

Reklamační řád

DEICHMANN-OBUV s.r.o.

Londýnské nám. 853/1,

639 00 Brno-Štýřice

IČ 26731185

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 50367



DEICHMANN

Účelem tohoto reklamačního řádu je poskytnout zákazníkům společnosti DEICHMANN-OBUV s.r.o. (dále jen „společnost DEICHMANN-OBUV“) základní informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále též „reklamací“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, včetně nároků vyplývajících z práv z vadného plnění v souladu s ustanovením § 2158 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka jako spotřebitele a společnosti DEICHMANN-OBUV jako prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí společnosti DEICHMANN-OBUV o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z vadného plnění prodávajícího zboží.

I. Prevence

- Při výběru zboží je nutné, aby zvolený typ, tvar a velikost zboží přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník by před zakoupením zboží měl vzít v úvahu účel jeho užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění jeho plné užitné hodnoty a účelu užití.
- Zákazník má právo, aby bylo zboží, které se stane předmětem koupě, před ním překontrolováno, zejména zdali má požadovanou jakost, užitné vlastnosti, plně odpovídá oprávněným požadavkům zákazníka. V případě, že zákazník při kontrole zboží zjistí jakékoliv vady tohoto zboží, měl by na tuto okolnost ihned upozornit pověřeného pracovníka společnosti DEICHMANN-OBUV.
- Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží, která jsou při jeho užívání obvyklá nebo na která byl společností DEICHMANN-OBUV upozorněn. Zvláště je nutné, aby zákazník dbal všech faktorů nepříznivě ovlivňujících plnou funkčnost a životnost zboží, jako např. nadměrná intenzita užívání zboží, užívání zboží k nevhodnému účelu nebo nevhodným způsobem apod.
- Podmínkou pro zachování dobrých užitných vlastností zboží, jeho jakosti a užitné hodnoty je časté střídání a jeho pravidelná údržba. Nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost. Prostřednictvím dokladu o zakoupení zboží, informačního letáku či infoetikety, dalších informačních materiálů a konkrétních doporučení svých pracovníků poskytuje společnost DEICHMANN-OBUV svým zákazníkům dostatečné množství informací potřebných ke správné péči o všechny druhy prodávajícího zboží.
- K zajištění řádné péče a údržby zboží jsou určeny různé přípravy a čisticí prostředky nabízené v prodejnách společnosti DEICHMANN-OBUV.

II. Odpovědnost společnosti DEICHMANN-OBUV

- Společnost DEICHMANN-OBUV jako prodávající odpovídá v souladu s platnými právními předpisy kupujícímu, že prodávající věc nemá při převzetí vady.
- Za vadu zboží je považován nedostatek vlastnosti zboží v okamžiku jeho převzetí zákazníkem, jehož příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- Za vadu zboží nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která se vyskytla v průběhu reklamační lhůty v důsledku jeho opotřebení způsobeného obvyklým užíváním, vlivem nesprávného užívání zboží či jeho nedostatečné či nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- Jakost při převzetí se rozumí, že v době, kdy kupující věc převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu věci a na základě reklamy jimi prováděné. Jakost při převzetí se též rozumí, že se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá; dále, že věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

III. Práva zákazníka

- Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí (dále též „reklamační lhůta“) vada, je zákazník oprávněn uplatnit právo z vady u společnosti DEICHMANN-OBUV za podmínek a způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem.
- Zákazník by měl poskytovat společnosti DEICHMANN-OBUV k řádnému a včasnému vyřízení reklamací potřebnou součinnost a reklamované zboží (původní, vyměněné, opravené) převzít od společnosti DEICHMANN-OBUV v místě, kde zákazník zboží reklamoval nebo na jiném dohodnutém místě a v době stanovené tímto reklamačním řádem, případně v jinak dohodnuté době. K převzetí reklamovaného zboží od společnosti DEICHMANN-OBUV by zákazník měl předložit doklad o převzetí zboží za účelem jeho reklamací (reklamační protokol) podepsaný pověřeným pracovníkem společnosti DEICHMANN-OBUV a opatřený razítkem společnosti DEICHMANN-OBUV.

IV. Místo, způsob a předpoklady k uplatnění reklamací zákazníkem

- Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady v kterékoliv provozovně společnosti DEICHMANN-OBUV na území České republiky nebo přímo v sídle společnosti.
- Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě prostřednictvím poštovní zásilky. Reklamacie doručovaná poštou je uplatněna okamžikem doručení zásilky do provozovny nebo do sídla společnosti DEICHMANN-OBUV.
- Zákazník by měl při uplatnění reklamací prokázat uzavření kupní smlouvy, jejímž předmětem bylo reklamované zboží, mezi ním a společností DEICHMANN-OBUV. Nákup reklamovaného zboží u společnosti DEICHMANN-OBUV prokazuje zákazník zpravidla dokladem o zakoupení zboží. Nákup lze prokázat i jiným věrohodným způsobem, kterým zákazník doloží, že reklamované zboží zakoupil od společnosti DEICHMANN-OBUV (v České republice) a že zboží reklamuje v reklamační lhůtě.
- V případě odstoupení zákazníka od smlouvy anebo výměny zboží je k řádnému uplatnění reklamací potřebné předložit zboží kompletní. Společnost DEICHMANN-OBUV může požadovat předložení kompletního zboží také v případě, že je to nezbytné pro řádné provedení opravy zboží či k prozkoušení zboží po provedené opravě / výměně části zboží. Zákazník by měl předložit zboží ve stavu odpovídajícím obecným zásadám hygieny. Zákazník by měl předložit reklamované zboží zbavené všech zásadních nečistot a hygienicky nezávadné.

V. Postup při uplatnění reklamací a rozhodnutí o reklamací

- Reklamacie posuzuje pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV, který je kompetentní řešit reklamaci ihned a na místě.
- Spolu s řádným předložením zakoupeného zboží, které zákazník považuje za vadné, je nutné, aby zákazník uplatnil právo z vadného plnění, které mu v souladu s právními předpisy a tímto reklamačním řádem náleží.

3. Jakmile zákazník uplatní u společnosti DEICHMANN-OBUV některá z práv z vadného plnění (například právo na odstranění vady či slevu z kupní ceny), je tímto projevem vůle zákazník vázán a nemůže již volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s pověřeným pracovníkem společnosti DEICHMANN-OBUV jinak.
4. Pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV je povinen vydat zákazníkovi písemné potvrzení (dále též „reklamační protokol“) o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Před vydáním potvrzení je vhodné, aby zákazník vyplnil spolu s pověřeným pracovníkem společnosti DEICHMANN-OBUV v reklamačním protokolu údaje vztahující se k osobě zákazníka a k reklamovanému zboží, včetně uplatněného nároku (způsobu vyřízení reklamacie). Zákazník je prostřednictvím reklamačního protokolu zároveň informován, kdy bude reklamacie vyřízena.
5. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění řádně v souladu s tímto reklamačním řádem, je pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do tří pracovních dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem. Do této lhůty se však nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, je-li vzhledem k povaze zboží takového odborného posouzení potřeba.
6. Pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV po zhodnocení vady, popř. po vydání odborného posouzení, vyřídí reklamaci buď jejím zamítnutím a předáním věci zpět zákazníkovi nebo uznáním reklamacie. V případě, že pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV reklamaci uzná, dojde k odstranění vady, pokud to odpovídá nároku zákazníka daným tímto reklamačním řádem a právními předpisy. V případě, kdy je třeba posoudit úměrnost povahy vady k požadavku zákazníka (výměna věci), posoudí tuto pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV.
7. Pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV vydá zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
8. Reklamacie včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamacie.

VI. Jakost při převzetí

1. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, pokud to neodporuje jeho povaze, a zákazník není povinen společnosti DEICHMANN-OBUV prokazovat, že zakoupené zboží bylo vadné v okamžiku jeho převzetí. Výše uvedená právní domněnka se neuplatní pouze v případě, kdy společnost DEICHMANN-OBUV prokáže v daném případě zákazníkovi opak, tj. že vada nemohla v okamžiku převzetí existovat. O případy, kdy domněnka existence vady v době převzetí zboží neodpovídá povaze zboží, se jedná zejména u změny vlastností zboží v důsledku přirozené změny materiálu či v důsledku opotřebení zboží.
2. Projeví-li se na zboží vada, má zákazník právo žádat společnost DEICHMANN-OBUV, aby bez zbytečného odkladu uvedla zboží do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to dle zásady přiměřenosti buď opravou zboží, nebo jeho výměnou. Dle domluvy může být zákazníkovi rovněž poskytnuta přiměřená sleva, přičemž však zboží nelze později reklamovat pro stejnou vadu (na kterou již byla poskytnuta sleva). Není-li takový postup objektivně možný, může zákazník od kupní smlouvy odstoupit.
3. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

VII. Práva z vadného plnění v reklamační lhůtě

1. Reklamační lhůta je 24 měsíců a začíná běžet od převzetí zboží zákazníkem.
2. K uplatnění nároků by zákazník měl prokázat (v období od 6 měsíců do 24 měsíců od převzetí zboží), že vada, kterou v daném případě uplatňuje, existovala již v době převzetí zboží od společnosti DEICHMANN-OBUV.
3. Nemá-li věc vlastnosti dle stanovené jakosti (viz bod II. 4.), může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
4. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
6. Při vyčíslování přiměřenosti slevy z kupní ceny se vždy přihledne k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení zboží, délce jeho užívání a k možnostem jeho dalšího použití.
7. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v uvedené reklamační lhůtě. Vadu zboží by měl zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamacie objektivně posouzena a správně vyřízena. Případné prodloužení s uplatněním vady zboží při pokračujícím užívání (vadného) zboží by mohlo zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a mohlo by mít vliv i na výsledek reklamačního řízení.
8. Reklamační lhůtu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

VIII. Převzetí zboží po vyřízení reklamacie; úschova zboží

1. Zákazník by si měl vyzvednout reklamované zboží nejpozději do jednoho měsíce ode dne, kdy měla být reklamacie vyřízena; a to bez ohledu na to, zda byla reklamacie vyřízena ve prospěch či v neprospěch zákazníka.
2. Pokud si zákazník reklamované zboží nevyzvedne ve lhůtě uvedené v odstavci 1, je společnost DEICHMANN-OBUV oprávněna požadovat po zákazníkovi poplatek ve výši 10 Kč za každý další den uskladnění. Tímto okamžikem přechází na zákazníka rovněž nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy reklamovaného zboží.
3. Nevyzvedne-li si zákazník zboží ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy uplynula lhůta uvedená v odstavci 1, zaniká povinnost společnosti DEICHMANN-OBUV zboží skladovat. V takovém případě má společnost DEICHMANN-OBUV právo reklamované zboží prodat a z výtěžku prodeje odečíst poplatek za uskladnění a náklady prodeje. V okamžiku, kdy výše poplatku za uskladnění dosáhne výše pořizovací ceny zboží, zaniká společnosti DEICHMANN-OBUV právo zboží zlikvidovat s tím, že zákazník nemá právo na žádnou náhradu za reklamované zboží ani na jeho vrácení.

IX. Náklady spojené s reklamací

1. Zákazník je oprávněn vedle vyřízení reklamacie žádat od společnosti DEICHMANN-OBUV úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění u společnosti DEICHMANN-OBUV.
2. Společnost DEICHMANN-OBUV si dovoluje upozornit své zákazníky, že tito mají v případě uznání reklamacie právo žádat od společnosti DEICHMANN-OBUV úhradu pouze nákladů nutně a účelně vynaložených k uplatnění reklamacie a tyto nutné náklady včetně jejich výše musí zákazník pověřenému pracovníkovi společnosti DEICHMANN-OBUV řádně doložit.
3. O úhradě a výši nutných nákladů zákazníka vynaložených v souvislosti s reklamací u společnosti DEICHMANN-OBUV rozhodne v daném případě její pověřený pracovník.