

REKLAMAČNÍ ŘÁD

COOP Hořovice, družstvo,

sídlo: Palackého nám. 200, 268 40 Hořovice, IČ 00031747

zapsaného u rejstříkového soudu v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v oddílu
Dr.XCIX, vložka 480 (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“).

II.

Vady zboží

1. Kupující má právo reklamovat vady zboží mající původ ve výrobě, které se u zboží vyskytnou v době vyznačené na obalu zboží, v informaci u zboží, dále u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí a existující v době převzetí zboží.
2. Družstvo odpovídá kupujícímu, že při převzetí
 - a) má zboží takové vlastnosti, které výrobce popsal nebo které s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy lze očekávat,
 - b) se zboží hodí k účelu, ke kterému je uváděno a v jakosti obvyklé pro stanovený účel nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - c) zboží odpovídá uváděnému množství, míře nebo hmotnosti a
 - d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

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 opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním
 - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
 - d) u kterých způsobil vadu kupující tím, že nedodržel stanovené podmínky skladování či vada vznikla jeho poškozením, v důsledku nesprávné manipulace, nedodržováním podmínek pro použití zboží, vlastní dopravou kupujícího
 - e) za vady vzniklé vyšší mocí či poruchami energetických zdrojů

IV.

Oprávněná osoba

Právo reklamovat má kupující, který doloží nákup reklamovaného zboží v prodejně družstva.

V.

Práva kupujícího na způsob řešení reklamace

1. potravinářské zboží

V případě oprávněné reklamace může kupující zvolit její vyřízení formou

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

V případě nemožnosti výměny zboží kupující rozhodne dle varianty b nebo c.

2. nepotravinářské zboží

A) odstranitelné vady - kupující má právo na:

- a) bezplatné, včasné a řádné odstranění vad nebo
- b) 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 - kupující má právo na:

- a) 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

3. U vad zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu konkrétní vady nebo u použitého zboží, za které prodávající odpovídá, má kupující právo na přiměřenou slevu. Právo na přiměřenou slevu má kupující i v případě, že mu družstvo 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 zjednaní nápravy působilo kupujícímu značné obtíže.

4. Reklamace 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.

VI.

Místo uplatnění reklamace

1. Kupující uplatňuje reklamaci v prodejně, kde zboží nakoupil, případně v jiné prodejně družstva se sortimentem odpovídajícím reklamovanému zboží, a při zrušení nebo dočasném uzavření prodejny v jiné určené prodejně družstva nebo v jeho sídle Palackého nám. 200, 268 40 Hořovice.
2. Pokud je u nepotravinářského zboží uveden v potvrzení o uplatněné reklamaci jiný podnikatel určený k provedení opravy /servis/, uplatní kupující právo na opravu u tohoto podnikatele, pokud je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.

VII.

Lhůty pro uplatnění reklamace, délka trvání záruční doby

1. Kupující je povinen reklamovat řádně a včas, jinak právo zaniká.
2. Vady potravinářského zboží, které se rychle kazí (ovoce, zelenina, uzenina apod.) musí kupující reklamovat nejpozději následující den po koupi.
3. Je-li na potravinářském zboží vyznačena doba trvanlivosti nebo doba, po kterou lze zboží použít, může kupující vady reklamovat nejpozději do data na zboží uvedeném.
4. Spotřební zboží je možno reklamovat po dobu stanovenou na obalu, v připojeném návodu, záručním listu, nedéle do 24měsíců od koupi.

VIII.

Podklady kupujícího pro reklamace

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 –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.

IX.

Postup družstva při vyřizování reklamace

1. Reklamaci na prodejně družstva je oprávněn vyřizovat vedoucí prodejny, v případě jeho nepřítomnosti jeho zástupce, případně vedoucím prodejny pověřený zaměstnanec. V sídle družstva je oprávněn reklamace vyřizovat kvalifikovaný VO nebo jeho vedoucí (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 ode dne uplatnění práva z vadného plnění na prodejně. 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. O závadě potravinářského zboží je povinen pověřený zaměstnanec rozhodnout ihned, o reklamaci spotřebního zboží pak do 3dnů, v případě nutné opravy, příp. následné výměny zboží musí být vyřešena do 30dnů od přijetí reklamace

X.

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) Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu
<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelських-sporu-adr/>
- b) finanční arbitř v oblasti finančních služeb
<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>

XI.

Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.února 2014. Současně pozbývá platnosti reklamační řád ze dne 2.srpna 2010 s účinností dnem 1.září 2010. Reklamace uplatněné do doby nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu budou vyřízeny a dokončeny dle dosavadního reklamačního řádu ze dne 2.srpna 2010. Vydání z 1.2.2016 doplňuje reklamační řád z 1.února 2014 o čl. X. dle z.č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.