

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

V souladu s ustanovením § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, vydává Jednota, spotřební družstvo v Mikulově (dále jen družstvo), reklamační řád, jehož smyslem je informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti družstva za vady zboží při jeho prodeji v provozovnách družstva s důrazem na vytvoření podmínek pro rychlé a správné vyřizování reklamací.

II. Vady zboží

Spotřebitel má právo reklamovat vady zboží, které se projeví po jeho převzetí v záruční době a které jsou v rozporu s uzavřenou kupní smlouvou.

Za rozpor s kupní smlouvou je považováno, nemá-li zboží jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, výrobcem nebo prodejcem proklamované nebo u zboží tohoto druhu obvyklé i rozpor existující již při převzetí zboží, který se projeví do 6 měsíců ode dne převzetí zboží spotřebitelem, neodporuje-li to povaze věci nebo neprokáže-li se opak.

Vadné je zboží, které neodpovídá požadavkům norem a právních předpisů, které není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a které neodpovídá účelu, který je proklamován nebo pro který se obvykle používá.

U potravin se za vadné považuje i zboží neoznačené datem minimální trvanlivosti a u potravin podléhajících rychlé zkáze zboží, které není označeno datem použitelnosti.

III. Vady zboží, které nelze reklamovat

Družstvo neodpovídá za vady zboží vzniklé opotřebením, nesprávným používáním nebo skladováním zboží a u zboží prodaného za nižší cenu za vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Nelze uplatňovat vady zboží, které způsobil spotřebitel sám, vady zboží spotřebitelem upravovaného, vady zboží s porušenými plombami od výrobce, vady vzniklé spotřebením věci nebo její části ještě před uplynutím záruční doby.

Družstvo nenese odpovědnost za vady zboží vzniklé vyšší mocí (živelné pohromy, poruchy energetických zdrojů).

IV. Vady odstranitelné a neodstranitelné

Za **odstranitelné** se považují vady, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí funkčnost, vzhled ani jakost zboží.

Za neodstranitelné se považují vady:

- které nelze odstranit a které brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bezvadné,
- vady potravin, včetně ovoce a zeleniny, mimo vady množství,
- vady sice odstranitelné, avšak pro opětovně vyskytující se vady po opravách (2 předchozí opravy) nebo pro větší počet vad, pro které nelze zboží řádně užívat,

- při neodstranění vady zboží v zákonné 30denní či sjednané delší lhůtě,
- jiné neodstranitelné vady.

V. Oprávněná osoba

Právo reklamovat vady zboží má spotřebitel, který zboží v prodejně družstva zakoupil.

VI. Způsoby řešení reklamace

Zboží potravinářské:

Spotřebitel je oprávněn zvolit některý z následujících způsobů řešení reklamace (s přihlédnutím k podmínkám, uvedeným v čl. IV. tohoto řádu):

- výměnu vadného zboží za bezvadné, nebo
- odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny.

Zboží nepotravinářské:

a) vady odstranitelné:

Spotřebitel má právo:

- na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady zboží, nebo
- u nepoužitého zboží požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné, není-li to k povaze vady neúměrné, případně
- požadovat výměnu součásti zboží, týká-li se vada jen této; není-li takový postup možný, může spotřebitel od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

b) vady neodstranitelné:

- spotřebitel má právo na výměnu vadného zboží za bezvadné, nebo
- odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny.

Reklamace **množství zboží** může být řešena doplněním chybějícího množství, je-li to fakticky možné a neodporuje-li to právním předpisům.

VII. Místo uplatnění reklamace

Spotřebitel uplatňuje reklamaci v prodejně, kde zboží zakoupil. Není-li to možné z důvodu dočasného uzavření prodejny, zrušení prodejny, případně z důvodu dopravní nevýhodnosti pro zákazníka, je možné reklamaci uplatnit také v jiné prodejně družstva s odpovídajícím sortimentem zboží, případně v prodejně družstvem určené nebo přímo v sídle družstva.

VIII. Lhůta pro uplatnění reklamace

- Spotřebitel je povinen reklamovat řádně a včas.
- Vady zboží, za které družstvo odpovídá, je povinen spotřebitel reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční doby, u potravin je to do data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti, případně ve lhůtě, kdy má být zboží spotřebováno. Reklamace může být uplatněna pouze v případě, že jsou ze strany spotřebitele dodrženy podmínky pro skladování potravin a kdy potravina nebyla otevřena, vyjma případů, kdy je to nutné pro zjištění vady. Vady potravinářského zboží podléhajícího rychlé zkáze, potravinářského zboží, u kterého se uvádění minimální trvanlivosti nevyžaduje právními předpisy a toho, které je po uplynutí minimální trvanlivosti nabízeno s označením „s prošlou

lhůtou minimální trvanlivosti“, musí spotřebitel reklamovat nejpozději následující den po jeho zakoupení, jinak právo reklamace zaniká.

- c) Na spotřební nepotravinářské zboží se poskytuje 24 měsíční záruční doba, pokud záruční list, spotřebiteli vystavený, nebo jiný náhradní doklad, neposkytuje záruční dobu delší.
- d) Je-li na prodávaném zboží, jeho obalu nebo návodu k němu vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

IX. Podklady spotřebitele nutné pro uplatnění reklamace

Společně s návrhem na uplatnění reklamace (ústním nebo písemným) musí spotřebitel předložit následující **doklady**:

- a) Prodejní doklad o zakoupení zboží v prodejnách družstva
- b) Záruční list, byl-li vystaven a k prodejnímu dokladu připojen.
- c) Případně další doklady, potvrzující nárok spotřebitele na delší záruční dobu.
- d) Reklamované zboží s vadami, nevyplyvá-li důvod reklamace z jiných dokladů.

X. Postup družstva při vyřizování reklamace

Reklamaci na prodejně družstva je povinen vyřizovat vedoucí prodejny, jeho zástupce, případně jiný pověřený zaměstnanec a to **po celou provozní dobu**. Na ústředí družstva je oprávněn k vyřizování reklamace pověřený zaměstnanec obchodního útvaru.

O oprávněnosti reklamace a spotřebitelem navrženém způsobu jejího vyřízení rozhoduje pověřený zaměstnanec **ihned**, ve složitějších případech do tří pracovních dnů od data uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k případnému odbornému posouzení reklamované vady.

Reklamace včetně odstranění vady, musí být **vyřízena** bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** ode dne jejího uplatnění, není-li se spotřebitelem dohodnuto jinak.

Pověřený zaměstnanec je povinen vydat spotřebiteli **písemné potvrzení** obsahující následující údaje:

- jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu a číslo občanského průkazu spotřebitele,
- datum přijetí reklamace,
- obsah reklamace (popis vady zboží),
- spotřebitelem navržený způsob jejího vyřízení,
- způsob vyřízení reklamace (předání k opravě, její předpokládaná délka, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání),
- způsob vyrozumění nebo informování spotřebitele,
- důvod k zamítnutí reklamace.

Je-li reklamace vyřízena **výměnou vadného zboží** za bezvadné, počíná běžet od okamžiku převzetí zboží spotřebitelem nová záruční doba.

Je-li reklamace vyřizována **opravou vadného zboží** nebo jeho části, nezapočítává se doba od data převzetí zboží k reklamaci do data, kdy byl spotřebitel povinen po skončení reklamačního řízení zboží převzít, do záruční doby.

Spotřebitel je povinen vyzvednout si reklamované zboží nejpozději do 30 dnů od vyrozumění o provedení opravy. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn zboží prodat.

XI. Závěrečná ustanovení

Není-li zde výslovně uvedeno, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Kupující má právo na mimosoudní řešení případných sporů z Kupní smlouvy s Prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz)

Reklamace uplatněné do doby nabytí účinnosti tohoto řádu budou vyřízeny a dokončeny dle dosavadního reklamačního řádu.

V Mikulově dne 20. 3. 2018