

Reklamační řád

Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami kupujícího ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy §1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí, a přesto byl výrobek používán (jedná se nejčastěji o křivé šití, odlišné velikosti levé a pravé boty, nerovnosti podrážky apod.)
- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. materiál, který podléhá odírání)
- jde o nevhodně zvolenou obuv (boty tlačí, zouvají se, nesedí na noze...)
- reklamáce může být zamítnutá v případě rozsáhlejšího poškození – vadu je nutné řešit v počátku vzniku
- vada je způsobena kupujícím-spotřebitelem a vznikla-li nesprávným užíváním (odírání, ošoupaní, promáčením, používáním pro nevhodné účely), skladováním ve vlhku, nesprávnou údržbou – absence pravidelné impregnace a krémování, praním, nevhodným čištěním, aplikací čisticích prostředků ovlivňujících barevnou stálost, sušením sálavým teplem, v sušičce či fénem, vystavováním slunci, zásahem Kupujícího-spotřebitele či mechanickým poškozením – viz Odstavec VII. Řádné užití zboží a péče o obuv
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění – záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.

Prodávající má právo reklamaci zamítnout v případě, že kupující zboží k reklamaci předloží znečištěné natolik, že znečištění zásadním způsobem ztěžuje či znemožňuje posouzení reklamace.

V případě výskytu vady může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:

- opravu zboží
- pokud to není možné, tak výměnu za nové zboží
- přiměřenou slevu z kupní ceny
- nebo odstoupit od smlouvy

Kupující má právo odstoupit od smlouvy:

- pokud má zboží podstatnou vadu
- pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě
- při větším počtu vad zboží

Prodávající může přijmout reklamaci v provozovně, i v místě podnikání. Je také možné se dohodnout na řešení reklamace „na dálku“. Prodávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy byl prodávajícímu oznámen výskyt vady.

Prodávající bez zbytečných odkladů řeší reklamaci, je-li potřeba, tak předá zboží k odbornému posouzení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde k projevu vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

V případě, že se reklamace řeší na dálku, tak kupující zašle prodávajícímu fotografie zboží a jeho vady k posouzení. Pokud bude reklamace na dálku z fotografií uznána, dohodnou se prodávající a kupující na některém z těchto postupů:

- zboží je zasláno k opravě přímo výrobcí. Prodávající zašle kupujícímu reklamační formulář a štítek na Zásilkovnu. Kupující očištěnou obuv zabalí, přiloží podepsaný reklamační formulář a na balíček dá štítek na Zásilkovnu. Takto připravený balíček odnese na kteroukoli pobočku Zásilkovny, nic nehradí, poštovné hradí prodávající
- prodávající a kupující se mohou dohodnout na tom, že si kupující nechá zboží opravit v místě bydliště a oprava mu je na základě originálního dokladu z opravy proplacena. Na dokladu musí být uvedeno a jaké zboží a jakou opravu se jedná. Prodávající nemá povinnost opravu z opravy hradit, pokud si kupující nechá zboží opravit bez předchozí dohody s prodávajícím.
- pokud bude zřejmé, že zboží opravitelné není, je kupujícímu nabídnuto zboží nové či vrácení peněz, případně přiměřená sleva.

Prodávající písemně emailem/telefonicky informuje kupujícího o výsledku reklamace.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před či při převzetí věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených minimálních nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace, především kompenzaci poštovného. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 10 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné ve výši 10 Kč za každý den či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad – fakturu při nákupu na dálku, prodejku při převzetí a platbě na prodejně. Faktura/ prodejka tedy slouží zároveň jako záruční list se všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na jehož základě byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

Vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí obchodními podmínkami a platnými právními předpisy.

V Polešovicích dne 6.1.2023