

REKLAMAČNÝ PORIADOK

EUROSTYLE, spol. s r.o.

Obchodná 72

81106 Bratislava

IČO:31364331

zapísaná v obchodnom registri OR OS BA I. vl.č. 6283/B

Reklamačný poriadok účelne spresňuje postup zákazníka a EUROSTYLE, spol. s r.o. v prípade, že napriek všetkému úsiliu EUROSTYLE, spol. s r.o. o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaného tovaru.

I. PREVENCIA

- Pri výbere výrobku je nutné, aby zvolený typ, veľkosť a tvar presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie a materiálové zloženie výrobku, aby bola naplnená jeho úžitková hodnota a účel použitia.
- Po celú dobu používania výrobku je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám jeho používania. Dôležité je dbať na faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku (napr. nadmerná intenzita používania, použitie na nevhodný účel a pod.)
- Podmienkou pre zachovanie výrobku v dobrom stave je jeho časté striedanie a správna údržba. V prípade nedostatočnej, alebo nesprávnej údržby výrobok podstatne skracuje svoju životnosť a plnú funkčnosť. Návod na ošetrovanie výrobku nájdete v záručnom liste, ktorý dostane pri predaji a poradí mu aj personál predajne. Na zabezpečenie riadnej starostlivosti a údržby nájdete v našich predajniach FOOTWORK široký sortiment ošetrovujúcich prostriedkov.

II. ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- Ak sa vyskytne u zakúpeného výrobku v záručnej dobe vada, má právo je reklamovať.
- Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) výrobku, ak jej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, prípadne nevodné konštrukčné riešenie.
- Za vadu nie je možné považovať ak výrobok :
 - je opotrebený, mechanicky poškodený (okopanie obuvi, deformácie opätkov spôsobené obúvaním bez obuváku, bez rozšnurovania a roztvorenia zipsu obuvi, pretrhnutie a prerezanie vrchného alebo spodkového materiálu ostrými predmetmi ...), nesprávne používaný
 - je poškodený užívateľom či treťou osobou nesprávnym zásahom
 - bol predaný za nižšiu cenu (vada na ktorú bola poskytnutá nižšia cena výrobku je zapísaná v záručnom liste)
 - je poškodený nevhodnou šírkou alebo veľkosťou výrobku
 - je opotrebený v dôsledku nedodržania zásad účelovosti, ošetrovania a údržby
- Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za vady predaného výrobku riadnym spôsobom, vedúci predajne alebo ním poverený pracovník na základe rozhodnutia zákazníka určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- Reklamovaný výrobok musí byť kompletný a v stave zodpovedajúcom všeobecným zásadám hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný výrobok vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. EUROSTYLE je oprávnená odmietnuť prevziať na reklamáciu výrobok, ktorý nespĺňa vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.
- Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je táto vybavená ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr avšak vybavenie reklamácie netrvá dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

III. MIESTO A SPOSOB UPLATNENIA

- Zákazník si môže uplatniť reklamáciu v predajni FOOTWORK, v ktorej bol výrobok zakúpený. Zákazník si vybavuje reklamáciu osobne, alebo poštou. Nákup reklamovaného výrobku v predajni FOOTWORK preukazuje zákazník nákupným dokladom. Bez predloženia nákupného dokladu zahájí spoločnosť EUROSTYLE reklamačné konanie len pokiaľ zákazník iným vierohodným spôsobom doloží resp. preukáže, že reklamovaný tovar zakúpil v predajni FOOTWORK a že záručná doba výrobku ešte neuplynula.
- Vedúci predajne, alebo ním poverený pracovník je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil, o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o prevedení prípadnej opravy a o dobe jej trvania.
- Akonáhle zákazník uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za chyby tovaru, napríklad právo na odstránenie chyby či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s vedúcim predajne, alebo ním povereným pracovníkom inak.

IV. VYBAVENIE A LEHOTY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- Právo zo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, hneď ako sa vada objavila. Prípadné oneskorenie pri pokračujúcom používaní výrobku môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom na odmietnutie reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

- Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, kedy zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava. Pokiaľ je výsledkom reklamácie výmena reklamovaného tovaru, začne bežať nová záručná doba od prevzatia nového výrobku. Pri výmene vadnej súčasti sa nová záručná doba vzťahuje na vymenenú časť.
- Záručnú dobu nie je možné zamieňať so životnosťou tovaru, t. j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby môže výrobok vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosť v intenzite jeho používania vydržať.
- Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. O termíne a spôsobe vybavenia reklamácie informuje EUROSTYLE, spol. s r.o. zákazníka už pri uplatnení reklamácie, pričom v deň, ktorý je v protokole uvedený ako dátum vybavenia reklamácie, je zákazník povinný si reklamovaný výrobok prevziať. Reklamácia sa považuje za vybavenú v tento deň aj v prípade, ak si zákazník v tento deň reklamovaný výrobok nevyzdvihne.
- Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže EUROSTYLE, spol. s r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.
- Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a EUROSTYLE, spol. s r.o. ju zamietol, môže zákazník zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie. V zamietnutí reklamácie EUROSTYLE, spol. s r.o. uvedie, komu môže zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie.
- V prípade zamietnutia reklamácie je zákazník povinný ním reklamovaný výrobok vyzdvihnúť, a to v lehote najviac 3 mesiace odo dňa, kedy bude o výsledku reklamácie vyrozumený. V prípade, že tak neučiní, je EUROSTYLE, spol. s r.o. oprávnený dať výrobok do úschovy alebo do súdnej úschovy, a to na náklady zákazníka, popr. Výrobok zákazníkovi na jeho náklady doručí.

V. ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré je možné opravou odstrániť tak, aby pri nich neutrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
- V prípade výskytu odstrániteľnej vady má zákazník právo na riadne, bezplatné a včasné odstránenie vady. EUROSTYLE, spol. s r.o. je povinná vady odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým EUROSTYLE, spol. s r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. EUROSTYLE, spol. s r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- Zákazník má právo na výmenu výrobku alebo má možnosť od zmluvy odstúpiť, ak ide síce o vady odstrániteľné, avšak zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. O opätovné vyskytnutie vady po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom vád trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné vady.

VI. NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

- Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nie je možné odstrániť alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti.
- Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby bol výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady, zákazník má právo:
 - požadovať výmenu výrobku za nový, bezchybný (je možná výmena za akýkoľvek výrobok) alebo
 - odstúpiť od kúpnej zmluvy.
- V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu používaniu výrobku ako výrobku bez vady (napr. estetické vady) a zákazník nepožaduje výmenu výrobku, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť. Pri poskytnutí zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania výrobku, dĺžku jeho používania a na možnosti ďalšieho použitia.

VII. ROZPOR S KÚPNOU ZMLUVOU

- EUROSTYLE, spol. s r.o. zodpovedá za to, že predávané výrobky sú pri prevzatí zákazníkovi v zhode s kúpnu zmluvou, najmä bez väd. Zhodou s kúpnu zmluvou sa ďalej rozumie, že výrobok má akosť a úžitkové vlastnosti popisované EUROSTYLE, spol. s r.o., príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre tento druh výrobkov obvyklé.
- Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, pokiaľ to neodporuje povahe výrobku alebo pokiaľ sa nepreukáže opak. To neplatí v prípade, ak zákazník pred prevzatím výrobku o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. O prípady, kedy to odporuje povahe výrobku, ide predovšetkým pri zmene vlastnosti výrobku v dôsledku prirodzenej zmeny materiálu či v dôsledku opotrebovania.
- V prípade, že výrobok pri prevzatí zákazníkovi nie je v zhode s kúpnu zmluvou, je spoločnosť EUROSTYLE, spol. s r.o. povinná bez zbytočného odkladu viesť výrobok do stavu zodpovedajúceho kúpnu zmluve podľa požiadaviek zákazníka, a to buď opravou alebo výmenou (je možné vymeniť za akýkoľvek výrobok). Ak to nie je možné, môže zákazník požadovať primeranú zľavu alebo od zmluvy odstúpiť.
- Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v zostávajúcich 18 mesiacoch, sa rieši spôsobom uvedeným v časti V. a VI.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.