

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

**COOP Hořovice, družstva** (*obchodní firma*), se sídlem Palackého nám. 200, 268 40 Hořovice, IČ: 00031747, zapsaného u rejstříkového soudu v Praze, v oddílu DrXCIX, vložka 480 (dále jen „prodávající“)

---

## I. Obecná ustanovení

V souladu s §13 zákona číslo 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen zákon) vydává družstvo jako prodávající reklamační řád. Obsahem reklamačního řádu jsou **informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“)**. Obsahem reklamačního řádu je dále ve smyslu § 20d zákona informace o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodáváného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. **Hlavním účelem reklamačního řádu je vytvoření podmínek pro rychlé a správné vyřizování reklamací.**

## II. Nabytí vlastnického práva a přechod nebezpečí škody na věci

1. Převzetím koupené věci nabývá spotřebitel k věci vlastnické právo. Při samoobslužném prodeji nabývá spotřebitel vlastnické právo k věci zaplacením kupní ceny. Do té doby může spotřebitel vrátit věc na původní místo. Vznikne-li na věci škoda před zaplacením kupní ceny, nahradí se podle obecných ustanovení.
2. Na spotřebitele přechází nebezpečí škody na věci současně s nabytím vlastnického práva.

## III. Vady zboží

1. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc
  - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - b) je vhodná k účelu, pro který ji spotřebitel požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
  - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností
  - a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
  - b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může spotřebitel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
  - c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může spotřebitel rozumně očekávat, a
  - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající spotřebiteli poskytl před uzavřením smlouvy.

3. Odstavec 2. se nepoužije v případě, že prodávající spotřebitele před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
4. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že reklamoval oprávněně.
5. Proávající odpovídá spotřebiteli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena spotřebitelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.
6. Spotřebitel může reklamovat vadu, kterou má věc při převzetí a která se na věci projeví v době dvou let od převzetí, pokud nebyla tato lhůta po vzájemné dohodě zkrácena u použitého zboží, maximálně však na jeden rok od převzetí; povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny. Reklamoval-li spotřebitel prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat.
7. Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Spotřebitel nemá práva z vadného plnění, jedná-li s o vadu zjevnou, tj. kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí, pokud jej prodávající výslovně neujistil, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě.
8. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.
9. Proávající neodpovídá za vadu u věci prodávané za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.
10. U věci, která je potravinou a u níž je dána zákonná povinnost uvádět datum minimální trvanlivosti nebo datum spotřeby, se za vadnou považuje rovněž věc, která není takto označena.
11. Je-li na věci, na jejím obalu, v návodu připojeném k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, platí pravidla pro záruku za jakost (viz článek VIII. dále).

#### **IV.**

#### **Místo pro uplatnění reklamace**

1. Spotřebitel reklamuje věc v prodejně, kde věc nakoupil, případně v jiné prodejně prodávajícího (družstva) se sortimentem odpovídajícím reklamované věci, a při zrušení nebo dočasném uzavření prodejny v jiné, prodávajícím určené jeho prodejně nebo v sídle prodávajícího.
2. Věc zakoupenou mimo stálou prodejnu prodávajícího při příležitostných akcích, ve stáncích apod. má spotřebitel právo reklamovat v místě prodávajícím předem určeném, a to vývěskou umístěnou na této akci.
3. Pokud je u věci určena k provedení opravy jiná osoba, která je v místě prodejny, kde byla věc zakoupena, nebo v místě pro spotřebitele bližším, reklamuje spotřebitel u této jiné osoby.

## V. Podklady spotřebitele pro reklamaci

Spolu s návrhem na způsob řešení reklamace (ústním nebo písemným) doloží spotřebitel při reklamaci své právo zboží reklamovat, zejména doloží datum koupě zboží, a to některým z následujících způsobů:

1. **prodejním dokladem** – účtenka, paragon, případně jiný důkaz, že věc byla nakoupena v provozovně prodávajícího.
2. **záručním listem** – pokud byl ke zboží připojen
3. případně jiným věrohodným způsobem.

## VI. Postup při reklamaci

1. Právo reklamovat má spotřebitel, který zboží v prodejně nakoupil.
2. Spotřebitel je povinen reklamovat řádně a včas.
3. Reklamaci na prodejně je oprávněn vyřizovat pověřený zaměstnanec prodejny, na ústředí družstva je oprávněn reklamace vyřizovat zaměstnanec provozního úseku (dále jen „pověřený zaměstnanec“).
4. Pověřený zaměstnanec je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
6. Prodávající informuje spotřebitele o vyřízení reklamace způsobem dohodnutým v potvrzení o reklamaci.
7. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. Spotřebitel má právo uplatnit nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním jeho práva z vadného plnění.

## VII. Práva z vadného plnění

1. Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Požadovat

přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy může spotřebitel jen v případech uvedených níže v odst. 6.

2. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou vy věc měla bez vady.
3. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po uplatnění reklamace tak, aby tím spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který spotřebitel věc koupil.
4. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
5. Nepřevezme-li spotřebitel věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li si strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
6. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
  - a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil dle odstavců 3. a 4. tohoto článku,
  - b) se vada projeví opakovaně
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele
  - e) marně uplynula lhůta pro vyřízení reklamace a odstranění vady.
7. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou spotřebitel obdržel.
8. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
9. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu spotřebitel prokáže, že věc odeslal.
10. Reklamace množství zboží může být po vzájemné dohodě řešena rovněž doplněním chybějícího množství, je-li to fakticky možné a neodporuje-li to hygienickým či jiným právním předpisům.

## **VIII.**

### **Záruka za jakost**

1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu, v návodu připojeném k věci, nebo v reklamě.
2. Záruční doba běží od odevzdání věci spotřebiteli; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud spotřebitel objednal uvedení věci do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

3. Spotřebitel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na spotřebitele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.
4. Je-li u věci poskytována záruka za jakost, vydá prodávající spotřebiteli nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat
  - a) údaj, že má spotřebitel ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a
  - b) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.
5. Spotřebitel má v případě vady ze záruky za jakost vždy právo alespoň na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Proávající však může spotřebiteli i vrátit kupní cenu anebo poskytnout službu.

## **IX.**

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

- a) finanční arbitr v oblasti finančních služeb ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))
- b) Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (<https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>)
- c) Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství (<https://www.eru.cz>)
- 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 ([www.coi.cz](http://www.coi.cz))

## **X.**

### **Závěrečné ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. února 2023. Současně pozbývá platnosti reklamační řád ze dne 1. února 2016. Reklamace uplatněné do doby nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu budou vyřízeny a dokončeny dle dosavadního reklamačního řádu ze dne 1. února 2016.

V Hořovicích dne 1. února 2023

**COOP Hořovice, družstva** (*obchodní firma*), se sídlem Palackého nám. 200, 268 40  
Hořovice, IČ: 00031747, zapsaného u rejstříkového soudu v Praze, v oddílu DrXCIX, vložka  
480 (dále jen „prodávající“)

vydává toto

---

## POTVRZENÍ O REKLAMACI

Pan/í /jméno a příjmení/....., který /která/ je zaměstnancem  
družstva pověřeným vyřizovat reklamace spotřebitele /dále jen „pověřený zaměstnanec“/  
vydává následující potvrzení:

**1. Pan /Paní/** .....  
/jméno a příjmení reklamujícího spotřebitele/

**bytem** ..... /dále jen „spotřebitel“/

**uplatnil dne** ..... **v prodejně**..... /adresa prodejny/

**reklamaci zboží** .....

/přesné označení reklamovaného zboží/

**nakoupeného v** ..... /adresa prodejny, kde bylo zboží nakoupeno/

**2. Popis vady zboží, která je předmětem reklamace ze strany spotřebitele**

.....

.....

/chybějící množství, vadná jakost, neodpovídající užitné vlastnosti, apod./

**3. Návrh způsobu řešení reklamace spotřebitelem**

.....

.....

.....

/oprava nebo výměna zboží, ve stanovených případech sleva nebo odstoupení od smlouvy./

**4. Spotřebitel jako doklad k reklamaci předložil a pověřený zaměstnanec ověřil:**

/zaškrtnout skutečně přiložené doklady/

- prodejní doklad** (účtenka, paragon, případně jiný důkaz, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího)
- záruční list** (pokud byla na zboží poskytnuta záruka za jakost)
- jiný doklad** prokazující nárok na delší záruční dobu
- reklamované zboží**
- jiné** .....

.....

## 5. Pověřený zaměstnanec

- **alt. 1:** souhlasí s návrhem spotřebitele na způsob řešení reklamace.
- **alt.2:** nesouhlasí s návrhem spotřebitele na způsob řešení reklamace z následujících důvodů:  
..... a  
alt.2 a) navrhuje, aby.....  
.....  
*/jestliže má jiný návrh/*  
alt. 2b) a zamítá ji.
- **alt.3:** se vyjádří k návrhu spotřebitele na způsob řešení reklamace nejpozději do..... /max. do 3 dnů/
- **alt.4:** Pověřený zaměstnanec po dohodě se spotřebitelem se vyjádří písemně k reklamaci, vzhledem k nutnosti provést odborné posouzení, nejpozději do.....

## 6. Informaci o vyřízení reklamace podá prodávající spotřebiteli

- a).....
- b) .....  
*/SMS na tel. číslo, zprávou na e-mailovou adresu, písemnou zprávou na poštovní adresu, uvést 2 způsoby informování spotřebitele/.*

**Spotřebitel se může o vyřízení reklamace informovat na tel: 311 548 718, 311 548 720, na email adrese: [zabranska@coophorovice.cz](mailto:zabranska@coophorovice.cz) nebo [kolenova@coophorovice.cz](mailto:kolenova@coophorovice.cz), popř. na adrese sídla: Palackého nám 200, 268 40 Hořovice.**

## 7. Spotřebitel souhlasí s obsahem potvrzení.

## 8. Spotřebitel má právo v případě nesouhlasu se způsobem vyřízení reklamace obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- finanční arbitr v oblasti finančních služeb (www. [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))
- Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (<https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>)
- Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství (<https://www.eru.cz>)
- 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 (www.[www.coi.cz](http://www.coi.cz))

V ..... dne .....

.....  
pověřený zaměstnanec

.....  
spotřebitel

