

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží

I.T.A. Fashion s.r.o.

Tento reklamační řád platí ve všech provozovnách společnosti.

Reklamační řád upřesňuje postup kupujícího/zákazníka a prodávajícího/společnosti I.T.A. Fashion s.r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti I.T.A. Fashion s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady věci (prodávajícího zboží).

Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Článek 1

Základní podmínky reklamace

1. Při prodeji věci kupujícímu odpovídá prodávající za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí kupujícím v záruční době.
2. Není-li prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího právo z odpovědnosti za vady věci.
3. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodného konstrukčního řešení.
4. Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.
5. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, záměnou v účelovém použití, v důsledku přirozených změn materiálů z nich je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoli poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu. Proávající dále neodpovídá za vady, je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny.
6. Kupující předkládá k reklamaci zboží vždy řádně očištěné, kompletní a zároveň v hygienicky přijatelném stavu (neznečištěné, suché a hygienicky nezávadné). Společnost I.T.A. Fashion s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které je v hygienicky nepřijatelném stavu.
7. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku formou záručního listu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující příslušné údaje.

Článek 2

Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání.
2. Kupující uplatňuje reklamaci osobně, případně poštou.
3. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený přijímat reklamace.

4. Při uplatnění reklamace musí kupující prodávajícímu doložit, že jeho nárok na reklamaci je oprávněný. Za tímto účelem doloží datum koupi, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem (např. výpis z bankovního účtu při použití platební karty, čestné prohlášení).
5. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
6. Vedoucí prodejny nebo pracovník pověřený přijímat reklamace je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsob řešení reklamace kupující požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné zdůvodnění při zamítnutí reklamace (ukončení reklamačního řízení).

Článek 3

Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době 24 měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.
2. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. O způsobu vyřízení reklamace rozhodne vedoucí prodejny nebo pracovník pověřený přijímat reklamace, pokud není potřebné odborné posouzení vady.
4. Právo na reklamaci zboží kupujícím zanikne, nabylo-li uplatněno v průběhu záruční doby.

Článek 4

Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
2. V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost I.T.A. Fashion s.r.o. je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
3. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy je kupující povinen opravenou věc převzít, se do záruční doby nepočítá.
4. Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může kupující požadovat výměnu zboží (na přání kupujícího lze vyměnit za: 1. zboží v celkové hodnotě reklamace, 2. dárkový poukaz – voucher). Pokud není výměna zboží možná, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.

6. V případě vady odstranitelné má kupující právo na výměnu zboží (na přání kupujícího lze vyměnit za: 1. zboží v celkové hodnotě reklamace, 2. dárkový poukaz – voucher) nebo odstoupení od smlouvy pokud kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne po třetí. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.
7. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Článek 5

Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
2. Jde-li o vady neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo:
 - požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (na přání kupujícího lze vyměnit za: 1. zboží v celkové hodnotě reklamace, 2. dárkový poukaz – voucher)
 - odstoupit od kupní smlouvy
3. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytnutí slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Článek 6

Rozpor s kupní smlouvou

1. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě. A to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou, není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
To neplatí v případě, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
2. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
3. O výměně zboží učiní prodávající odpovídající zápis.

Článek 7

Zboží prodávané za nižší cenu

1. Zboží s vadou, vadné nové zboží nebo zboží použité, které nebrání dalšímu použití k danému účelu, musí být prodávány jen za nižší cenu.

2. Při prodeji použitého nebo upravovaného zboží, zboží s vadou nebo zboží, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti kupujícího předem zřetelně upozornit, není-li to již zřejmé z povahy prodeje.
Za vady, na které prodávající upozornil a pro které byla sjednána s kupujícím nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Použité nebo upravované zboží, zboží s vadou nebo zboží, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být prodávány odděleně od ostatního zboží
4. Vyskytne-li se u věci prodávané za nižší cenu skrytá vada, která brání funkčnímu použití věci k danému účelu, má kupující právo věc reklamovat dle čl. 2, 3,4,5,6 tohoto reklamačního řádu.
5. Vyskytne-li se u věci prodávané za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, která však nebrání použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny věci.
6. U věci použitých je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců jen tehdy, že se na tom prodávající s kupujícím dohodne.
Prodávající je povinen tuto zkrácenou záruční dobu uvést v dokladu o koupi věci.
7. Je-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezonního doprodeje a jedná-li se o nové bezvadné zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Článek 8

Řešení sporů

1. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Článek 9

Účtování skladného

1. Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamace ukončena, může mu být účtováno skladné ve výši 30 Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.
2. Kupující bere na vědomí, že prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě Prodlení strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

Článek 10

Podmínky vystavení řádného faktury - daňového dokladu:

V den prodeje zboží je zákazníkovi standardně na prodejně vystaven zjednodušený daňový doklad.

Na žádost kupujícího je možné vystavit Fakturu - daňový doklad pro osoby povinné k dani.

Podmínkou je uvedení DIČ, fakturačních údajů a kontaktu (e-mailová adresa) prodejci.

Faktura bude obratem odeslána e-mailem ve formátu PDF, ale její platnost je podmíněna přiložením originálu daňového dokladu již vydaného na prodejně.

Akceptujeme pouze žádosti do 14ti dnů od data zdanitelného plnění (data prodeje), na pozdější žádosti nebude brán zřetel.

Článek 11

Ošetření a údržba kabelky

Správné užívání kabelek

KABELKY POUŽÍVEJTE POUZE K DANÉMU ÚČELU A NEPŘETĚŽUJTE JE! Kabelka je výrobek, který je určen k přenášení lehkých předmětů a věcí typu peněženka, klíče, mobilní telefon, brýle, základní kosmetické a hygienické předměty, menší a lehčí tiskoviny (drobné časopisy, nikoliv těžké knihy nebo objemné sešity), příp. drobné jídlo (bonbóny, žvýkačky, apod. - nikoliv celý nákup!!). Kabelka naopak není určena k nošení těžkých předmětů typu: nákup, nápojové lahve, těžké knihy, objemné spisy, předměty používané jako pomůcky pro školní výuku, náhradní oblečení nebo jiní objemné a těžké předměty. **KABELKA NENÍ NÁKUPNÍ ANI ŠKOLNÍ TAŠKA!** Nosnost kabelky je maximálně 2 -3 kg (dle typu kabelky). Přetěžování kabelek může vést k popraskání uší nebo jinému poškození konstrukce uší kabelky, dále k vytržení, vypárání nebo popraskání úchytů uší kabelky nebo k prasknutí či poškození kovových karabin na uších kabelky. Závady, které vzniknou kvůli přetěžování kabelky nebo kvůli mechanickému poškození podšívky kabelky, mohou vést k zamítnutí reklamace z důvodů nedodržení zásad účelovosti při používání výrobku. Pro přenášení těžších a objemnějších předmětů nepoužívejte kabelky, ale využijte cestovní tašky, nákupní tašky nebo aktovky, které jsou na rozdíl od kabelek k tomuto účely konstrukčně uzpůsobeny. Kabelka také není určena pro nošení ostrých předmětů (nůžky, nože), které mohou protrhnout nebo proříznout podšívku.

Kabelky chraňte před mechanickým poškozením. Jedná se především o poškození spodních částí kabelky, exponovaných míst na bocích kabelky nebo i vnitřní části kabelky odřením či poškrábáním o jiné předměty. Může jít o poškrábání o součásti vašeho oděvu (kovové pásky, hodinky, náramky, pouzdra na mobilní telefony, spony u kozaček, apod.), jiné materiály (zdi, ploty, dopravní prostředky, nábytek, apod.). Dejte též pozor při odkládání kabelky na drsné povrchy, které mohou poničit spodek kabelky. K mechanickým součástem kabelky (zipy) se chovejte přiměřeným způsobem. Zipy zavírejte a otevírejte plynule bez trhavých pohybů a bez použití velké síly. Mechanické poškození kabelky (včetně zipů) může být důvodem pro zamítnutí reklamace.

Kabelky zbytečně nevystavujte prudkému dešti nebo jinému agresivnímu prostředí. Např. úplné promočení usňové kabelky může trvale poškodit její vzhled a deformovat tvar. Navíc téměř každá useň je dobarvována do žádoucího odstínu, což může při nadměrném provlhnutí způsobovat částečné zbarvení. K eliminaci tohoto efektu doporučujeme speciální přípravky – viz ošetřování a údržba kabelek. Kabelka z lakované usně zase není vhodná do silného mrazu, při kterém může dojít k popraskání vrchního materiálu. Výrobce nenese odpovědnost za změny vrchního materiálu kabelky vlivem nevhodných klimatických podmínek, proto podobné závady mohou být v reklamačním řízení zamítnuty z důvodů nedodržení zásad účelovosti při používání výrobku. Dejte také pozor při přenášení agresivních látek (tekutá kosmetika, parfémy, nápoje, apod.), jejichž vylití uvnitř kabelky může nenávratně poškodit podšívku kabelky.

Syté a tmavé odstíny broušené usně mohou částečně pouštět barvu. Tato situace je též pravděpodobnější při provlhnutí kabelky. Nedoporučujeme proto nosit tmavé nebo barevné kabelky z broušené usně přímo na bílém nebo světlém oblečení z důvodů možného mírného obarvení tohoto oblečení.

Kabelky skladujte odděleně od sebe tak, aby nedošlo k migraci barev (tzn. aby se např. na světlé kabelky neotiskla barva jiných tmavších kabelek). Kabelky proto uschovávejte v igelitových nebo textilních sáčkích, doporučujeme je též vycpat. Dbejte na to, aby nedošlo k pomačkání, přeložení nebo jiné deformaci, která může poškodit vrchní materiál kabelky.

Ošetřování a údržba kabelek:

Pro výrobu kabelek se používá široký sortiment materiálů od mnoha druhů usní až po materiály syntetické a textil. Podrobnější informace o použitém materiálu kabelky (nebo kombinaci materiálů) Vám podá prodávající.

Useň je přírodní materiál s proměnlivou kresbou, která potvrzuje její přírodní charakter. Useň není odolná vůči agresivním klimatickým jevům (silný déšť, silný mráz), proto o usňovou kabelku je nutné neustále pečovat. Usňovou kabelku je proto vhodné před prvním použitím ošetřit vhodným krémem nebo impregnací, čímž se vytvoří účinná ochrana proti promáčení. S ohledem na frekvenci používání usňové kabelky je vhodné impregnaci po určité době opakovat. **KABELKY Z USNĚ NIKDY NEPERTE!**

Rozeznáváme několik typů usně:

Hladká useň je useň s jemně strukturovanými a malými póry. Hladkou useň čistíme vhodným kartáčkem, navlhčeným měkkým bezbarvým hadříkem nebo čistícími prostředky, které jsou vhodné pro čištění kožené galanterie, ne přípravky na obuv. Suchou useň ošetříte krémem požadovaného odstínu a vyleštíte. Pro občasnou údržbu lze použít i samolešticí houbičky. Pokud dojde k promáčení, dbejte na včasné vysušení (nikdy ne v blízkosti silného zdroje tepla nebo na přímém slunci) a nakrémování krémem pro příslušný druh usně a typ její povrchové úpravy. Příp. rozdíly v zabarvení materiálu jsou charakteristickým znakem přírodní kůže a nejsou předmětem reklamace. Syté a pastelové barvy usně mohou po jisté době užívání zesvětlát, stejně jako bílá barva může po jisté době mírně zežloutnout. Tomu lze částečně zabránit používáním bezbarvého krému.

Laková useň je useň s hladkým a lesklým povrchem. Lakovaný povrch kabelky je velmi choulostivý na mechanické poškození, chemické vlivy, promáčení a silný mráz. Lakovou useň čistíte navlhčeným měkkým bezbarvým hadříkem nebo čistícími prostředky, které jsou vhodné pro tento typ povrchu.

Vlasová useň (nubuk, velur - semiš) je useň broušená po líci nebo rubu. Vlasovou useň čistíte gumovým kartáčkem na semiš. Vlasovou useň nikdy nekrémujte! Ošetřujte vhodnými impregnačními přípravky ve sprejích určené pro tento typ usně.

Kabelky ze syntetiky čistíte saponátovými roztoky k tomu určené a potom do sucha vytřete měkkým bezbarvým hadříkem. Kabelky nikdy neperte, nesušte na tepelných zdrojích či na přímém slunci. K čištění nepoužívejte rozpouštědla či jiné agresivní chemikálie, krémy ani leštidla

Textilní kabelky čistíte kartáčováním, podle druhu textilu a povahy znečištění také vytíráním za vlhka, mastné skvrny čističem skvrn na textil. Kabelky nikdy neperte! Kovové ozdoby kabelek mohou v průběhu užívání očernit materiál kabelky. Pravidelným čištěním materiálu zamezíte trvalým barevným změnám na výrobku.

Údržba textilií dle symbolů pro údržbu a ošetřování textilií

Údržba bižuterie

U bižuterie je nutné počítat s omezenou životností, která lze prodloužit správnou údržbou a zacházením.

Bižuterii je nejlepší skladovat na suchém tmavém místě. Zabráníme barevné změně na povrchu kovových částí. Zabráníme přímému styku s parfémami (nasazujeme tedy až po použití voňavky), krémy a dalšími kosmetickými prostředky, též chlór-bazén, mořská voda, vana ani sprcha bižuterii nesvědčí, může dojít k poškození povrchové úpravy. U některých osob s agresivním potem, u osob nemocných nebo osob, které používají léky, může dojít k narušení a změně vzhledu kovových dílů. Kovové části zbytečně nedeformovat. Skladovat tak, aby nedošlo k pokřivení a zamotání. Skleněné korálky časem ztratí lesk po styku s kůží. Jednoduchý tip je přešetření měkkým hadříkem, což odstraní mastnotu a kousky odumřelé kůže, které korálky "zmatňují". Bižuterii odložte v případě, že se chystáte do solária, bazénu, moře, ke kadeřnici, na masáž, na kosmetiku, spát, sportovat nebo na návštěvu miminka - cinkající, barevné a blyštící věci milují. Aby vám vaše bižuterie dělala radost co nejdéle je potřeba pamatovat, že jí nasazujeme na sebe až poslední, po oblečení, úpravě vlasů a po použití parfému a sundáváme jako první, až pak přichází na řadu oblečení.

Prodlužujete tím životnost vašich šperků a zároveň chráníte vaše oblečení - punčošky, halenky, svetry,...

I.T.A. Fashion s.r.o.

COCCINELLE

Nám. Republiky 1090/5

111 21 Praha 1

IČ: 01955934, DIČ: CZ01955934

MS PRAHA oddíl C, vložka 213686