

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok je vydaný na zabezpečenie a uplatnenie práv kupujúceho z chybného plnenia (ďalej tiež „reklamácia“) v zmysle zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, a zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov.

Všetky reklamácie musia byť vždy vykonané v súlade s týmto reklamačným poriadkom. Záležitosti týmto reklamačným poriadkom neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami právneho poriadku Českej republiky.

Reklamačný poriadok je dostupný na internetových stránkach: www.nixski.sk. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak, reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou **NIXSKI Store, s.r.o., so sídlom v Olomouci, Věry Pánkové 829/2, IČ:07880553, zapísané v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ostrave, oddiel C vložka 77492 (ďalej tiež „predávajúci“)** a koncovým zákazníkom – spotrebiteľom (ďalej tiež „kupujúci“), realizované v ktorejkoľvek predajni predávajúceho alebo cez e-shop predávajúceho, s čím, rovnako ako s týmto reklamačným poriadkom, uzavretím každej kúpnej zmluvy a prevzatím tovar od predávajúceho zmluvnej strany súhlasí.

Článok 1: ZÁRUKA ZA AKOSŤ PRI PREVZATÍ

- 1.1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že predávaný tovar je pri prevzatí kupujúcim v zhode s kúpnu zmluvou, najmä, že je bez väd.
- 1.2. Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie, že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre tovar takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomto zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci na použitie tovaru uvádza alebo na ktorý sa tovar obvykle používa.
- 1.3. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou, má kupujúci právo aj na dodanie nového tovaru bez väd, pokiaľ to nie je vzhľadom na povahu veci neprimerané. Pokiaľ sa vada týka iba súčasti veci, môže kupujúci požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške. Ak je to však vzhľadom na povahu vady neúmerné, najmä ak je možné vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady. Ak neodstúpi kupujúci od zmluvy alebo ak neuplatní právo na dodanie nového tovaru bez väd, na výmenu jeho súčasti alebo na opravu, môže požadovať iba primeranú zľavu z kúpnej ceny. Kupujúci má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať nový tovar bez väd, vymeniť jeho súčasť alebo tovar opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nezjedná nápravu v primeranom čase alebo že by zjednanie nápravy kupujúcemu pôsobilo značné ťažkosti.
- 1.4. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, pokiaľ to neodporuje povahe tovaru alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Článok 2: ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- 2.1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej lehote vada, pri ktorej sa neuplatní záruka za akosť pri prevzatí podľa článku 1, má kupujúci právo túto vadu reklamovať za podmienok stanovených v tomto reklamačnom poriadku.
- 2.2. Kupujúci nie je oprávnený uplatniť reklamáciu na vadu, o ktorej pred prevzatím reklamovaného tovaru vedel alebo ju sám spôsobil.
- 2.3. Kupujúci nie je oprávnený uplatniť reklamáciu na vadu, ktorá ním bola vytýkaná už v minulosti, pokiaľ na ňu bola poskytnutá primeraná zľava z kúpnej ceny.
- 2.4. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu (vlastnosti) výrobku, ktorá vznikla v priebehu záručnej lehoty v dôsledku jeho opotrebovania, spôsobeným jeho obvyklým užívaním; v dôsledku nesprávneho používania, skladovania, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby alebo nesprávneho používania alebo zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby, či mechanickým poškodením. Za vadu tovaru rovnako nemožno považovať vadu vzniknutú v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyvu predávajúceho či vadu

vyplývajúcu z povahy tovaru. Chybou tovaru nie je ani menší rozdiel v štruktúre lícovej kresby prírodnej kože, rovnako ako zafarbenie podšívok vyvolané extrémnymi podmienkami, ktoré pri používaní vo vnútri obuvi panujú. Ak ide o použitý tovar, chybou nie je miera opotrebenia alebo použitia, ktorú použitý tovar mal pri prevzatí kupujúcim. Predávajúci si v týchto prípadoch vyhradzuje právo reklamáciu zamietnuť.

2.5. Tovar na reklamáciu kupujúci predkladá čistý. Predávajúci si vyhradzuje právo zamietnuť reklamáciu znečisteného alebo všeobecným hygienickým zvyklostiam odporujúceho reklamovaného tovaru.

2.6. Ak uplatní kupujúci právo reklamovať vadný tovar riadne a včas, je vedúci predajne alebo jej poverený pracovník povinný reklamáciu rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú na dlhšej lehote.

Článok 3: MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

3.1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu na predajni, kde bol tovar zakúpený. Kupujúci má však právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek (prevádzkovej) kmeňovej predajni predávajúceho, v ktorých je prijatie reklamácie možné, a to s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, prípadne aj v sídle spoločnosti.

3.2. Nákup preukazuje kupujúci najlepšie predajným dokladom, na ktorom dokladá predovšetkým dobu zakúpenia reklamovaného tovaru, miesto a cenu; prípadne iným vierohodným spôsobom. Jednou z možností je tiež doloženie zakúpenia reklamovaného tovaru u predajcu svedectvom, ktoré však musí mať vyššie uvedené náležitosti.

3.3. Vedúci predajne alebo ním poverený pracovník je povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy právo z vadného plnenia uplatnil, ako aj o spôsobe a (predpokladanej) dobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a doby jej trvania, v prípade zamietnutia reklamácie písomné odôvodnenie jej zamietnutie.

Článok 4: LEHOTA NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

4.1. Základnou podmienkou reklamácie je, aby bola uplatnená v zákonom stanovenej záručnej lehote, tj do dvadsiatich štyroch mesiacov odo dňa prevzatia tovaru. Po uplynutí tejto lehoty nemožno právo z vadného plnenia u predávajúceho uplatniť, ibaže by sa zmluvné strany dohodli inak alebo by predávajúci kupujúcemu poskytol na tovar osobitnú zmluvnú záruku.

4.2. Právo z chybného plnenia je kupujúci povinný u predávajúceho uplatniť bez zbytočného odkladu po výskyte vady. V prípade omeškania s reklamáciou pri pokračujúcom užívaní tovaru, ktorý môže zapríčiniť prehlbenie vady, znehodnotenie výrobku, vyhradzuje si predávajúci právo zamietnuť reklamáciu.

4.3. Ak sa reklamácia vybaví opravou tovaru, predlžuje sa záručná lehota o dobu od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je kupujúci povinný opravený tovar prevziať. Akonáhle kupujúci uplatní niektoré z práv z vadného plnenia, napríklad právo na opravu tovaru či zľavu, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu platného práva meniť, nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené nič iné, alebo pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.

Článok 5: SPÔSOBY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIE

5.1. Ak je vada na reklamovanom tovare podstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci, na odstránenie vady opravou veci, na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť.

5.2. Za podstatné porušenie zmluvy bude považované také porušenie, že keby o ňom kupujúci pred uzavretím zmluvy vedel, zmluvu by neuzavrel.

5.3. Voľbu vybavenia reklamácie je kupujúci povinný predávajúcemu oznámiť pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Vykonanú voľbu kupujúci nemôže bez súhlasu predávajúceho zmeniť, to neplatí, ak kupujúci žiada opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná.

5.4. Za opraviteľnú sa považuje taká vada, kedy jej odstránenie (opravou) neutrpí vážnejšie vzhľad, funkcia a kvalita výrobku a ktorej odstránenie je možné vykonať bez zbytočného odkladu. Pri obuvi a koženej galantérii sa za opraviteľné považujú chyby háčikov, krúžkov pätníkov, podpätkov, ozdôb, zipsov, kovania,

odlepených i neodlepených podrážok a časti výrobkov koženej galantérie, rozpárané šitie a ďalšie podobné chyby.

5.5. Pokiaľ si kupujúci včas nezvolí spôsob vybavenia reklamácie, považuje sa vada za nepodstatné porušenie zmluvy, a kupujúci má právo na odstránenie vady, alebo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Kým kupujúci u predávajúceho neuplatní právo na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, môže predávajúci dodať to, čo chýba, alebo odstrániť vadu reklamovaného tovaru. Iné vady potom môže odstrániť opravou či dodaním novej veci. Požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy kupujúci môže, pokiaľ predávajúci vadu neodstráni včas, alebo ju odstrániť odmietne. Vykonanú voľbu už kupujúci nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť.

5.6. Bez ohľadu na charakter vady, má kupujúci právo na dodanie novej bezchybnej veci, výmenu súčasti, zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy v prípade, že nemôže reklamovaný tovar užívať na opakovaný výskyt väd po oprave (tri rovnaké vady či štyri rôzne vady) alebo pre väčší počet chýb.

5.7. V prípade, že dôjde medzi predajcom a spotrebiteľom k vzniku spotrebiteľského sporu z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, môže dôjsť k mimosúdному riešeniu spotrebiteľských sporov, ktoré je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy.

5.8. K mimosúdному riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Česká obchodná inšpekcia, so sídlom Štěpánska 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy. Česká obchodná inšpekcia Ústřední inspektorát – oddelenie ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2 Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz “

Článok 6: PREVENCIA

6.1. Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu obuvi a jej funkčnosti je riadna prevencia kupujúceho formou základnej údržby obuvi, čo kupujúci uzatvorením každej kúpnej zmluvy s predávajúcim berie na vedomie. Na ťarchu predávajúceho nemôžu ísť vady spôsobené nedodržaním základných prevenčných pravidiel.

6.2. Spotrebiteľ pred zakúpením výrobku berie do úvahy účel použitia obuvi, prevedenie zvršku i podošvy, materiál i spôsob ošetrovania jednotlivých druhov obuvi, rovnako ako prípadné vlastné fyziologické rozdiely v stavbe chodidla.

6.3. Za účelom správneho výberu zodpovedajúceho typu obuvi poskytuje poradenskú službu prostredníctvom svojho predajného personálu.