

Vážený zákazníku,

Dovolujeme si zaslat všeobecné informace k reklamacím směrem do Catherine Life, a.s.

Základní pravidla pro vyřizování reklamací firmou Catherine Life a.s.

Tento reklamační řád slouží jako určitý kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje nároky z odpovědnosti za vady a reklamační postupy vůči spotřebiteli vyplývající ze zákona. Naší snahou je maximálně usnadnit celý proces reklamace jak našim B2B zákazníkům, tak konečnému spotřebiteli.

Abychom celý proces reklamace zjednodušili a sjednotili přístup při řešení reklamací, vzniklo od 1. 4.2022 na firmě samostatné reklamační oddělení, kdy sportovní distribuci má na starosti Věra Štreitová (kontakt: 724 086 686) a optickou distribuci pak Monika Chocholová (kontakt: 724 273 380), které bude v nejkratším možném termínu řešit případné reklamace a bude poskytovat přesné informace o aktuálním stavu dané reklamace, tak abyste vy jako naši zákazníci mohli tyto informace poskytnout konečnému spotřebiteli.

Nově pro vyřízení reklamace bude nutné zaslat reklamované zboží na adresu naší firmy, Catherine Life, a.s., U Prioru 1076/5, 160 00 Praha 6, kde bude reklamace posouzena a v zákonem stanovené lhůtě vyřešena. V případě nejasnosti ohledně nutnosti zaslání reklamace k posouzení je možné toto konzultovat přímo s naším reklamačním oddělením popřípadě s obchodním zástupcem.

Řešení reklamací na místě naším obchodním zástupcem již nebude probíhat.

Pro ŘÁDNÉ VYŘÍZENÍ reklamace je nutné od spotřebitele vyžadovat:

- oznámení vady (její podrobný popis)
- podrobný popis stavu zboží např. jiné poškození či vady, znečištění, apod.
- požadovaný způsob vyřízení reklamace
- datum převzetí reklamace a doklad o nákupu (datum pořízení, paragon)

ZÁRUKA SE NEVZTAHUJE NA:

- změnu produktu v důsledku nedodržení pokynů uvedených v návodu na údržbu
- veškerou změnu produktu, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jejího opotřebení způsobené obvyklým užíváním
- mechanická poškození
- opotřebení v důsledku nevhodného výběru, nesprávného užívání
- obuv, u které byly v záruční době provedeny jakékoliv úpravy nesouvisející s běžnou údržbou nebo opotřebením obuvi
- na nerovnoměrnou kresbu líce a částečnou rozdílnost povrchu, která je charakteristická pro přírodní useň, nebo nerovnoměrnou barevnou strukturou podešve

CO NELZE REKLAMOVAT:

- vady, které si spotřebitel způsobil sám, nebo o kterých při koupi již věděl. To platí zejména u vad, kvůli kterým mu byla poskytnuta sleva
- běžné opotřebení věci. Zde spotřebitelé často zaměňují životnost výrobku s 24 měsíční dobou záruky. Životnost výrobku či jeho části závisí na řadě faktorů jako je intenzita používání, prostředí, ve kterém se výrobek používá a další vlivy
- je nutné popsat reálný stav výrobku, např. poškrábané zorníky, okopané špičky bot, jiná zjevná poškození
- reklamaci je také třeba uplatnit bezodkladně po jejím zjištění, aby nedošlo k rozšíření vady a znehodnocení výrobku či nemožnosti jej opravit

V rámci zákonů ČR při řešení reklamací zohledňujeme zejména:

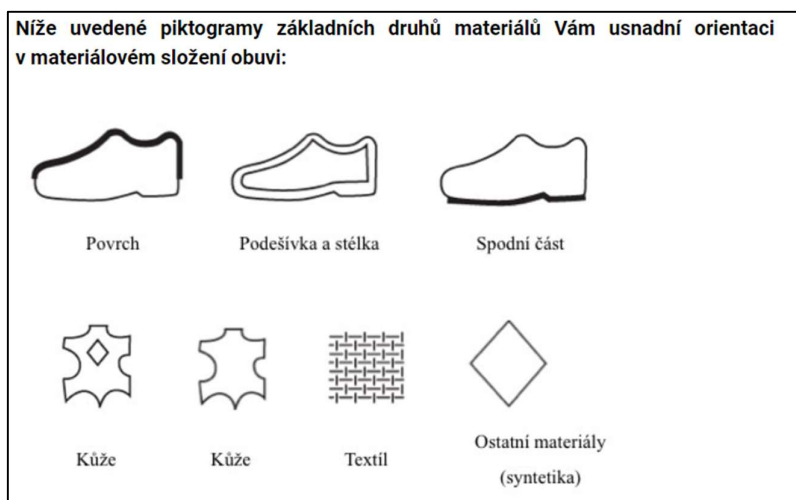
- zda je záruka uplatněna 24 měsíců od koupě (§2165)
- rozlišujeme vady odstranitelné a neodstranitelné (§2169)

- rozlišujeme řešení reklamace přiměřené a nepřiměřené (§2169)
- existují důvody, pro které nelze reklamovat (§2167) tedy rozlišujeme reklamaci oprávněnou a neoprávněnou

ZÁRUKA SE VZTAHUJE:

- záruka se vztahuje na vady, které vznikly v průběhu záruční doby prokazatelnou chybou výroby, popřípadě technologického postupu (tyto vady se zpravidla projeví již při krátkodobém používání obuvi a to do 6. měsíců od zakoupení obuvi).

Obuv má být řádně očištěná, suchá a hygienicky nezávadná. Hygienická závadnost je jediný důvod, kdy prodávající může reklamaci ihned odmítnout a nemusí se jí vůbec zabývat.



Reklamační oddělení

Catherine Life a.s.

U prioru 1076/5, 161 00 Praha 6

E: reklamace@catherinelife.com

M: +420 773 772 996

<http://www.catherinelife.com/cs>

<http://www.relaxworld.cz>

<http://www.r2.cz>

