

# Reklamační řád IMBOX



DEICHMANN

DEICHMANN-OBUV s.r.o.

Londýnské nám. 853/1,

639 00 Brno-Štýřice

IČ 26731185

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 50367

Účelem tohoto reklamačního řádu je poskytnout zákazníkům společnosti DEICHMANN-OBUV s.r.o. (dále jen „společnost DEICHMANN-OBUV“ nebo také jako „zhotovitel“) základní informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále též „reklamací“) při využití služby „IMBOX“, která se řídí zejména ustanoveními smlouvy o díle ve smyslu § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, včetně nároků vyplývajících z práv z vadného plnění v souladu s ustanovením § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

IMBOX je zařízení pro profesionálně provedenou impregnaci obuvi. V IMBOXU používaný impregnační prostředek je hybridní sprej, který napomáhá k lepší ochraně obuvi před skvrnami od posypové soli, potravin, červeného vína atp. a zajišťuje lepší odolnost obuvi proti poškození vlivem slunečního záření, jako např. vysušení a vyblednutí. Cílem impregnace je tak umožnit, aby obuv vypadala déle dobře a prodloužila se její životnost. Impregnace prostřednictvím IMBOXU pomáhá udržovat obuv lépe prodyšnou, avšak materiál se tím nestane nepropustným. Využití služby IMBOX neznamená, že již není třeba o impregnovanou obuv nadále v souladu s doporučeními prodejce obuvi a podle konkrétního charakteru obuvi (materiál, účelovost) náležitě pečovat. Trvání účinků impregnace službou IMBOX záleží na konkrétním typu obuvi. Vždy jsou však účinky impregnace dočasné, a nikoli tedy trvalé. Výše uvedené účinky mohou být jiné či omezeny v případě, přejde-li si zákazník impregnovat již nošenou obuv.

Reklamační řád tak účelně upřesňuje postup zákazníka jako spotřebitele - objednatele - a společnosti DEICHMANN-OBUV - zhotovitele - v případě, že přes veškeré úsilí společnosti DEICHMANN-OBUV o zachování vysoké kvality nabízené služby IMBOX vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z vadného plnění poskytované služby.

## I. Úvodní ustanovení

1. Převzetím obuvi k impregnaci od zákazníka se společnost DEICHMANN-OBUV zavazuje pro zákazníka provést požadovanou službu, tj. impregnaci obuvi (dále také jen „impregnace“), a zákazník se zavazuje zaplatit za poskytnutou impregnaci cenu. Impregnace se poskytuje na počkání na prodejní zhotovitele, do které se zákazník dostává.
2. Při odevzdání obuvi k impregnaci je nutné, aby obuv byla předložena ve stavu odpovídajícím obecným zásadám hygieny. Zákazník by tedy měl předložit obuv zbavenou všech zásadních nečistot a hygienicky nezávadnou.
3. Zákazník má právo, aby byla obuv, která byla impregnována, před ním překontrolována. V případě, že zákazník při kontrole obuvi zjistí jakékoliv vady na impregnované obuvi, měl by na tuto okolnost ihned upozornit pověřeného pracovníka společnosti DEICHMANN-OBUV.
4. Po celou dobu následného užívání impregnované obuvi je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání této impregnované obuvi, která jsou při jejím užívání obvyklá nebo na která byl společností DEICHMANN-OBUV upozorněn. Zvláště je nutné, aby zákazník dbal všech faktorů nepříznivě ovlivňujících plnou funkčnost a životnost obuvi a tím i životnost předmětné impregnace, jako zejména nadměrná intenzita užívání obuvi, užívání obuvi k nevhodnému účelu nebo nevhodným způsobem atd.
5. Podmínkou pro zachování užitečných vlastností impregnace obuvi a tím i obuvi samotné je zejména časté střídání a její pravidelná údržba. Nesprávná nebo nedostatečná údržba impregnované obuvi podstatně zkracuje plnou funkčnost a životnost impregnace. Prostřednictvím konkrétních doporučení svých pracovníků poskytuje společnost DEICHMANN-OBUV svým zákazníkům dostatečné množství informací potřebných ke správné péči o všechny druhy (nejen) impregnované obuvi.

## II. Odpovědnost společnosti DEICHMANN-OBUV

1. Společnost DEICHMANN-OBUV jako zhotovitel impregnace odpovídá v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy zákazníkovi, že impregnace obuvi nemá vady a je tedy provedena řádně.
2. Zhotovitel upozorní zákazníka na nevhodnou povahu obuvi, kterou mu zákazník k impregnaci předal, nebo příkazu, který mu zákazník dal. To neplatí, nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče. Trvá-li zákazník na svých požadavcích přes upozornění zhotovitele na vadu obuvi nebo nevhodnost pokynů pro impregnaci a zhotovitel nevyužije práva na neuzavření nebo odstoupení od smlouvy, zhotovitel impregnaci provede, a to na základě písemně sjednaných podmínek. V tomto případě zhotovitel neodpovídá za vady ani škody, které v důsledku vadné obuvi nebo nevhodných pokynů na obuvi impregnací vzniknou.
3. Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená impregnace při převzetí naimpregnované obuvi, byť se projeví až později, a to během reklamační lhůty. Zhotovitel ovšem neodpovídá za vady zjevné při převzetí impregnované obuvi zákazníkem. Za vady zjevné se považují ty, které lze běžnou (obvyklou) pozorností objevit.
4. Za vadu impregnace nelze považovat změnu (vlastnosti) obuvi, která se vyskytla v průběhu reklamační lhůty v důsledku jejího opotřebení způsobeného obvyklým užíváním, vlivem nesprávného užívání obuvi či její nedostatečné či nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je obuv vyrobená, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

## III. Práva a součinnost zákazníka

1. Zákazník je povinen oznámit zjištěnou vadu impregnace bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
2. Zákazník by měl poskytovat společnosti DEICHMANN-OBUV k řádnému a včasnému vyřízení reklamací potřebnou součinnost a obuv s reklamovanou impregnací převzít od společnosti DEICHMANN-OBUV v místě, kde zákazník impregnaci reklamoval nebo na jiném dohodnutém místě a v době stanovené tímto reklamačním řádem, případně v jinak dohodnuté době. K převzetí obuvi s reklamovanou impregnací od společnosti DEICHMANN-OBUV by zákazník měl předložit doklad o převzetí obuvi s reklamovanou impregnací za účelem reklamací impregnace (reklamační protokol) podepsaný pověřeným pracovníkem společnosti DEICHMANN-OBUV a opatřený razítkem společnosti DEICHMANN-OBUV.

## IV. Místo, způsob a předpoklady k uplatnění reklamací zákazníkem

1. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady v kterékoliv provozovně společnosti DEICHMANN-OBUV na území České republiky nebo přímo v sídle společnosti. Za účelem nejrychlejšího a nejsnadnějšího vyřízení reklamací je však doporučeno, aby zákazník uplatnil právo z vad ve stejné provozovně, v jaké došlo k impregnaci.
2. Zákazník uplatňuje reklamací osobně, popřípadě prostřednictvím poštovní zásilky. Reklamacie doručovaná poštou je uplatněna okamžikem doručení zásilky do provozovny nebo do sídla společnosti DEICHMANN-OBUV.
3. Zákazník by měl při uplatnění reklamací prokázat uzavření smlouvy o díle, jejímž předmětem byla obuv s reklamovanou impregnací, mezi ním a společností DEICHMANN-OBUV. Provedení reklamované impregnace u společnosti DEICHMANN-OBUV prokazuje zákazník účetním dokladem o zaplacení ceny za impregnaci.

## V. Postup při uplatnění reklamací a rozhodnutí o reklamaci

1. Reklamacie posuzuje pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV, který je kompetentní řešit reklamacie ihned a na místě.
2. Spolu s řádným předložením obuvi s reklamovanou impregnací, kterou zákazník považuje za vadnou, je nutné, aby zákazník uplatnil právo z vadného plnění, které mu v souladu s právními předpisy a tímto reklamačním řádem náleží.
3. Jakmile zákazník uplatní u společnosti DEICHMANN-OBUV některá z práv z vadného plnění je tímto projevem vůle zákazník vázán a nemůže již volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s pověřeným pracovníkem společnosti DEICHMANN-OBUV jinak.
4. Pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV je povinen vydat zákazníkovi písemné potvrzení (dále též „reklamační protokol“) o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Před vydáním potvrzení je vhodné, aby zákazník vyplnil spolu s pověřeným pracovníkem společnosti DEICHMANN-OBUV v reklamačním protokolu údaje zahrnující se k osobě zákazníka a k reklamované impregnaci, včetně uplatněného nároku (způsobu vyřízení reklamacie). Zákazník je prostřednictvím reklamačního protokolu zároveň informován, kdy bude reklamacie vyřízena.
5. Uplatnění práva z vadného plnění řádně v souladu s tímto reklamačním řádem, je pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do tří pracovních dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem. Do této lhůty se však nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, je-li vzhledem k povaze obuvi takového odborného posouzení potřeba.
6. Pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV po zhodnocení vady, popř. po vydání odborného posouzení, vyřídí reklamacii buď jejím zamítnutím a předáním obuvi s reklamovanou impregnací zpět zákazníkovi nebo uznáním reklamacie. V případě, že pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV reklamacii uzná, dojde k odstranění vady, pokud to odpovídá nároku zákazníka daným tímto reklamačním řádem a právními předpisy.
7. Pověřený pracovník společnosti DEICHMANN-OBUV vydá zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
8. Reklamacie včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamacie, nedohodne-li se zhotovitel se zákazníkem na lhůtu delší.

## VI. Práva z vadného plnění v reklamační lhůtě

1. Reklamační lhůta je 24 měsíců a začíná běžet od převzetí obuvi s poskytnutou impregnací zákazníkem.
2. K uplatnění nároků by zákazník měl prokázat, že vada, kterou v daném případě uplatňuje, existovala již v době převzetí obuvi s poskytnutou impregnací od společnosti DEICHMANN-OBUV.
3. V případě vad impregnace, které naplňují znaky podstatného porušení smlouvy, je zákazník oprávněn požadovat odstranění vady, slevu z ceny impregnace, nebo vrácení ceny za impregnaci (tj. odstoupení od smlouvy).
4. U nepodstatných vad svědčí zákazníkovi právo na odstranění vady, nebo poskytnutí slevy z ceny impregnace.
5. Jde-li o vadu odstranitelnou, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady, a to nejdéle v dohodnuté lhůtě.
6. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel právo na přiměřené snížení ceny impregnace nebo vrácení ceny impregnace.
7. Při vyčíslování přiměřenosti slevy z ceny impregnace se vždy přihlídnou k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení obuvi, délce jeho užívání a k možnostem jeho dalšího použití.
8. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v uvedené reklamační lhůtě. Vadu impregnace by měl zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamacie objektivně posouzena a správně vyřízena. Případné prodloužení uplatněním vady impregnace při pokračujícím užívání obuvi s (vadnou) impregnací by mohlo zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení obuvi a tím i impregnace a mohlo by mít vliv i na výsledek reklamačního řízení.
9. Reklamační lhůtu nelze zaměřovat s životností impregnace, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může obuv s impregnací vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

## VII. Převzetí obuvi po vyřízení reklamací; úschova obuvi

1. Zákazník by si měl vyzvednout obuv s reklamovanou impregnací nejpozději do jednoho měsíce ode dne, kdy měla být reklamacie vyřízena; a to bez ohledu na to, zda byla reklamacie vyřízena ve prospěch či v neprospěch zákazníka.
2. Pokud si zákazník obuv s reklamovanou impregnací nevyzvedne ve lhůtě uvedené v odstavci 1, je společnost DEICHMANN-OBUV oprávněna požadovat po zákazníkovi poplatek ve výši 10,- Kč za každý další den uskladnění. Tímto okamžikem přechází na zákazníka rovněž nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkazy obuvi s reklamovanou impregnací.
3. Nevyzvedne-li si zákazník obuv s reklamovanou impregnací ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy uplynula lhůta uvedená v odstavci 1, zaniká povinnost společnosti DEICHMANN-OBUV obuv s reklamovanou impregnací skladovat. V takovém případě má společnost DEICHMANN-OBUV právo obuv s reklamovanou impregnací prodat a z výtěžku prodeje odečíst poplatek za uskladnění a náklady prodeje. V okamžiku, kdy výše poplatku za uskladnění došáhne předpokládané výše pořizovací ceny obuvi s reklamovanou impregnací, vzniká společnosti DEICHMANN-OBUV právo obuv s reklamovanou impregnací zlikvidovat s tím, že zákazník nemá právo na žádnou náhradu za obuv s reklamovanou impregnací ani na její vrácení.

## VIII. Náklady spojené s reklamací

1. Zákazník je oprávněn vedle vyřízení reklamacie žádat od společnosti DEICHMANN-OBUV úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění u společnosti DEICHMANN-OBUV.
2. Společnost DEICHMANN-OBUV si dovoluje upozornit své zákazníky, že tímto mají v případě uznání reklamacie právo žádat od společnosti DEICHMANN-OBUV úhradu pouze nákladů nutné a účelné vynaložených k uplatnění reklamacie a tyto nutné náklady včetně výše musí zákazník pověřenému pracovníkovi společnosti DEICHMANN-OBUV řádně doložit.
3. O úhradě a výši nutných nákladů zákazníka vynaložených v souvislosti s reklamací u společnosti DEICHMANN-OBUV rozhodne v daném případě její pověřený pracovník.