

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I/14/02 ve znění Dodatku č. 1. I/16/2

družstva Jednota, spotřební družstvo v Kamenici nad Lipou, se sídlem Masarykova 350, 394 85 Kamenice nad Lipou, IČ: 00031887, zapsaného u rejstříkového soudu v Českých Budějovicích v oddílu Dr. vložka 309 (dále jen „družstvo“)

I.

Obecná ustanovení

V souladu s § 13 zákona číslo 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává družstvo tento reklamační řád. Obsahem reklamačního řádu je informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva kupujícího z vadného plnění vůči družstvu (dále jen „reklamace“). Družstvo poskytuje podnikatelům při uplatňování reklamace vad zboží nakoupeného v prodejnách družstva stejná práva jako spotřebitelům (dále jen „kupující“). Hlavním účelem reklamačního řádu je vytvoření podmínek pro rychlé a správné vyřizování reklamací.

II.

Vady zboží

1. Kupující má právo reklamovat vady zboží mající původ ve výrobě, které se u zboží vyskytnou v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí a existující v době převzetí zboží.
2. Družstvo (dále též „prodávající“) odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že v době kdy kupující zboží převzal
 - a) má zboží vlastnosti, které si prodávající s kupujícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
4. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy, uvedena doba, po kterou lze zboží použít, přebírá prodávající po stanovenou dobu záruku za jakost.

III.

Vady zboží, které nelze reklamovat

1. Reklamovat nelze zboží
 - a) prodávané za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána
 - b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním
 - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo

- d) vyplývá-li to z povahy věci, jako např. u zboží, na které byla poskytnuta záruka za jakost, na vady vzniklé poškozením, v důsledku nesprávného používání nebo skladování zboží.
2. U zboží, na které byla poskytnuta záruka za jakost, nelze dále reklamovat
- a) vady zboží, které způsobil kupující sám (například vlastní dopravou, nedodržováním podmínek pro používání zboží),
 - b) vady zboží kupujícím upravovaného nebo vady zboží s porušenými plombami (v případech, kdy zboží musí být plombami opatřeno v průběhu jeho užívání kupujícím).

Prodávající po převzetí tohoto zboží kupujícím dále neodpovídá za vady zboží vzniklé vyšší mocí (požár, povodně apod.) a poruchami energetických zdrojů.

IV.

Vady odstranitelné (nepodstatné porušení smlouvy) a vady neodstranitelné (podstatné porušení smlouvy)

1. Za odstranitelné se považují vady, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí vzhled, funkce a jakost zboží.
2. Za neodstranitelné se považují vady:
 - A)
 - a) které nelze odstranit a které brání tomu, aby zboží mohlo být užíváno řádně jako zboží bez vady (za neodstranitelné se vždy považují vady potravin, včetně ovoce a zeleniny, kromě chybějícího množství),
 - b) vady sice odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné (po 2 jejich předchozích opravách) vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad, zboží řádně užívat,
 - c) neodstraněné v zákonné 30denní lhůtě či lhůtě sjednané mezi kupujícím a prodávajícím nebo podnikatelem pověřeným opravou; za neodstranitelné vady se považují též reklamace nevyřízené v 30 denní lhůtě,
 - B) jiné neodstranitelné vady.

V.

Oprávněná osoba

Právo reklamovat má kupující.

VI.

Práva kupujícího na způsob řešení reklamace

1. potravinářské zboží

Kupující je oprávněn zvolit některý z následujících způsobů řešení reklamace s přihlédnutím k podmínkám uvedeným v části IV. tohoto reklamačního řádu:

- a) výměnu vadného zboží za bezvadné,
- b) odstoupení od smlouvy a vrácení peněz,
- c) přiměřenou slevu z ceny zboží.

2. nepotravinářské zboží

A) odstranitelné vady - kupující má právo na:

- a) bezplatné, včasné a řádné odstranění vad
- b) nebo u nepoužitého zboží požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné; týká-li se však vada jen součásti zboží, může požadovat výměnu této součásti.

Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z kupní ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

B) neodstranitelné vady

- uvedené v čl. IV. odst. 2. sub A) – kupující má právo:
 - a) na výměnu vadného zboží za bezvadné; týká-li se však vada jen součásti zboží může požadovat výměnu součásti, nebo
 - b) na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz

- uvedené v čl. IV. odst. 2. sub B) – kupující má právo:
 - a) na výměnu vadného zboží za bezvadné, nebo
 - b) přiměřenou slevu z kupní ceny zboží, nebo
 - c) na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz.

3. U vad zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady nebo u použitého zboží, za které prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu. Právo na přiměřenou slevu má kupující i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo pokud by zjednáání nápravy působilo kupujícímu značné obtíže.

4. Reklamacce množství u potravinářského i nepotravinářského zboží může být dále po vzájemné dohodě řešena doplněním chybějícího množství, je-li to fakticky možné a neodporuje to hygienickým, či jiným právním předpisům.

VII.

Místo uplatnění reklamace

1. Kupující uplatňuje reklamaci v prodejně, kde zboží nakoupil, případně v jiné prodejně prodávajícího se sortimentem odpovídajícím reklamovanému zboží, a při zrušení nebo dočasném uzavření prodejny v jiné, prodávajícím určené, prodejně prodávajícího nebo v sídle družstva Masarykova 350, 394 85 Kamenice nad Lipou.
2. Zboží zakoupené mimo stálé prodejny prodávajícího, při příležitostných akcích, ve stáncích apod. má kupující právo reklamovat v místě prodávajícím předem určeném a to vývěskou umístěnou na této akci.
3. Pokud je u nepotravinářského zboží uveden v potvrzení o uplatněné reklamaci jiný podnikatel určený k provedení opravy, uplatní kupující právo na opravu u tohoto podnikatele, pokud je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.

VIII.

Lhůty pro uplatnění reklamace a délka trvání záruční doby

1. Kupující je povinen reklamovat řádně a včas, jinak právo zaniká.
2. Vady zboží, za které prodávající odpovídá, je povinen kupující reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 24 měsíců, případně do konce záruční doby.
3. Vady potravinářského zboží, které se rychle kazí (ovoce, zelenina, uzenina apod.) musí kupující reklamovat nejpozději následující den po koupi.
4. Je-li na potravinářském zboží vyznačena doba nejkratší trvanlivosti nebo doba, po kterou lze zboží použít, může kupující vady reklamovat nejpozději do data na zboží uvedeném.
5. Na spotřební zboží poskytuje prodávající 24 měsíční záruku (záruční dobu) za jakost. Je-li na prodáváném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy, uvedena doba, po kterou lze zboží použít, přebírá prodávající po uvedené (stanovenou) dobu záruku za jakost.
6. Na prodej použitého spotřebního zboží poskytuje prodávající záruku v délce 12 měsíců. Na toto musí kupujícího při prodeji písemně upozornit.

IX.

Podklady kupujícího pro reklamaci

Spolu s návrhem na způsob řešení reklamace (ústním nebo písemným) předloží kupující při reklamaci následující doklady:

1. **prodejní doklad** – účtenka, paragon, případně jiný důkaz, že zboží bylo nakoupeno v prodejně prodávajícího; pokud je reklamace uplatněna v jiné prodejně prodávajícího nebo na jeho ústředí (v sídle), musí být prodejní doklad přiložen
2. **potvrzení o rozsahu a době odpovědnosti za vadné plnění – dále jen záruční list** – pokud byl ke zboží připojen
3. případné **další doklady** potvrzující nárok na delší záruční dobu – návod apod.
4. **reklamované zboží**, pokud důvodnost reklamace nevyplývá z jiných dokladů.

X.

Postup družstva při vyřizování reklamace

1. Reklamaci na prodejně prodávajícího je oprávněn vyřizovat vedoucí prodejny, v případě jeho nepřítomnosti jeho zástupce, případně vedoucím prodejny pověřený zaměstnanec, a reklamace na ústředí (v sídle) prodávajícího jsou oprávněni vyřizovat zaměstnanci oddělení marketingu (dále jen „pověřený zaměstnanec“).
2. O oprávněnosti reklamace a kupujícím navrženém způsobu vyřízení reklamace rozhoduje pověřený zaměstnanec ihned, ve složitějších případech do tří dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

3. Pověřený zaměstnanec je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení obsahující údaje, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
4. Prodávající bude informovat kupujícího o vyřízení reklamace způsobem dohodnutým v Potvrzení o reklamaci.
5. Lhůta pro reklamaci se počítá od převzetí věci po koupi. Vyřizuje-li se reklamace výměnou vadného zboží za bezvadné, pokračuje běh původní záruční doby. Vyřizuje-li se reklamace opravou, doba od uplatnění reklamace do doby, kdy je kupující povinen zboží převzít, se do záruční doby nezapočítává.
6. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s reklamací. Vzniklé náklady uplatní kupující ve stejných lhůtách jako vady. Není-li spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může kupující svá práva uplatnit u soudu.

XI.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Družstvo ve smyslu § 14 zákona o ochraně spotřebitele informuje tímto kupujícího o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodáváného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

- a) finanční arbitr v oblasti finančních služeb
<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>
- b) Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb
<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>
- c) Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství
<http://www.eru.cz/cs/>
- d) Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu v případech, kdy není dána působnost orgánů uvedených pod písm. a) až c) výše
<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

XII

Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.2.2014. Současně pozbývá platnosti reklamační řád ze dne 26.1.2012. Reklamace uplatněné do doby nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu budou vyřízeny a dokončeny dle dosavadního reklamačního řádu ze dne 26.1.2012. Dodatek č. 1 nabývá účinnosti dnem 1.2.2016.

V Kamenici nad Lipou dne 28.1.2016

Ing. Lubomír Martinů v.r.
předseda družstva

JUDr. Jiří Váňa v.r.
místopředseda družstva

