



V+J OBUV

Zákaznický servis & Věrnostní program

Zákaznický servis & Věrnostní program

síť prodejen:  **QUICK SCHUH - SHOES**  **DĚTSKÁ OBUV**

a internetové obchody: www.vjobuv.cz, www.quickschuh.cz, www.quickshoes.cz, www.detskaobuv.online

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 eshop@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, využijte prosím [naš formulář](#), který nám odešlete na eshop@vjobuv.cz.

postup:

1. kontaktujte nás a informujte nás ohledně obuvi, kterou si přejete vyměnit, odešlete [naš formulář](#) pro výměnu zboží na eshop@vjobuv.cz;
2. obuv nám zašlete na adresu, ze které byl balík doručen nebo **V+J OBUV s.r.o. Třeboňská 235, 373 73 Štěpánovice, CZ** (poštovné je na Vaše náklady); neposílejte nám prosím zboží do Zásilkovny, Balíkovny nebo jiného výdejního místa;
3. jakmile obuv obdržíme, odesíláme Vám novou velikost nebo jiný artikl

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

1. [objednejte si přímo přes náš e-shop](#) nebo pomocí zákaznické linky (v době PO-PÁ, 7:00-15:30 hod.) výměnu zboží a nachystejte si číslo objednávky, dále artikl a velikost ze které si přejete zboží vyměnit (v případě, že je ve Vaší původní objednávce vícero zboží, uveďte nám prosím přesné označení zboží a velikost, jakou si přejete vrátit) a zboží a velikost kterou si přejete za toto zboží vyměnit;
2. zároveň nám prosím spolu se zbožím odešlete vyplněný [naš formulář](#) pro výměnu zboží;
3. vše za Vás zařídíme a následně se s Vámi spojí kurýr, se kterým naplánujete vyzvednutí zboží;
4. na zabalený balík nic nepište – řidič bude mít od nás zpracované své etikety, které na balík po převzetí umístí;
5. kurýr Vám doručí v krátké době nově zvolené zboží a zároveň následující den od objednání svozu od Vás převezme zboží určené k vrácení.

Zboží prosíme vracejte tak, aby po případném vyzkoušení nejevilo známky použití. Nezapomeňte na původní balení. V případě poškození původního značkového balení, může toto být zhodnoceno v průběhu vracení zboží. Zboží nám nikdy neposílejte na dobírku, do Zásilkovny či Balíkovny, ani na jiné výdejní místo, jinak balík vrátí přepravce zpět odesílateli.



Zákaznický servis & Věrnostní program

Pokud jste zboží vyzvedávali a platili na některé z našich prodejen, vztahují se na takovýto prodej pravidla pro maloobchodní prodej zboží, nikoliv pravidla pro obchod uskutečněný distančně. I tak ale můžete využít naší možnosti výměny zboží ve lhůtě 30-ti dnů ode dne zakoupení za jiné zboží vyšší nebo odpovídající hodnoty. Výměnu takového zboží můžete uskutečnit na kterékoliv z našich prodejen. Pro úspěšné vyřízení výměny zboží, mějte prosím vždy připravený spolu se zbožím také doklad o zakoupení zboží - daňový doklad.

↩ 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 poštovné platili při převzetí zboží, jej proplatíme i při vrácení. V opačném případě nebude proplaceno. Pokud nás budete chtít informovat o odstoupení od kupní smlouvy, využijte prosím [naš formulář](#).

postup:

1. kontaktujte nás a informujte nás ohledně zboží, které si přejete vrátit, odešlete [naš formulář](#) pro vrácení zboží na eshop@vjobuv.cz;
2. obuv nám zašlete na adresu, ze které byl balík doručen nebo **V+J OBUV s.r.o. Třeboňská 235, 373 73 Štěpánovice, CZ** (poštovné je na Vaše náklady); neposílejte nám prosím zboží do Zásilkovny, Balíkovny nebo jiného výdejního místa;
3. po obdržení a kontrole Vám v co nejkratší době (nejpozději 14 dnů) vrátíme peněžní prostředky

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

1. [objednejte si přímo přes náš e-shop](#) nebo pomocí zákaznické linky (v době PO-PÁ, 7:00-15:30 hod.) vrácení zboží a nachystejte si číslo objednávky, kterou si přejete vrátit (v případě, že je ve Vaší původní objednávce vícero zboží, uveďte nám prosím přesné označení zboží a velikost, jakou si přejete vrátit);
2. zároveň nám prosím spolu se zbožím odešlete vyplněný [naš formulář](#) pro vrácení zboží;
3. vše za Vás zařídíme a následně se s Vámi spojí kurýr, se kterým naplánujete vyzvednutí zboží;
4. na zabalený balík nic nepište – řidič bude mít od nás zpracované své etikety, které na balík po převzetí umístí;
5. 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 [naš formulář](#)), případně můžete reklamaci

sítí prodejen:



QUICK SCHUH - SHOES



DĚTSKÁ OBUV

a internetové obchody: www.vjobuv.cz, www.quickschuh.cz, www.quickshoes.cz, www.detskaobuv.online

Zákaznický servis & Věrnostní program

spolu s vyplněným reklamačním formulářem podat na kterékoliv prodejně. 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. Výrobu si sami zadáváme nebo ji realizujeme ve spolupráci s našimi partnery a vždy ji podrobujeme přísné kontrole. Zároveň dbáme na to, aby výroba probíhala za korektních podmínek - každý kdo s námi spolupracuje musí dodržovat náš [kodex chování](#) a pravidla [SEDEX/SMETA](#), [BSCI](#), [ILO/ETI](#). Všechny produkty jsou vždy vyrobeny z kvalitních materiálů, splňujících nařízení [EU-REACH](#).

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. Pokud objednávku obdržíme do 12:00 hodin (objednávky obdržené po této době vzhledem k času nutnému pro zpracování a časovým oknům, kdy přepravce zboží vyzvedává, s největší pravděpodobností nebude možné odeslat ještě též den), vždy se snažíme odeslat zboží ještě též den. Přesná doba doručení pak závisí na možnostech našeho logistického partnera. K přepravě využíváme výhradně služeb ověřeného a spolehlivého partnera PPL/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 8800 partnerských výdejních míst. Jejich mapu si můžete prohlédnout [ZDE](#).

Je také možný odběr zakoupeného zboží na více než 21 pobočkách společnosti. Zde si můžete zboží nejprve prohlédnout, vyzkoušet a až poté zaplatit. Zboží, které se nachází na dané prodejně, pro Vás přichystáme během pár okamžiků. Zboží, které Vám budeme přeposílat mezi jednotlivými prodejny, se pro Vás snažíme nachystat do druhého dne. Jakmile pro Vás bude zboží připraveno k vyzvednutí/vyzkoušení, prodejna Vás bude napřímo kontaktovat e-mailem nebo telefonicky. Seznam či mapu prodejen si můžete prohlédnout [ZDE](#). Za přeposlání zboží mezi jednotlivými prodejny 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 "[ŽIRAFÁ](#)" Zdravotně nezávadná obuv – bota pro Vaše dítě. Ocenění je udělováno Českou obuvnickou a kožedělnickou asociací. Alternativně může být obuv oceněna certifikátem "Zdrowa Stopa/Zdravá stopa", který je v rámci Evropské unie uznáván jako kvalitativní ohodnocení dětské obuvi, a který je zcela srovnatelný s českým certifikátem zdravotně nezávadné obuvi, uvedenou "Žirafou". Dále je naše obuv certifikována v souladu se všemi normami Evropské Unie.

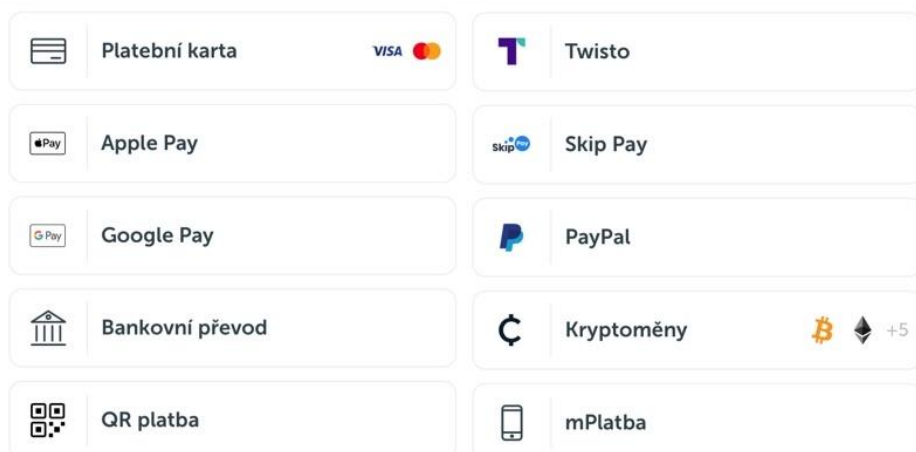
bezpečná platba

Platěte při převzetí zboží, bez žádného poplatku navíc. Můžete rovněž využít bankovního či online bankovního převodu nebo zaplatte 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 [GoPay](#) podporuje tyto platební metody:
 1. platba kartou
 2. online bankovní převod
 3. ApplePay, GooglePay
 4. QR platba
 5. PayPal
 6. odložená platba - Twisto, Skip Pay
 7. Kryptoměny
 8. mPlatba

GoPay 
PLATBY



sít prodejen:



QUICK SCHUH - SHOES



DĚTSKÁ OBUV

a internetové obchody: www.vjobuv.cz, www.quickschuh.cz, www.quickshoes.cz, www.detskaobuv.online

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 není možné přijmout při prodeji, ani vydat za nákup zboží, zlevněného v době sezonního výprodeje (toto období je na e-shopu viditelně označené, včetně doby trvání akce), nezlevněné zboží z programu tedy v tomto případě vyjmuta není

- 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 – toto omezení ale neplatí pro ceny označené jako "Quick" nebo "QUICK"
- další nákup, kdy je možné poukázku přijmout, 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"
- slevovou poukázku není možné přijmout při prodeji, ani vydat za nákup zboží, zlevněného v době sezonního výprodeje (toto období je na prodejně viditelně označené, včetně doby trvání akce), nezlevněné zboží z programu tedy v tomto případě vyjmuta není
- platnost poukázky je vždy 6 měsíců
- poukázka je platná pouze pokud má vždy předepsaný vzhled (vyobrazený níže) a je označena datem vydání a razítkem společnosti V+J OBUV, s. r. o.



V+J OBUV

Zákaznický servis & Věrnostní program

PARTNERSKÝ PROGRAM – SPHERE CARD

V+J OBUV je hrdým partnerem největšího věrnostního programu v Česku a na Slovensku – Sphere. Díky kartě Sphere můžete u nás nakupovat výhodněji a získávat na Vaše objednávky 5% slevy.



Program Sphere vám otevírá dveře k více než 10.000 obchodním místům a e-shopům, kde můžete čerpat exkluzivní výhody. Navíc za své nákupy sbíráte body, které můžete vyměnit za atraktivní odměny – od vstupenek do divadla, přes knihy až po relaxační zážitky. Jedna karta, tisíce možností!

Máte kartu Sphere? Nezapomeňte ji využít při nákupu u nás! Při nákupu v kamenné prodejně se prokažte svou fyzickou kartou Sphere, a při nákupu přes e-shop, stačí postupovat následovně:

1. v košíku do pole slevový kupon zdejte kód -> SPHERE5
2. do poznámky v objednávce uveďte číslo Vaší karty, aby Vám mohla být po ověření sleva potvrzena

- slevu z programu Sphere není možné kombinovat s dalšími slevovými programy

- při prokazování se kartou Sphere v kamenné prodejně, musí karta odpovídat předepsanému vzhledu (vyobrazený níže):



síť prodejen:



QUICK SCHUH - SHOES



DĚTSKÁ OBUV

a internetové obchody: www.vjobuv.cz, www.quickschuh.cz, www.quickshoes.cz, www.detskaobuv.online

V+J OBUV

Zákaznický servis & Věrnostní program

VĚRNOSTNÍ PROGRAM - RODINNÉ PASY

Projekt Rodinné pasy přináší rodičům a dětem to nejcennější – společné zážitky. Rodinám s dětmi do 18 let po celé České republice nabízí pravidelné akce, tipy na výlety, soutěže i praktické rady. Ulevit domácímu rozpočtu pak mohou prostřednictvím nejrůznějších slev a výhod. Ty jednoduše využijí díky přehledné mobilní aplikaci, kde kromě kuponů najdou i užitečné aktuality, online časopis nebo chat. Díky podpoře krajských úřadů a štědrých partnerů je celý projekt pro rodiny zcela zdarma. V+J OBUV nabízí členům programu 10% slevy.



Jste členy programu? Nezapomeňte využít slevy při nákupu u nás! Při nákupu v kamenné prodejně se prokažte svou fyzickou kartou Rodinný pas, a při nákupu přes e-shop, stačí postupovat následovně:

1. v košíku do pole slevový kupon zdejte kód -> RP10
2. do poznámky v objednávce uveďte číslo Vaší karty, aby Vám mohla být po ověření sleva potvrzena

- slevu z programu Rodinné pasy není možné kombinovat s dalšími slevovými programy

- při prokazování se kartou Rodinný pas v kamenné prodejně, musí karta odpovídat předepsanému vzhledu (vyobrazený níže):



sít prodejen:



QUICK SCHUH - SHOES



DĚTSKÁ OBUV

a internetové obchody: www.vjobuv.cz, www.quickschuh.cz, www.quickshoes.cz, www.detskaobuv.online

Zákaznický servis & Věrnostní program

VĚRNOSTNÍ PROGRAM - SENIOR PAS

Projekt Senior Pas přináší seniorům to nejdůležitější – aktivní, informovaný a spokojený život s pocitem, že na své starosti nemusí být sami. Je určen lidem od 55 let po celé České republice a nabízí odborné semináře, kulturní akce i organizované výlety, doplněné o kontaktní linku a možnost právní pomoci. Příjemnou úlevu pro rozpočet pak přináší široká síť slev a výhod u zapojených partnerů napříč obory. Využívat je můžete i pohodlně v mobilu – aplikace Senior Pas umožňuje přehledně vyhledávat slevy (včetně navigace k místu), číst aktuální informace, prolistovat online časopis a snadno najít odpovědi v FAQ či kontaktovat podporu; navíc funguje i offline (po instalaci).



Díky podpoře krajů a partnerů je zapojení do programu pro seniory zdarma. V+J OBUV nabízí členům programu Senior Pas 10% slevu.

Jste členy programu? Nezapomeňte využít slevy při nákupu u nás! Při nákupu v kamenné prodejně se prokažte svou fyzickou kartou SeniorPas, a při nákupu přes e-shop, stačí postupovat následovně:

1. v košíku do pole slevový kupon zadejte kód -> SP10
2. do poznámky v objednávce uveďte číslo Vaší karty, aby Vám mohla být po ověření sleva potvrzena

- slevu z programu SeniorPas není možné kombinovat s dalšími slevovými programy
- při prokazování se kartou SeniorPas v kamenné prodejně, musí karta odpovídat předepsanému vzhledu (vyobrazený níže):



Zákaznický servis & Věrnostní program

VĚRNOSTNÍ PROGRAM - RB PREMIUM CLUB

Program PREMIUM RB CLUB přináší klientům Raiffeisenbank to nejcennější – víc zážitků a služeb za méně peněz. Jde o ojedinělý soubor výhod a slev, které získáte při platbě vybranými kartami Raiffeisenbank po celé ČR, a to v oblastech jako gastronomie, nakupování, cestování, péče o tělo nebo volný čas.



Držitelé prémiových karet mohou čerpat exkluzivní benefity u více než 200 partnerů VIP programu a zároveň i slevy programu PREMIUM RB CLUB, který je dostupný na více než 1 200 obchodních místech, včetně 21 prodejen V+J OBUV. Slevy máte navíc pohodlně po ruce v mobilním bankovníctví – nabídky najdete přímo v aplikaci v sekci RB Club, bez složité registrace; slevu pak uplatníte v e-shopu nebo na pokladně při platbě kartou. V+J OBUV nabízí členům programu VIP PREMIUM RB CLUB 7% slevu.

Máte debetní nebo kreditní kartu RB s logem PREMIUM CLUB? Nezapomeňte využít slevy při nákupu u nás! Při nákupu v kamenné prodejně se prokažte svou fyzickou kartou – při uplatňování slevy z programu v kamenné prodejně, musí platba proběhnout Raiffeisen Bank, a při nákupu přes e-shop, stačí postupovat následovně:

1. v košíku do pole slevový kupon zadejte kód -> RB7
2. do poznámky v objednávce uveďte poslední 4 čísla z Vaší karty, aby Vám mohla být po ověření sleva potvrzena

- slevu z programu RB Premium Club není možné kombinovat s dalšími slevovými programy

- při uplatňování slevy z programu v kamenné prodejně, musí platba proběhnout Raiffeisen Bank debetní nebo kreditní kartou

- při prokazování se Vaší platební kartou RB v kamenné prodejně, musí debetní nebo kreditní karta RB (Mastercard/Visa) obsahovat označení RB Club (příklad zobrazen níže):



sít prodejen:  **QUICK SCHUH - SHOES**

 **DĚTSKÁ OBUV**

a internetové obchody: www.vjobuv.cz, www.quickschuh.cz, www.quickshoes.cz, www.detskaobuv.online