Reklamační řád

I. Prodávající

Little Shoes s.r.o.
IČO: 07715773, DIČ CZ07715773
se sídlem Švantlova 2711, Písek 397 01
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka C 28317
(dále jen „prodávající“ či „Little Shoes“)

II. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího. Je zodpovědností kupujícího se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Tento Reklamační řád upravuje pouze podmínky pro koncového zákazníka – spotřebitele.

III. Práva z vadného plnění

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
   - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
   - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
   - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
   - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
   - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů
2. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
   - je-li vada na věci v době převzetí, a přesto byl výrobek používán (jedná se nejčastěji o křivé šití, odlišné velikosti levé a pravé boty, nerovnosti podrážky apod.)
   - je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
   - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. materiál, který podléhá odírání)
   - jde o nevhodně zvolenou obuv (boty tlačí, zouvají se, nesedí na noze…)
   - reklamace může být zamítnutá v případě rozsáhlejšího poškození – vadu je nutné řešit v počátku vzniku
   - vada je způsobena kupujícím-spotřebitelem a vznikla
     - nesprávným užíváním (odírání, ošoupání, promáčením, používáním pro nevhodné účely),
     - skladováním ve vlhku,
     - nesprávnou údržbou – absence pravidelné impregnace a krémování, praním, nevhodným čištěním, aplikací čisticích prostředků ovlivňujících barevnou stálost, sušením sálavým teplem, v sušičce či fénem, vystavováním slunci – viz Odstavec V. Řádné užití zboží a péče o obuv,
     - neodborným zásahem kupujícího-spotřebitele,
     - mechanickým poškozením
   - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího
   - za vadu nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá představám kupujícího, má právo na odstoupení od kupní smlouvy dle VOP.

IV. Kontrola zboží při převzetí

1. Kupující při převzetí zboží, ať už osobně na provozovně nebo od přepravce, zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
2. Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo nahlásit na e-mail reklamace@littleshoes.cz. V případě poškození obalu od přepravce doporučujeme přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.
3. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat.

V. Řádné užití zboží a péče o obuv

1. Kupující je zodpovědný za správné užití zakoupeného zboží. V opačném případě nemusí Prodávající nést zodpovědnost za práva z vadného plnění.
2. V případě obuvnických výrobků jsou veškeré produkty, není-li výslovně uvedeno jinak, výrobci dodávány jako vysoce módní obuv.
3. Při užití zakoupeného obuvnického zboží musí Kupující dbát zejména následujícího:
    - Veškerá obuv, kromě celogumových bot, není určená do mokra, případně deště.
    - Je-li obuv vybavena membránou, zvyšuje to její voděodolnost, ale neznamená to, že jsou boty zcela vodotěsné. Tj. při delším působení vody bota prosákne.
    - Boty nejsou určené k praní v pračce, pokud to není u produktu vysloveně doporučené.
    - Při čištění mokrou cestou může dojít ke změnám barvy, vzniku skvrn, poškození lepení atd.
    - O boty je potřeba pravidelně pečovat dle následujících doporučení:
        - Boty ošetřete impregnací již před prvním nošením. Chrání obuv před nečistotami, zvyšuje voděodolnost, přípravky s UV ochranou brání vyblednutí barev na slunci.
        - Po nošení zbavte boty čistícím prostředkem prachu a nečistot. Použijte gumový kartáč na textil / broušenou kůži a hadřík na hladkou / umělou kůži / syntetické materiály. Doporučujeme použít čistící prostředky na obuv jako pěnu či lotion.
        - Hladkou kůži nakrémujte, potřebuje vyživovat, aby nepraskala. Na závěr znovu impregnujte, a to nejen do mokra.
        - Přípravky nanášejte pouze na suché boty a nechte působit podle návodu. Ověřte vhodnost na daný materiál.
        - U textilních bot se vyhněte užívání čistící pěny a jiných přípravků, které mohou narušit barevnost látky.
        - Ošetření pravidelně opakujte po 5-10 nošeních či po intenzivním znečištění.
        - Pro zachování zdravotní nezávadnosti a vhodnosti pro děti do 3 let používejte přírodní péči o obuv z řady Organic či Eco-friendly.
        - Nevystavujte zboží na slunci, neperte v pračce, nesušte v sušičce ani intenzivním vlivem tepla na radiátoru, fénem apod.

VI. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění (Záruční doba)

1. U nepoužitého spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců od převzetí zboží.
2. U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.
3. V případě vyřízení reklamace formou výměny nebo opravy zboží neběží nová lhůta. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli zboží užívat z důvodů na straně prodávajícího (tj. o dobu opravy a vyřízení reklamace).

VII. Prokázání vadného plnění

1. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech Prodávajícího z vadného plnění – záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
2. Prodávající má právo reklamaci zamítnout v případě, že Kupující zboží k reklamaci předloží znečištěné natolik, že znečištění představuje hygienické riziko a zásadním způsobem ztěžuje či znemožňuje posouzení reklamace.

VIII. Způsob podání reklamace

1. Reklamaci je možné podat:
    - osobně v prodejně Little Shoes, Švantlova 2711, Písek 397 01

- zasláním zboží na adresu Little Shoes s.r.o., U Vodárny 1506, Písek 397 01
- vyplněním online formuláře na webových stránkách prodejce v sekci Kontakt -> Reklamace (https://www.littleshoes.cz/kontakt/reklamace/)
- písemně na adrese reklamace@littleshoes.cz.

2. Součástí podání reklamace je vyplněný online formulář, případně Reklamační formulář, případně písemné uvedení následujících informací:
   - jméno a příjemní
   - číslo objednávky
   - e-mail, ze kterého byla objednávka učiněna; telefon
   - identifikace reklamovaného zboží (název, EAN...)
   - důvod reklamace – popis vzniklé vady
   - preferovaný způsob vyřízení reklamace
   - adresu pro vrácení zboží po vyřízení reklamačního procesu
3. Prodávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy byl prodávajícímu oznámen výskyt vady.
4. Prodávající bez zbytečných odkladů řeší reklamaci, je-li potřeba, tak předá zboží k odbornému posouzení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, tedy od okamžiku oznámení vady, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle Kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) Prodávajícímu.

IX. Způsoby vyřízení reklamace

1. V případě výskytu vady může Kupující Prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:
   - doplnění chybějící části objednávky či jednotlivého zboží
   - opravu zboží
   - výměnu za nové zboží
   - přiměřenou slevu z kupní ceny
   - nebo odstoupit od smlouvy
2. Kupující má právo odstoupit od smlouvy:
   - pokud má zboží podstatnou vadu, kterou nelze opravit
   - pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě
   - při větším počtu vad zboží
3. Prodávající písemně emailem/telefonicky informuje Kupujícího o výsledku reklamace.
4. V případě oprávněné reklamace má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených minimálních nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace, především kompenzaci poštovného. Toto právo může Kupující u Prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.
5. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 10 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné ve výši 10 Kč za každý den či zboží svépomocně prodat na účet Kupujícího. O tomto postupu musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.
6. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce.
7. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 21. 8. 2023 a ruší platnost a účinnost předchozích reklamačních řádů.