

VNITŘNÍ PŘEDPIS

Evidenční číslo

2.20

Název předpisu:

Reklamační řád

Zpracoval:

Schválil dne: 9.9.2024**Vydal**

Účinnost ode dne:

Nowaková Eva

**Ing. Marko
Ratveiský****SP****9.9.2024**

Obdrží:

předseda představenstva
náměstci skupin
inspektoři
vedoucí prodejen

REKLAMAČNÍ ŘÁD
spotřebního družstva COOP Beskydy se sídlem
v Českém Těšíně, Tovární 13

- **Pro prodejny v běžném režimu nakupování.**
- **Pro prodejny automatizovaného nakupování bez asistence.**
- **Pro prodejny automatizovaného nakupování s asistencí.**

Prodejny automatizovaného nakupování s asistencí.

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“)**. 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 kupující k věci vlastnické právo. Při samoobslužném prodeji nabývá kupující vlastnické právo k věci zaplacením kupní ceny. Do té doby může kupující vrátit věc na původní místo.
2. Na kupujícího přechází nebezpečí škody na věci současně s nabytím vlastnického práva.

III.

Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady a to zejména

- že věc má vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal
- že se hodí k účelu, ke kterému se věc obvykle používá
- že odpovídá jakosti
- že je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti

Projevili-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 (Občanský zákoník § 2161).

IV.

Práva z vadného plnění

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu atp. uvedena v souladu s jinými právními předpisy doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. (Občanský zákoník § 2165). Toto ustanovení se nepoužije:

- u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
- na opotřeбенé věci způsobené jejím obvyklým používáním

- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou měla věc při převzetí kupujícím, nebo
- vyplývá to z povahy věci

V.

Vady zboží, které nelze reklamovat

Reklamacce není možné uznat v těchto případech:

- jestliže je reklamované zboží mechanicky poškozené
- nepředloží-li zákazník doklad o zakoupení výrobku, který je vydávám ke každému nákupu, nebo nedokáže, že zboží v daném obchodě zakoupil (kopie účtenky, výpis z účtu)
- při reklamaci ovoce a zeleniny. Zde je výjimkou pouze skrytá vada, která se zjistí až po překrojení.
- v případě, že zákazník nepředloží reklamované zboží – požaduje náhradu za zboží, které zlikvidoval doma
- u zboží, které bylo prodáváno ke zkrmení
- kupující nemůže uplatnit odpovědnost za vady, které způsobil sám /např. nedodržením teplotních podmínek, nedodržením podmínek pro používání zboží, dopravou apod./, vady zboží spotřebitelem upravované, nebo vady zboží s porušenými plombami /pouze případy, kdy zboží musí být opatřeni plombami v průběhu jeho užívání spotřebitelem/.
- kupující nemá právo z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti, poznat již při uzavření kupní smlouvy. To neplatí pouze v případě, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo vadu listivě zastřel.

Družstvo po převzetí zboží kupujícím dále neodpovídá za vady zboží vzniklé vyšší mocí /požár, povodně apod./ a poruchami energetických zdrojů.

VI.

Vady odstranitelné a neodstranitelné.

Za vady odstranitelné se považují ty, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí vzhled, funkce a jakost zboží. Jde-li o tuto vadu, má kupující právo na její odstranění /opravu/. Je-li však v potvrzení podle § 2166 Ob.Z. uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Lhůta pro odstranění vad je nejméně 30denní nebo jiná sjednaná mezi kupujícím a prodávajícím. (tyto zásady platí pouze pro elektro zboží, obuv, výjimečně pro textilní zboží).

Za vady neodstranitelné se považují ty, které brání řádnému užívání věci (za neodstranitelné se vždy považují vady potravin, včetně ovoce a zeleniny, kromě scházejícího množství). Jde-li o tyto neodstranitelné vady, má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy nebo na výměnu věci.

Stejná práva má kupující i v případě, že nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. I v takovém případě má kupující právo od smlouvy odstoupit.

VII.

Místo uplatnění reklamacce, lhůty a vyřízení reklamacce

Reklamacce se uplatňuje pouze v záruční době výrobku (zboží či věci) v prodejně, kde věc koupil v době přítomnosti asistenta prodeje, případně v jiné prodejně prodávajícího SD COOP Beskydy.

Záruční doba u spotřebního zboží je 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí věci. U potravin je záruční doba uvedena na každém druhu výrobku.

- Zákazník se dostaví na prodejnu v době přítomnosti asistenta prodeje (vyznačeno na vstupních dveřích prodejny) s vadným zbožím (výrobkem) bezodkladně po zjištění vady.
- Kontaktuje asistenta prodejny, který má řešení reklamací na starosti.
- **Zákazník je povinen na požádání předložit doklad o zakoupení výrobku** (jeho kopii, výpis z účtu, nebo je povinen dokázat, že zboží v obchodě zakoupil), který prokazuje datum jeho zakoupení v jedné z našich prodejen
- Zjevné vady vyřídí asistent prodeje ihned na místě, a to výměnou vadného zboží za jiné, nebo navrácením zaplacené částky
- Při vadě zboží, kterou není schopen asistent sám posoudit, předá celou záležitost svému nadřízenému (náměstkovi provozní skupiny), který reklamaci vyřeší ihned jakmile to bude možné, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší době. Po uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. (Zákazníkovi se doporučuje na sebe zanechat kontakt – telefon, případně mailovou adresu).

VIII.

Postup družstva při vyřizování reklamace

Reklamaci na prodejně družstva je oprávněn vyřizovat vedoucí prodejny, v případě jeho nepřítomnosti jeho zástupce, případně vedoucím prodejny pověřený pracovník. Na ústředí družstva je oprávněn vyřizovat reklamace provozní náměstkyně.

O oprávněnosti reklamace kupujícím a navrženém způsobu vyřízení, rozhodne pověřený pracovník ihned, ve složitějších případech do 3 dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Pověřený pracovník je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení obsahující údaje:

datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace, jaký způsob řešení reklamace kupující požaduje, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění reklamace.

Vyřizuje-li se reklamace zboží vadného za bezvadné, nová záruční doba začíná běžet od převzetí nového zboží.

Vyřizuje-li se reklamace opravou, doba od uplatnění reklamace do doby, kdy je kupující povinen po skončení opravy si zboží převzít, se do záruční doby nezapočítává. Kupující se zavazuje, že si reklamaci vyzvedne nejpozději 30. den ode dne jejího uplatnění. 40. den od uplatnění reklamace bude kupujícímu (reklamujícímu) účtováno skladné ve výši 100,-Kč za každý den, překročí-li skladné cenu výrobku, bude tento zlikvidován.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním jeho práva z odpovědnosti za vady. Vzniklé náklady ale musí uplatnit ve stejných lhůtách jako vady.

Není-li spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může kupující svá práva uplatnit v rámci Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů u ČOI, nebo u soudu.

Tento Vnitřní předpis č.2.20 Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 9.9.2024.

Tímto pozbývá platnost Vnitřní předpis č.2.20 Reklamační řád z 1.2.2023.