

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád se vztahuje na reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu [www.rieker-eshop.cz](http://www.rieker-eshop.cz). Tento reklamační řád vychází ze Všeobecných obchodních podmínek pro nákup zboží prostřednictvím internetového obchodu [www.rieker-eshop.cz](http://www.rieker-eshop.cz). Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 4.května 2021.

## Postup pro provedení reklamace

Vzorový formulář pro provedení reklamace naleznete [zde](#).

Kupující má právo uplatnit reklamaci osobně **na kterémkoliv z provozoven prodávajícího** (jejichž seznam naleznete [zde](#)) nebo zasláním na adresu: **W&R obuv, třída Tomáše Bati 5658, Zlín, 76001**. Reklamace na této adrese není možné předávat osobně, nenachází se zde sídlo, ani provozovna prodejce.

Na uvedenou adresu lze zboží poslat buď pomocí adresního štítku České pošty, který byl přiložen u objednávky, nebo přes jakéhokoliv dopravce na vlastní náklady.

Kupující je povinen sdělit své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

### Odeslání pomocí štítku:

1. Vyplňte [formulář](#) pro reklamaci zboží
2. Vyplněný formulář vložte do krabice se zbožím
3. Zboží zabalte
4. Vezměte adresní štítek a doplňte na něj svoji adresu (adresa odesílatele)
5. Vyplněný adresní štítek nalepte na zabalený balík
6. Zásilku odneste na kteroukoliv pobočku České pošty
7. Vyplňte podací lístek (to je Vaše potvrzení o odeslání zásilky)
8. Podejte zásilku na přepážce České pošty
9. Převezměte si potvrzený podací lístek (Vaše potvrzení o odeslání zásilky)
10. **Podací lístek, prosíme, pečlivě uschovejte**, alespoň do doby, než Vám bude potvrzeno doručení zásilky
11. V případě nejasností nebo jiných dotazů volejte na zákaznickou linku naší firmy 576 013 834 (Po-Pá 8-16h)

### Odeslání jiným způsobem:

1. Vyplňte [formulář](#) pro reklamaci zboží
2. Vyplněný formulář vložte do krabice se zbožím
3. Zboží zabalte
4. Zásilku odnešte ke kterémukoliv dopravci
5. Zásilku odešlete na adresu: **W&R obuv, třída Tomáše Bati 5658, Zlín, 76001**
6. Převezměte si potvrzený podací lístek (Vaše potvrzení o odeslání zásilky)
7. **Podací lístek, prosíme, pečlivě uschovejte**, alespoň do doby, než Vám bude potvrzeno doručení zásilky
8. V případě nejasností nebo jiných dotazů volejte na zákaznickou linku naší firmy 576 013 834 (Po-Pá 8-16h)

**Pro reklamaci na [prodejně](#) s sebou prosím přineste:**

1. předem vyplněný [formulář](#) pro reklamaci zboží
2. fakturu, kterou jste obdrželi v krabici se zbožím
3. zboží k reklamaci

## **Nároky z vadného plnění a záruka za jakost**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od jejího zjištění.

Změna volby způsobu vyřízení reklamace bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-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, kdy dojde projev vůle spotřebitele (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu například telefonicky, e-mailem, osobně, a to i bez toho, že je reklamovaný výrobek ze strany spotřebitele prodávajícímu doručen. Do doby pro vyřízení reklamace se však nepočítá doba po kterou se prodávající nemůže reklamací zabývat v důsledku neposkytnutí součinnosti spotřebitelem (např. nepředá zboží prodávajícímu na jeho výzvu, neumožní mu přístup k reklamované věci).

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.

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.

---

Příloha: [Vzorový formulář pro provedení reklamace](#)

Předchozí verze reklamačního řádu: [Verze 1.0](#) (Platnost od 1.3.2017 do 3.5.2021)