

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamáciu tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.rieker-eshop.sk. Tento reklamačný poriadok vychádza zo Všeobecných obchodných podmienok pre nákup tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.rieker-eshop.sk. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.10.2018.

Nároky z chybného plnenia a záruka za akosť

Pokiaľ má prevzatý tovar nedostatky alebo nemá oprávnene očakávané vlastnosti, nehodí sa ku dohodnutej alebo oprávnene očakávanej vlastnosti, nehodí sa k obvyklému alebo dohodnutému účelu, nie je kompletný, nezodpovedá jeho množstvo, miera, hmotnosť, alebo akosť nezodpovedá iným zákonným zmluvným alebo predzmluvným parametrom, jedná sa o vady tovaru, za ktoré predávajúci zodpovedá.

Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť najneskôr do dvoch rokov od prevzatia tovaru podľa svojej požiadavky nárok na bezplatné odstránenie vady alebo na primeranú zľavu z ceny, ak to nie je povaha vady neúmernej (najmä ak nemožno vadu odstrániť bez zbytočného odkladu), možno uplatniť požiadavku na dodanie novej veci bez väd alebo nového komponentu bez väd, ak sa týka vada iba tohto komponentu.

Ak nie je oprava alebo výmena tovaru možná, na základe odstúpenia od zmluvy môže kupujúci požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške.

Počas 6 mesiacov od prevzatia tovaru sa predpokladá, že vada tovaru existovala už pri jeho prevzatí.

Predávajúci nie je povinný nároku kupujúceho vyhovieť, ak preukáže, že kupujúci pred prevzatím o chybe tovaru vedel alebo ju sám spôsobil, a to najmä tým, že tovar bol používaný k inému ako obvyklému alebo predávajúcim určenému účelu. Predávajúci takisto nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku bežného opotrebovania.

Predávajúci zodpovedá za vady vzniknuté po prevzatí tovaru v 24 mesačnej záručnej dobe alebo v dobe použiteľnosti uvedenej v reklame, na obale tovaru alebo v pripojenom návode či záručnom liste. V tejto lehote môže kupujúci uplatniť reklamáciu a podľa svojej voľby požadovať u vady, ktorá znamená podstatné porušenie zmluvy:

- odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci,
- bezplatné odstránenie vady opravou,
- primeranou zľavou z kúpnej ceny,

- vrátením kúpnej ceny na základe odstúpenia od zmluvy.

Podstatné je také porušenie zmluvy, o ktorom strana porušujúca zmluvu už pri uzatvorení zmluvy musela vedieť, že by druhá strana zmluvu neuzavrela, ak by toto porušenie predvídala.

U vady, ktorá znamená nepodstatné porušenie zmluvy, má kupujúci nárok na odstránenie vady alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Ak sa vyskytla odstránená vada po oprave opakovane alebo má tovar väčší počet chýb, môže kupujúci uplatniť právo na zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku bežného opotrebovania alebo nedodržania návodu na použitie.

Postup pre vykonanie reklamácie

Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu u predávajúceho bez zbytočného odkladu od jej zistenia. Reklamáciu je kupujúci oprávnený uplatniť na adrese **W&R obuv, trieda Tomáše Bati 5658 (Areál Svit - 103. budova), 760 01, Zlín, Česká republika** alebo osobne na ktorejkoľvek z prevádzok predávajúceho. V reklamácií je kupujúci povinný oznámiť svoje kontaktné údaje, popis chyby a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie. Vzorový formulár pre vykonanie reklamácie nájdete [tu](#). Zmena voľby spôsobu vybavenia reklamácie bez súhlasu predávajúceho je možná len vtedy, ak žiadal kupujúci opravu vady, ktorá sa ukáže byť neodstrániteľná.

Pokiaľ si kupujúci nezvolí svoje právo z podstatného porušenia zmluvy včas, má práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

Kupujúci je povinný preukázať nákup tovaru u predávajúceho. Lehota na vybavenie reklamácie beží odo dňa odovzdania / doručenia tovaru, ktorý je predmetom reklamácie predávajúcemu.

Predávajúci je povinný bezodkladne, najneskôr do troch pracovných dní rozhodnúť o reklamácií, prípadne o tom, že je k rozhodnutiu potrebné odborné posúdenie. Informáciu o nutnosti odborného posúdenia kupujúcemu v tejto lehote oznámi. Reklamáciu vady, vrátane odstránenia vady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodnú písomne na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva ako by sa jednalo o podstatné porušenie zmluvy.

Ak odmietne predávajúci odstrániť vadu veci, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Záručná doba sa predlžuje o dobu uplatnenia reklamácie, o dobu uplatnenia reklamácie do jej vybavenia alebo do doby, kedy bol kupujúci povinný si vec vyzdvihnúť. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jeho časti, uplatní sa zodpovednosť predávajúceho ako by išlo o kúpu nového tovaru alebo jeho časti.

Ak nie je umožnené sledovať stav vybavenia reklamácie on-line, zaväzuje sa predávajúci o vybavení reklamácie kupujúceho informovať prostredníctvom e-mailu.

U oprávnenej reklamácie náleží kupujúcemu náhrada účelne vynaložených nákladov.