

Charles Vögele Česká s.r.o.
Skandinávská 141/3a
155 00 Praha 5 - Třebonice

Petr Brázda
Borodinova 18
623 00 Brno – Kohoutovice

Věc: STÍŽNOST TÝKAJÍCÍ SE REKLAMACE PLAVEK

Vážení,

Věnujte mi, prosím, několik minut kvůli této stížnosti týkající se procesu reklamace jednoho kusu plavek, zakoupených na Vaší prodejně Charles Vögele v Brně v obchodním centru Campus Square.

Ve Vaší prodejně nakupuji již od jejího otevření. Utratil jsem zde nemalé peníze za různé kusy oblečení a to díky jejich příznivé ceně, originálnímu stylu a bezchybné kvalitě zpracování. Vždy když jsem sháněl něco specifického za dobré peníze, Váš ochotný personál mi poradil s velikostí i vhodností mého výběru. Tento přístup se mi velmi zamlouvá a proto vám zůstávám i nadále věrný. O moje zkušenosti s nákupem ve Vaší brněnské prodejně na ulici Netroufalky jsem se podělil s několika mými známými, kteří mi nyní dávají za pravdu a rádi u vás nakupují.

Dne 16. srpna minulého roku jsem si ovšem zřejmě vybral svého černého Petra. Celá moje rodina si na účtenku č. 83815 zakoupila plavky, abychom mohli společně navštěvovat nově otevřený plavecký bazén. Moje plavky, výrobní číslo 1.166.1551.17.4252.349 byly vyrobeny z velmi příjemného materiálu, který dělal plavání opravdovým požitekem. Zhruba po deseti měsících se mi ovšem začaly z plavek vytahovat nitky, které zapříčinily, že jsem se v nich nemohl dále koupat, neb plavky ztratily svou elasticitu. Jelikož kvůli svému zdravotnímu stavu potřebuji plavat velmi často, neváhal jsem a koupil si u vás další plavky, prakticky ve stejném stylu do zálohy. Mezitím jsem předal ty vadné do prodejny. Slečna prodavačka se mnou sepsala reklamační protokol č. 47 s tím, že je posílá k vám na centrálu a já si mám zavolat za pár týdnů o výsledek. Jelikož už se blížil konec třicetidenní lhůty, rozhodl jsem se, že zavolám do prodejny, jestli už tam náhodou plavky nejsou. Slečna mi po telefonu sdělila, že tam jsou, moje reklamace byla zamítnuta, ale že se pro ně klidně mohu stavět.

Při převzetí jsem akorát podepsal reklamační list a dostal plavky do tašky. Nedostal jsem žádný protokol o tom, proč a z jakého důvodu mi byla reklamace neuznána. To stálo pouze na papíru, který jsem prodavačce podepisoval, ale nechala si ho u sebe. Prý se to uchovává, ale zákazníkovi se nic nedává. Důvod zněl jasně – mechanické poškození. Sám dělám v obchodě, takže vím, co si představit pod tímto pojmem. Pokud si můj zákazník například rozbije obrazovku televize, je to jasné, že to není výrobní vada, ale mechanické poškození. Ale pokud si někdo koupí plavky a používá je v krytém bazénu s korektně ošetřenou vodou a oni se mu doslova rozpadnou pod

očíma, tak je něco špatně. Tím mám na mysli v materiálu. Rád bych zdůraznil, že ostatní členové rodiny, kteří si plavky koupili ve stejný den na stejný účet mají plavky pořád jako nové. Proto nesouhlasím s tvrzením, že si za jejich vady na materiálu můžu sám.

Mrzí mě, že moje koupě plavek nedopadla napoprvé podle mých představ, jako tomu bylo vždy předtím. Zřejmě se budu muset poohlédnout po nějakých kvalitnějších značkách plavek, kterým nějaké to namočení neublíží a vydrží mi déle, než 10 měsíců.

Tímto vás tedy žádám o přehodnocení verdiktu reklamace a i přes tuto malou nepříjemnost věřím, že budete nadále poskytovat kvalitní služby, na které si zákazníci nebudou moci stěžovat.

Těším se na Vaší brzkou odpověď

Děkuji za pozornost a jsem s pozdravem

Petr Brázda