

V+J OBUV

Zákaznický servis & Věrnostní program

Zákaznický servis & Věrnostní program



Zákaznický servis & Věrnostní program

ZÁKAZNICKÝ SERVIS

možnost výměny velikosti či zboží

Nevyhovuje-li Vám velikost Vámi zvolené obuvi, rádi Vám obuv vyměníme za vhodnou velikost, případně i za jiný druh obuvi. Kontaktujte naši zákaznickou podporu, případně nám napište na e-mail moserova@vjobuv.cz a dohodněte s námi podrobnosti výměny. Obuv je rovněž možné vyměnit na některé z našich prodejen [QUICK SCHUH - SHOES](#) nebo [DĚTSKÁ OBUV](#). Pokud nás budete chtít informovat o zájmu o výměnu obuvi, můžete využít [naš formulář](#).

Postup:

1. kontaktujte nás a informujte nás ohledně obuvi, kterou si přejete vyměnit
2. nevhodnou velikost nám zašlete na adresu, kterou si předem domluvíme (poštovné je na Vaše náklady)
3. jakmile obuv obdržíme, odesíláme Vám novou velikost nebo jiný artikl

alternativně, pokud si přejete využít služeb našeho kurýra (tato služba je zpoplatněna 99 Kč)

1. kontaktujte nás a informujte nás ohledně obuvi, kterou si přejete vyměnit a jejím vyzvednutí
2. vše za Vás zařídíme a následně se s Vámi spojí kurýr, se kterým naplánujete vyzvednutí zboží
3. kurýr Vám doručí nově zvolené zboží

Zboží prosíme vracejte tak, aby po případném vyzkoušení nejevilo známky použití. Nezapomeňte na původní balení. V případě poškození původního značkového balení, můžete toto být zhodnoceno v průběhu vracení zboží. Zboží nám nikdy neposílejte na dobírku, balík vrátí přepravce zpět odesílateli.

záruka vrácení zboží a vyřízení reklamací

Naším přáním je vaše spokojenost. Nejste-li s vybraným zbožím spokojeni, je samozřejmostí, že můžete zboží do 14-ti dnů bez udání důvodu vrátit. Zákazníkům, kteří jej platili při převzetí zboží, proplatíme i poštovné. Pokud nás budete chtít informovat o odstoupení od kupní smlouvy, můžete využít [naš formulář](#).

Postup:

1. kontaktujte nás a informujte nás ohledně zboží, které si přejete vrátit
2. obuv nám zašlete na adresu, kterou si předem domluvíme (poštovné je na Vaše náklady)
3. po obdržení a kontrole Vám v co nejkratší době (nejpozději 14 dnů) vrátíme peněžní prostředky

Zákaznický servis & Věrnostní program

alternativně, pokud si přejete využít služeb našeho kurýra (tato služba je zpoplatněna 69 Kč)

1. kontaktujte nás a informujte nás ohledně zboží, které si přejete vrátit
2. vše za Vás zařídíme a následně se s Vámi spojí kurýr, se kterým naplánujete vyzvednutí zboží
3. po převzetí a kontrole Vám v co nejkratší době (nejpozději 14 dnů) vrátíme peněžní prostředky

Na každou obuv se vztahuje záruka 2 roky. Při koupi obuvi na prodejně, reklamujte obuv na prodejně. Při koupi obuvi na e-shopu je postup následující – obuv odešlete na adresu: reklamační oddělení, V+J OBUV, s. r. o., Třeboňská 235, 373 73 Štěpánovice, CZ a přiložte doklad o koupi (fakturu) spolu s průvodním dopisem s popsanou vadou (doporučujeme využít [náš formulář](#)). Lhůta na vyřízení reklamace je 30 dnů.

Zboží prosíme vracejte tak, aby po případném vyzkoušení nejevilo známky použití. Nezapomeňte na původní balení. V případě poškození původního značkového balení, můžete toto být zhodnoceno v průběhu vracení zboží. Zboží nám nikdy neposílejte na dobírku, balík vrátí přepravce zpět odesílateli.



záruka kvality

Snažíme se udržovat kvalitu našich služeb na nejvyšší úrovni. Námi nabízenou obuv tedy pečlivě vybíráme a spolupracujeme pouze s prověřenými dodavateli z Čech, Belgie, Německa, Rakouska, Nizozemska, Polska, Itálie, Chorvatska a Turecka.



zákaznická podpora

Jsme si dobře vědomi toho, že vybrat vhodnou obuv přes internetový obchod může být obtížné. Právě proto je zde náš tým podpory zákazníků, který Vám rád pomůže s výběrem vhodného typu obuvi, či velikosti. Neváhejte se na nás kdykoliv obrátit!



rychlá doprava a osobní odběr

Zboží doručujeme obvykle do druhého pracovního dne od přijetí objednávky. K přepravě využíváme služeb ověřeného a spolehlivého přepravce PPL, partner DHL. Cena v případě dopravy po ČR činí 99 Kč a do SR 150 Kč. V případě objednávky nad 600 Kč je doprava po celé České republice a nad 1 450 Kč i po Slovenské republice ZDARMA. V případě dobírky rovněž neúčtujeme žádné poplatky navíc.

Zboží také můžete vyzvednout na některém z více než 2300 partnerských výdejních míst. Jejich mapu si můžete prohlédnout [ZDE](#).

Je také možný odběr zakoupeného zboží na více než 20-ti pobočkách společnosti. Zde si můžete zboží nejprve prohlédnout, vyzkoušet a až poté zaplatit. Jejich seznam či mapu si můžete prohlédnout [ZDE](#). Za přeoslání zboží mezi jednotlivými prodejny navíc neúčtujeme nic navíc!



Zákaznický servis & Věrnostní program

v nabídce oceňované druhy obuvi

Vybrané druhy naší obuvi jsou držiteli ocenění z programu Česká kvalita vzniklém v roce 2002 na základě usnesení vlády ČR č. 685 z 26. června 2002, jako je například "[ŽIRAFKA](#)" Zdravotně nezávadná obuv – bota pro Vaše dítě. Ocenění je udělováno Českou obuvnickou a kožedělnickou asociací.

bezpečná platba

Platíte při převzetí zboží, bez žádného poplatku navíc. Můžete rovněž využít bankovního či online bankovního převodu nebo zaplatíte jednoduše pomocí platební karty. Nově také můžete platit přes svůj účet PayPal.

Způsoby platby:

1. převodem na účet - 5002208270/5500
2. na dobírku – zasíláme službou PPL, partner DHL (za dobírku neúčtujeme poplatek navíc)
3. hotově na kterékoliv prodejně uvedené v "[Seznamu prodejen](#)"
4. platba přes PayPal účet
5. online bankovní převod – platební brána [ComGate](#) podporuje tyto platební metody:
 1. platba kartou
 2. online bankovní převod
 3. odložená platba – [mallpay](#), [Platímpak](#)

Platba kartou:



Online bankovní převod:



Odložená platba:



Platba přes PayPal účet:



Zákaznický servis & Věrnostní program

VĚRNOSTNÍ PROGRAM – NAKUP CHYTŘE

V+J OBUV má pro vás připravený věrnostní program, který slouží jako poděkování za Váš nákup na našem e-shopu nebo prodejně, a který Vám umožní získat slevu na Váš příští nákup.



V našem internetovém obchodě získáte za každý nákup nezlevněné obuvi slevový kód na další nákup.

Pravidla pro jejich užití:

- slevový kód v hodnotě 50,- a 100,- vydává společnost V+J OBUV, s. r. o., Třeboňská 235, 373 73 Štěpánovice
- slevový kód na další nákup lze uplatnit tak, že minimální hodnota nákupu musí být 250,- pro užití slevového kódu v hodnotě 50,- nebo 500,- pro užití slevového kódu v hodnotě 100,-, tedy:
 - slevu 50,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 250,-
 - slevu 100,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 500,-
 - slevu 150,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 750,-
 - slevu 200,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1000,-
 - slevu 250,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1250,-
 - slevu 300,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1500,-
 - slevu 350,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1750,-
 - např. při nákupu obuvi za 1590,- mohou uplatnit slevu 300,-
- slevový kód nelze uplatnit v době výprodeje (na stránkách bude uvedeno, že se koná výprodej) nebo při jiných slevových akcích (též bude označeno na stránkách)
- platnost slevového kódu je 6 měsíců

Zákaznický servis & Věrnostní program

V kamenné prodejně získáte slevové kupóny.

Pravidla pro jejich získání a užití:

- slevovou poukázku v hodnotě 50,- a 100,- vydává společnost V+J OBUV, s. r. o., Třeboňská 235, 373 73 Štěpánovice
- za každých 250,- z hodnoty nákupu obdržíte poukázku na 50,- jako slevu na další nákup, resp. za každých 500,- poukázku na 100,-
- poukázku na další nákup lze uplatnit tak, že minimální hodnota nákupu musí být 250,- pro užití slevové poukázky v hodnotě 50,- nebo 500,- pro užití slevové poukázky 100,-, tedy:
 - slevu 50,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 250,-
 - slevu 100,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 500,-
 - slevu 150,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 750,-
 - slevu 200,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1000,-
 - slevu 250,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1250,-
 - slevu 300,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1500,-
 - slevu 350,- lze uplatnit na nákup v hodnotě min. 1750,-
 - např. při nákupu obuvi za 1590,- mohou uplatnit slevu 300,-
- poukázka může být vydána pouze na nákup nezlevněného zboží
- další nákup může být uskutečněn nejdříve následující den po dni vystavení poukázky
- slevovou poukázku je možno uplatnit i na již zlevněné zboží, které je v době prodeje označeno barvenou etiketou se sníženou cenou, popř. slovem "nová cena" - na jiné slevové akce vyhlášené společností V+J OBUV, s. r. o. není možné poukázky uplatnit
- nelze je tedy uplatnit v době sezonního výprodeje – toto období je na prodejně vždy viditelně označené
- platnost poukázky je 6 měsíců
- poukázka je platná pouze pokud má vždy předepsaný vzhled (vyobrazený níže) a je označena razítkem společnosti V+J OBUV, s. r. o.

