

Reklamační řád

Tento reklamační řád společnosti All Ride, s.r.o., IČ: 25703455, jako provozovatele obchodu KVEEDO barefoot (dále jen „prodávající“), stanoví v souladu s obecně závaznou právní úpravou podmínky, rozsah a způsob uplatnění odpovědnosti za vady výrobků při prodeji zboží, a to včetně údajů o místě uplatnění reklamace a o způsobu provádění záručních oprav.

I. Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a je závazný pro veškerý prodej zboží realizovaný prostřednictvím kamenné prodejny i internetového obchodu na adrese www.kveedo.cz.
2. Kupující je povinen se s tímto reklamačním řádem seznámit před uskutečněním nákupu. Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že byl s tímto řádem seznámen a souhlasí s ním.
3. Záruční doba činí 24 měsíců od data převzetí zboží, pokud není výslovně uvedeno jinak.

II. Práva z vadného plnění

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci vady, která se na zakoupeném zboží vyskytne v záruční době a nebyla způsobena nesprávným užíváním, mechanickým poškozením, nevhodnou údržbou či běžným opotřebením.
2. V závislosti na povaze vady má kupující právo na:
 - bezplatné odstranění vady opravou
 - výměnu zboží za nové, je-li to možné
 - přiměřenou slevu z kupní ceny
 - odstoupení od smlouvy (v případě vady neodstranitelné nebo opakovaného výskytu vady)
3. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Další používání vadného zboží může mít vliv na uznání reklamace.

III. Uplatnění reklamace

1. Místo uplatnění – reklamaci lze uplatnit:
 - osobně v prodejně na adrese Dolní náměstí 27, 39601 Humpolec
 - nebo v případě nákupu přes internet také poštou či kurýrem na výše uvedenou adresu – spolu s přiloženým reklamačním formulářem a dokladem o koupi. Reklamaci je možné předem oznámit e-mailem na adresu obchod@kveedo.cz, kde vám sdělíme další postup
2. Podmínky uplatnění reklamace:

Kupující je povinen:

 - předložit doklad o koupi (účtenku nebo fakturu),

- předložit reklamované zboží ve stavu umožňujícím odborné posouzení (čisté, suché, hygienicky nezávadné)
- popsat vadu a způsob jejího projevu

U zboží zasílaného poštou doporučujeme pečlivě zabalit balík tak, aby nedošlo k dalšímu poškození během přepravy. Z hygienických důvodů není možné přijmout zboží k reklamačnímu řízení, pokud je znečištěné nebo zapáchající.

3. Reklamační protokol

Po převzetí zboží sepiše prodávající reklamační protokol obsahující:

- identifikaci kupujícího a zboží
- popis vady
- datum uplatnění reklamace
- návrh řešení
- podpisy obou stran

Kupující obdrží kopii protokolu jako potvrzení o přijetí reklamace. V případě reklamace zaslané poštou bude protokol zaslán kupujícímu e-mailem.

IV. Vyřízení reklamace

1. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.
2. Při posouzení vady se přihlíží k jejímu charakteru, době a podmínkám užívání zboží a okolnostem jejího vzniku.
3. V případě potřeby si prodávající vyhrazuje právo konzultace s odborným subjektem nebo výrobcem.
4. Kupující bude o výsledku reklamace informován osobně, telefonicky nebo e-mailem.
5. V případě oprávněné reklamace bude zboží:
 - odborně opraveno
 - vyměněno za nové
 - poskytnuta přiměřená sleva
 - vrácena kupní cena (v případě odstoupení od smlouvy)
6. V případě neoprávněné reklamace bude zboží vráceno kupujícímu v původním stavu spolu s písemným odůvodněním. Zboží reklamované na dálku bude odesláno zpět na adresu kupujícího, případně bude domluveno osobní převzetí.

V. Převzetí vyřízené reklamace

1. Kupující je povinen vyzvednout si zboží po vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od oznámení.

2. Po uplynutí této lhůty a opakovaném marném vyzvání bude zboží uchováno maximálně 6 měsíců. Poté si prodávající vyhrazuje právo zboží ekologicky zlikvidovat nebo s ním naložit dle platné legislativy.

VI. Doporučení k výběru, užívání a péči o obuv

Aby zakoupená obuv dobře sloužila a reklamace byla posuzována spravedlivě, doporučujeme dodržovat následující zásady:

1. Výběr vhodné obuvi

Zákazník by měl vždy vybírat obuv dle účelu použití, správné velikosti, tvaru i konstrukčního provedení. U barefoot obuvi je důležité dbát na délku a šířku dle konkrétního tvaru nohy. Při nákupu online doporučujeme využít našeho průvodce výběrem velikosti a měřicí tabulky na webu.

2. Převzetí zboží

Zákazník má právo si obuv před nákupem důkladně prohlédnout – zkontrolovat velikost, stav a vlastnosti. V případě zjištění vady při převzetí prosíme o okamžité upozornění personálu. U online nákupu doporučujeme zboží po převzetí ihned zkontrolovat a případné nedostatky nahlásit do 48 hodin.

3. Užívání obuvi

Zboží je nutné užívat v souladu s účelem, pro který je určeno. Vyvarujte se:

- nošení obuvi v nevhodném prostředí (např. v dešti, blátě, ostrých kamenech, pokud k tomu není určena),
- nadměrné zátěže (např. sport ve volnočasové obuvi),
- mechanického poškození.

Nesprávné užívání může být důvodem k zamítnutí reklamace.

4. Údržba a péče

Péče o obuv je zásadní pro její funkčnost a životnost. Doporučujeme:

- obuv pravidelně střídat (nenosit denně jeden pár)
- používat vhodné impregnace a čisticí prostředky podle materiálu
- uchovávat obuv v suchu a čistotě

S údržbou vám rádi poradíme – na prodejně máme k dispozici návody i vhodné prostředky.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je k dispozici v prodejně KVEEDO a také na internetových stránkách obchodu www.kveedo.cz. Na vyžádání jej lze poskytnout i v tištěné podobě.

2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2025.

3. Dojde-li ke změně právních předpisů, ze kterých tento reklamační řád vychází, tak, že jeho ustanovení se dostanou do rozporu s platným účinným právním předpisem, má přednost takový právní předpis.

VIII. Řešení sporů

1. Spory vzniklé v souvislosti s reklamačním řízením budou přednostně řešeny v rámci existujících systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V ostatních případech je k řešení těchto sporů příslušný soud.

2. Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv uzavřených se spotřebiteli je příslušná Česká obchodní inspekce.

Poštovní adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

3. Kontaktní údaje prodávajícího jsou:

KVEEDO, Dolní náměstí 27, 39601 Humpolec

E-mail: obchod@kveedo.cz

4. Spotřebitel může v případě internetového nákupu využít bezplatné vrácení reklamovaného zboží prostřednictvím pobočky PPL Parcelshop. O využití tohoto způsobu nás prosím informujte předem na e-mail: obchod@kveedo.cz.

Tento způsob odpovídá pravidlům EU pro vrácení nákladů na reklamaci u internetového prodeje na území ČR.

5. Vrácení poštovného za doručené reklamace prodávajícímu se řídí § 1832 odst. 2 občanského zákoníku: „Jestliže spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání reklamace prodávajícímu, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání reklamovaného zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.“

6. Nejlevnější způsob dodání reklamace, který prodávající (e-shop www.kveedo.cz) nabízí, je prostřednictvím společnosti PPL CZ s.r.o. za poplatek 79 Kč.

Nárok spotřebitele na náhradu nákladů při vrácení reklamace tak činí maximálně 79 Kč.