

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád je vydán k zajištění a uplatnění práv kupujícího z vadného plnění (dále též „reklamace“) ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Veškeré reklamace musí být vždy provedeny v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými ustanoveními právního řádu České republiky.

Reklamační řád je dostupný na internetových stránkách: www.nixski.cz. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, reklamační řád je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi společnostmi **NIXSKI Store, s.r.o., se sídlem v Olomouci, Věry Pánkové 829/2, IČO 07880553, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 77492 (dále též „prodávající“)** a koncovým zákazníkem – spotřebitelem (dále též „kupující“), realizované v kterékoliv prodejně prodávajícího či přes e-shop prodávajícího, s čímž, stejně jako s tímto reklamačním řádem, uzavřením každé kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího smluvní strany souhlasí.

Článek 1: ZÁRUKA ZA JAKOST PŘI PŘEVZETÍ

1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.

1.2. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávané zboží má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro zboží takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomto odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.

1.3. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo i na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat pouze přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

1.4. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

Článek 2: ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

- 2.1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční lhůtě vada, u které se neuplatní záruka za jakost při převzetí podle článku 1, má kupující právo tuto vadu reklamovat za podmínek stanovených v tomto reklamačním řádu.
- 2.2. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, o které před převzetím reklamovaného zboží věděl, anebo ji sám způsobil.
- 2.3. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která jím byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 2.4. Za vadu zboží nelze považovat změnu (vlastnosti) výrobku, která vznikla v průběhu záruční lhůty v důsledku jeho opotřebení, způsobeným jeho obvyklým užíváním; v důsledku nesprávného používání, skladování, nevhodné či zanedbané základní údržby nebo nesprávného užívání nebo zásahu ze strany kupujícího, případně třetí osoby, či mechanickým poškozením. Za vadu zboží rovněž nelze považovat vadu vzniklou v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího či vadu vyplývající z povahy zboží. Vadou zboží není ani menší rozdíl ve struktuře lícové kresby přírodní kůže, stejně jako zabarvení podšívky vyvolané extrémními podmínkami, které při používání uvnitř obuvi panují. Jde-li o použité zboží, vadou není míra opotřebení nebo použití, kterou použité zboží mělo při převzetí kupujícím. Prodávající si v těchto případech vyhrazuje právo reklamaci zamítnout.
- 2.5. Zboží k reklamaci kupující předkládá čisté. Prodávající si vyhrazuje právo zamítnout reklamaci znečištěného nebo obecným hygienickým zvyklostem odporujícího reklamovaného zboží.
- 2.6. Uplatní-li kupující právo reklamovat vadné zboží řádně a včas, je vedoucí prodejny nebo její pověřený pracovník povinen reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na lhůtě delší.

Článek 3: MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1. Kupující uplatňuje reklamaci na prodejně, kde bylo zboží zakoupeno. Kupující má však právo uplatnit reklamaci v kterékoliv (provozovně) kmenové prodejně prodávajícího, v nichž je přijetí reklamace možné, a to s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle společnosti.
- 3.2. Nákup prokazuje kupující nejlépe prodejním dokladem, na kterém dokládá především dobu zakoupení reklamovaného zboží, místo a cenu; popřípadě jiným věrohodným způsobem. Jednou z možností je rovněž doložení zakoupení reklamovaného zboží u prodejce svědectvím, které však musí mít výše uvedené náležitosti.
- 3.3. Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, jakož i o způsobu a (předpokládané) době vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a doby jejího trvání, v případě zamítnutí reklamace písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

Článek 4: LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 4.1. Základní podmínkou reklamace je, aby byla uplatněna v zákonem stanovené záruční lhůtě, tj. do dvaceti čtyř měsíců ode dne převzetí zboží. Po uplynutí této lhůty nelze právo z

vadného plnění u prodávajícího uplatnit, ledaže by se smluvní strany dohodly jinak nebo by prodávající kupujícímu poskytl na zboží zvláštní smluvní záruku.

4.2. Právo z vadného plnění je kupující povinen u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu po výskytu vady. V případě prodlení s reklamací při pokračujícím užívání zboží, které může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení výrobku, vyhrazuje si prodávající právo zamítnut reklamaci.

4.3. Vyřídí-li se reklamace opravou zboží, prodlužuje se záruční lhůta o dobu od uplatnění práva na odstranění vady do doby, kdy je kupující povinen opravené zboží převzít. Jakmile kupující uplatní některé z práv z vadného plnění, například právo na opravu zboží či slevu, je tímto projevem vůle vázán a nemůže volbu platného práva měnit, není v tomto reklamačním řádu stanoveno něco jiného, nebo pokud se nedohodne s prodávajícím jinak.

Článek 5: ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. Je-li vada na reklamovaném zboží podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od kupní smlouvy odstoupit.

5.2. Za podstatné porušení smlouvy bude považováno takové porušení, že kdyby o něm kupující před uzavřením smlouvy věděl, smlouvu by neuzavřel.

5.3. Volbu vyřízení reklamace je kupující povinen prodávajícímu sdělit při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu kupující nemůže bez souhlasu prodávajícího změnit, to neplatí, žádá-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

5.4. Za opravitelnou se považuje taková vada, kdy její odstranění (opravou) neutrpí vážněji vzhled, funkce a kvalita výrobku a jejíž odstranění lze provést bez zbytečného odkladu. U obuvi a kožené galanterie se za opravitelné považují vady háčků, kroužků patníků, podpatků, ozdob, zdrhovadel, kování, odlepených i neodlepených podešví a části výrobků kožené galanterie, rozpárané šití a další podobné vady.

5.5. Pokud si kupující včas nezvolí způsob vyřízení reklamace, považuje se vada za nepodstatné porušení smlouvy, a kupující má právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující u prodávajícího neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit vadu reklamovaného zboží. Jiné vady pak může odstranit opravou či dodáním nové věci. Požadovat slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy kupující může, pokud prodávající vadu neodstraní včas, nebo ji odstraní odmítne. Provedenou volbu již kupující nemůže bez souhlasu prodávajícího měnit.

5.6. Bez ohledu na charakter vady, má kupující právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy v případě, že nemůže reklamované zboží užívat pro opakovaný výskyt vad po opravě (tři stejné vady či čtyři různé vady) nebo pro větší počet vad.

5.7. V případě, že dojde mezi prodejcem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, může dojít k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, které je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

5.8. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím

a kupujícím z kupní smlouvy. Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15 120 00 Praha 2 Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz “

Článek 6: PREVENCE

6.1. Základní podmínkou pro zachování dobrého stavu obuvi a její funkčnosti je řádná prevence kupujícího formou základní údržby obuvi, což kupující uzavřením každé kupní smlouvy s prodávajícím bere na vědomí. K tíži prodávajícího nemohou jít vady způsobené nedodržením základních prevenčních pravidel.

6.2. Spotřebitel před zakoupením výrobku bere v úvahu účel použití obuvi, provedení svršku i podešve, materiál i způsob ošetření jednotlivých druhů obuvi, stejně jako případné vlastní fyziologické rozdíly ve stavbě chodidla.

6.3. Za účelem správného výběru odpovídající typu obuvi poskytuje poradenskou službu prostřednictvím svého prodejního personálu.