

## CERTIFICAT DE GARANTIE - CHAUSSURES

**Cher client, nous vous remercions d'avoir acheté nos chaussures. Ce document de garantie contient toutes les informations et les instructions pour choisir, utiliser et entretenir correctement vos chaussures. La satisfaction du client est l'objectif principal.**

Toutes les chaussures proposées par la boutique en ligne Belenka.sk répondent aux exigences de qualité habituelles (conformément aux normes techniques en vigueur : STN 795600 - Chaussures. Dispositions communes et STN 795650 - Erreurs et écarts autorisés dans les chaussures de marche, sociales et autres) et sont également sûres dans des conditions d'utilisation normales et raisonnablement prévisibles (loi n° 250/2007 Coll. sur la protection des consommateurs telle que modifiée).

Si le client a une raison de faire une réclamation pour un produit défectueux, il doit suivre la procédure de réclamation de Belenka, s.r.o. Le règlement de la réclamation a été élaboré conformément à la loi n° 40/1964 Coll. Code civil et la loi n° 250/2007 Coll. sur la protection des consommateurs telle que modifiée. Il est disponible sur le site Web [www.belenka.sk](http://www.belenka.sk).

Conservez la garantie avec le reçu pour une éventuelle réclamation. La garantie ne s'applique pas aux changements de propriétés des chaussures résultant de l'usure ou des changements naturels des propriétés des matériaux, ni aux défauts causés par la non-observance des règles et des principes d'utilisation et d'entretien énoncés dans cette garantie.

### CONDITIONS DE GARANTIE ET DE RÉCLAMATION

1. Le vendeur est responsable des défauts qui existent sur le produit au moment de sa réception par l'acheteur et des défauts qui se produisent pendant la période de garantie. En ce qui concerne les produits d'occasion, il n'est pas responsable des défauts causés par leur utilisation ou leur usure. Pour les produits vendus à un prix inférieur, il n'est pas responsable des défauts pour lesquels le prix inférieur a été convenu.
2. La période de garantie pour les consommateurs est de 24 mois pour les nouveaux produits et de 12 mois pour les produits d'occasion. Pour les acheteurs qui ne sont pas des consommateurs, en particulier les entrepreneurs, la période de garantie est de 12 mois pour les produits neufs et d'occasion. La période de garantie commence à la date de réception du produit par l'acheteur ou par une autre personne autorisée.
3. Le règlement de réclamation en vigueur s'applique pour les réclamations. En envoyant une commande au vendeur, l'acheteur confirme avoir été informé des conditions et de la procédure de réclamation, y compris des informations sur l'endroit où la réclamation peut être faite, conformément à la disposition § 18 alinéa 1 de la loi n° 250/2007 Z. z. sur la protection des consommateurs et la modification de la loi de l'Assemblée nationale slovaque n° 372/1990 Zb. en vigueur (ci-après dénommée „loi sur la protection des consommateurs“) et de la loi n° 102/2014 Z. z.
4. Le règlement de réclamation s'applique aux produits achetés par l'acheteur auprès du vendeur sur le site web [www.belenka.sk](http://www.belenka.sk).
5. L'acheteur a le droit de faire valoir une réclamation auprès du vendeur uniquement pour les produits qui présentent des défauts imputables au fabricant, au fournisseur ou au vendeur, qui sont couverts par une garantie et qui ont été achetés auprès du vendeur.
6. L'acheteur est tenu de signaler les défauts des produits au vendeur sans délai superflu, sinon ce droit est perdu. Le jour de la réclamation est considéré comme le jour de la livraison du produit réclamé à l'exploitation du vendeur. Les frais de port pour l'envoi du produit pour réclamation sont à la charge de l'acheteur.
7. L'acheteur est tenu d'inspecter le produit à la réception. S'il ne le fait pas, il ne peut faire valoir ses droits sur les défauts constatés lors de cette inspection que s'il prouve que ces défauts existaient déjà au moment de la réception du produit.
8. Si un produit a des défauts, l'acheteur a le droit de faire une réclamation en livrant le produit nettoyé conformément aux instructions d'entretien des chaussures avec ses accessoires et la preuve d'achat (facture) au siège du vendeur à ses propres frais et en fournissant une description détaillée des défauts. Les produits envoyés en contre-remboursement ne sont pas acceptés par le vendeur.
9. Le vendeur délivre à l'acheteur une confirmation de la réclamation du produit sous une forme appropriée choisie par le vendeur, par exemple par e-mail ou sous forme écrite.
10. L'acheteur n'a pas le droit de faire valoir la garantie pour des défauts dont il a été informé par le vendeur au moment de la conclusion du contrat, ou qu'il aurait dû connaître en raison des circonstances dans lesquelles le contrat d'achat a été conclu.
11. Le droit du consommateur d'exercer une réclamation auprès du vendeur est annulé dans les cas suivants :
  - absence de présentation de la facture ou de ses accessoires,
  - non-signalement des défauts apparents au moment de la réception de la marchandise,
  - non-exercice de la réclamation dans les meilleurs délais après la découverte du défaut de la marchandise,
  - expiration de la période de garantie du produit,
  - dommages mécaniques causés par l'acheteur,
  - dommages survenus pendant le transport de la marchandise,

- non-respect par l'acheteur de ses obligations énumérées aux points 5 et 6 de ces conditions générales de vente,
  - dommages causés par des événements imprévisibles et inévitables,
  - dommages aux marchandises dus à une destruction accidentelle et à une détérioration accidentelle ou à un autre cas de force majeure,
  - dommages résultant de l'usure normale, de la manipulation incorrecte du produit, de l'utilisation incorrecte ou inappropriée, du traitement, du lavage ou du séchage inapproprié, ou de l'exposition à des conditions atypiques.
12. La garantie ne s'applique pas aux dommages causés à la marchandise, notamment :
    - usure normale,
    - contamination de la marchandise ou de ses composants,
    - négligence dans l'entretien de la marchandise,
    - utilisation de la marchandise dans des conditions inadaptées en termes de température, de poussière, d'humidité, d'influence chimique et mécanique de l'environnement dans lequel la marchandise est normalement utilisée,
    - intervention d'une personne non autorisée dans la marchandise (réparations ou modifications non professionnelles),
    - utilisation de la marchandise en violation des instructions, des normes techniques, d'autres documents liés au produit ou du but pour lequel le produit est destiné,
    - dommages mécaniques, notamment produits déchirés, coupés, endommagés thermiquement, produits endommagés par une manipulation physique imprudente ou inappropriée, rayures intentionnelles des couches du produit, etc.,
    - non-signalement des défauts apparents lors de la réception de la marchandise,
    - après expiration de la période de garantie.
  13. Le vendeur est tenu de traiter les réclamations en livrant le produit réparé, en échangeant le produit, en remboursant le prix d'achat du produit, en émettant une demande écrite de prise de mesure, en accordant une réduction de prix appropriée ou en rejetant la réclamation de manière justifiée.
  14. Le traitement de la réclamation ne concerne que les défauts mentionnés dans la description des défauts lors de l'exercice de la réclamation.
  15. En cas de défaut réparable, la réclamation sera traitée de telle manière que le vendeur éliminera le défaut. Le vendeur peut toujours remplacer le produit défectueux par un produit sans défaut.
  16. En ce qui concerne un défaut qui ne peut être corrigé et qui empêche la chose d'être utilisée normalement sans défaut, l'acheteur a le droit de demander un échange de la chose, le droit de résilier le contrat ou le droit à une réduction de prix appropriée.
  17. Si un bien vendu à un prix inférieur ou un bien d'occasion a un défaut pour lequel le vendeur est responsable, l'acheteur a le droit à une réduction de prix appropriée au lieu du droit à un échange.
  18. Le vendeur se réserve le droit de remplacer une marchandise défectueuse par une autre marchandise similaire avec des paramètres comparables. En cas de remplacement, la garantie recommence à courir à partir du jour de la réception du nouveau produit.
  19. Le vendeur est obligé de traiter la réclamation et de délivrer une preuve écrite (y compris par e-mail) au consommateur, qui a présenté la réclamation, au plus tard dans les 30 jours suivant la présentation de la réclamation.
  20. La période de 30 jours prévue par la loi sur la protection des consommateurs pour le traitement des réclamations ne s'applique pas aux acheteurs qui ne sont pas des consommateurs. Dans ce cas, le vendeur s'engage toutefois à traiter la réclamation dans un délai de 40 jours.
  21. La période de garantie est prolongée de la durée pendant laquelle l'acheteur n'a pas pu utiliser le produit en raison d'une réparation couverte par la garantie.
  22. Le consommateur a le droit de demander l'ouverture d'une procédure alternative de règlement des litiges conformément à la loi n° 391/2015 relative au règlement alternatif des litiges de consommation, auprès de l'organisme de règlement alternatif des litiges si le litige a refusé ou n'a pas répondu à la demande dans les 30 jours suivant son envoi, conformément à la section 14. Le consommateur peut contacter l'organe de règlement alternatif des litiges, la Slovak Trade Inspection, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, tél.: +421 2582 72123, +421 2 582 721 41, fax.: +421 2 534 149 96, e-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Si le consommateur est un citoyen d'un autre État membre de l'UE (litige transfrontalier), il a le droit de s'adresser au Centre européen des consommateurs, Mierová 19, 827 15 Bratislava 212, tél.: +421 2485 42019, e-mail: [info@esc-sr.sk](mailto:info@esc-sr.sk).

**be lenka**  **Barebarics**

Be Lenka s.r.o., Obchodná 9076/3D, 010 08 Žilina, Slovaquie,  
Identifiant d'entreprise (ICO): 51085291

Inscrit au Registre du Commerce du Tribunal de district de Žilina, Section Sro, N°68526/L.