

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád se vztahuje na reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu **www.rieker-eshop.cz**. Tento reklamační řád vychází ze Všeobecných obchodních podmínek pro nákup zboží prostřednictvím internetového obchodu **www.rieker-eshop.cz**. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.března 2017.

## Nároky z vadného plnění a záruka za jakost

Pokud má převzaté zboží nedostatky nebo nemá oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se ke sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí-li se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným smluvním nebo před smluvním parametrům, jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny, není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během 6 měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při jeho převzetí.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil, a to zejména tím, že zboží bylo používáno k jinému než obvyklému nebo prodávajícím stanovenému účelu. Prodávající rovněž neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení.

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu či záručním listu. V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,

- bezplatné odstranění vady opravou,
- přiměřenou slevou z kupní ceny,
- vrácením kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně nebo má zboží větší počet vad, může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo od smlouvy odstoupit. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

### **Postup pro provedení reklamace**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od jejího zjištění. Reklamaci je kupující oprávněn uplatnit na adrese **W&R obuv, spol. s r.o., třída Tomáše Bati 5658 (Areál Svit - 103. budova), 760 01, Zlín** nebo osobně na kterékoli z provozoven prodávajícího. V reklamaci je kupující povinen sdělit své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Vzorový formulář pro provedení reklamace naleznete [zde](#). Změna volby způsobu vyřízení reklamace bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li si kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží u prodávajícího. Lhůta pro vyřízení reklamace běží ode dne předání/doručení zboží, které je předmětem reklamace prodávajícímu.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci vady, včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodnou písemně na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu uplatnění reklamace o dobu uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat prostřednictvím e-mailu.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.