

## **Reklamační řád**

Adresa pro REKLAMACI zboží:

PUMAX, spol. s r.o.

Na Klinkách 173/2

674 01 Třebíč

Kontaktní e-mail: **info@moose.eu**

REKLAMACE – vada, kaz, poškození výrobku

Při reklamaci prosím vyplňte reklamační formulář a odešlete jej společně se zbožím na adresu PUMAX, spol. s r.o., Na Klinkách 173/2, 674 01 Třebíč a čitelně uveďte číslo účtu pro případ vrácení peněz.

- Zásilku s reklamovaným zbožím zasílejte výhradně jako doporučenou zásilku / balík. Zásilka odeslaná na dobírku NEBUDE PŘIJATA a bude vrácena zpět odesílateli.
- Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno poškození, sepíše kupující stručně záznam o poškození a prodávající je povinen poskytnout přiměřenou slevu z dodaného zboží nebo dodat jiný bezvadný výrobek. Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku již není možné uznat. Zaplacením a převzetím věci přechází na kupujícího vlastnictví zakoupené věci.
- V případě, že dodaný výrobek není ve shodě s kupní smlouvou (rozpor s kupní smlouvou), má kupující právo požadovat buď výměnu věci nebo opravu. Není-li takový postup možný, může požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo ho sám způsobil (§ 2170 občanského zákoníku).
- Záruční doba je u spotřebního zboží 24 měsíců a začíná běžet od data převzetí věci kupujícím.
- Vada odstranitelná: V případě, že vadu lze odstranit, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu výrobku za stejný výrobek

nebo výměnu jeho součásti, pokud se vada týká jen této součásti. Neúměrnost posuzuje autorizované servisní středisko prodávajícího, a to formou písemného posouzení této vady. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

- Pokud kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, má právo na výměnu věci nebo od smlouvy odstoupit.
- Vada neodstranitelná: Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání výrobku jako věci bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o jiné vady a kupující nepožaduje výměnu výrobku, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.
- Na žádost kupujícího poskytne MOOSE.EU (společnost PUMAX, spol. s r.o.) zákazníkovi záruku písemnou formou (záruční list). Obsah záručního listu stanoví zákon. Umožňuje-li to povaha věci, je možné vydat kupujícímu místo záručního listu doklad o zakoupení věci obsahující náležitosti stanovené zákonem.
- Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích dílů) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku nelze tedy považovat za vadu a nelze ji ani reklamovat.
- Reklamací uplatňuje kupující u prodávajícího.
- Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží předloží zákazník doklad o nákupu zboží a záruční list, byl-li mu poskytnut.
- Kupující je povinen odeslat zpět reklamované vrácené zboží v obalu, který odpovídá nárokům na přepravu, aby bylo řádně zajištěno před poškozením.
- Peníze za vrácené zboží vrátíme spotřebiteli nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, kterým od jsme od spotřebitele peněžní prostředky přijali. Peníze budou vráceny jiným způsobem pouze tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
- Případně číslo účtu zašlete e-mailem. Bez písemného potvrzení čísla účtu nelze peníze zaslat.
- V podrobnostech je upraveno právo odpovědnosti za vady právními předpisy České republiky, zejména ustanoveními § 2158 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2023