



# Reklamační řád

K zajištění jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací vad zboží zakoupeného ve všech provozovnách firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka se vydává tento reklamační řád:

## Článek I

### PRÁVO NA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Prodávající (JEDNOTA spotřební družstvo v Nová Paka) odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Objeví-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo vadu reklamovat. Pro správné posouzení reklamace je nutné, aby reklamované zboží bylo čisté, kompletní a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami.
2. Pro zachování práv kupujícího z vadného plnění (reklamace) je kupující povinen při používání zboží dodržovat kromě obecně závazných pravidel také podmínky pro užívání zboží stanovené v záručním listě nebo v návodu na používání, užívat a ošetřovat zboží v souladu s jeho přirozenou životností.

## **Článek II**

### **MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

1. Kupující uplatňuje reklamaci v kterékoliv prodejně firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka, v níž je převzetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Z důvodu urychleného vyřízení reklamace je vhodné reklamaci uplatnit přímo v ústředí JEDNOTY spotřebního družstva Nová Paka, Kotízkova 1817. To platí i u vad zboží koupeného v prodejně, která byla zrušena.
2. Je-li v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k provedení opravy, který je v místě provozovny JEDNOTY nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení opravy. Tím uplatnil právo ze záruky.
3. Nákup zboží prokazuje kupující prodejním dokladem, záručním listem, byl-li na zboží vystaven, nebo jiným prokazatelným způsobem.

## **Článek III**

### **ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO**

1. Při prodeji zboží zákazníkům JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka odpovídá za to, že zboží nemá vady, tzn. že prodávaná věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, že se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, že vyhovuje požadavkům právních předpisů a je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců.

3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud:

a) vadu zboží kupující způsobil sám; nebo

b) kupující před převzetím zboží o vadě zboží věděl;

4. JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka neodpovídá za vady:

a) pro které byla poskytnuta sleva z ceny zboží

b) které vznikly v důsledku opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním; nebo

c) vyplývá-li to z povahy věci.

5. Reklamuje-li kupující vady zboží, je zaměstnanec firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o ní ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od uplatnění reklamace. Do této třídenní lhůty k rozhodnutí o reklamaci se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Zaměstnanec firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka může dohodnout s kupujícím jinou lhůtu, zvláště když vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení.

6. Pokud není kupující spokojen s vyřízením reklamace, obrátí se zaměstnanec, který vyřizoval reklamaci, na příslušnou instruktorku pro danou prodejnu, která znovu celou situaci posoudí a najde přijatelné řešení.
  
7. JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka (zaměstnanec) je povinna vydat písemné potvrzení (reklamační list) o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Dále potvrzení o datumu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Opomněl-li spotřebitel při vytknutí vady uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, měl by jej o tom zaměstnanec firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka v rámci své informační povinnosti poučit.
  
8. V prodejnách firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
  
9. O vyřízení reklamace je dle výkladu Ústavního soudu a Nejvyššího soudu povinen zaměstnanec firmy JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka spotřebitele vyrozumět.

#### **Článek IV**

### **LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u nepotravinářského zboží v době 24 měsíců od převzetí věci kupujícím, pokud na zboží, jeho obalu, návodu, v reklamě v souladu s právními předpisy nebo v záručním listu není uvedena záruční doba delší.
  
2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u věcí, které se rychle kazí, nejdéle v den následující po koupi.

3. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady ve lhůtě uvedené na obalu zboží (DMT, DP).
4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady u potravinářského zboží s výjimkou případů uvedených v čl.4 čísl. 2,3 do 8 dnů.
5. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat záruční list. Umožňuje-li to povaha věci, postačí místo záručního listu vydat kupujícímu doklad o koupi zboží.
6. Je-li na prodaném zboží, jeho obalu nebo návodu k němu připojeném vyznačena lhůta, do které musí být zboží použito, nebo doba minimální trvanlivosti, končí záruční doba uplynutím této lhůty.
7. Není-li reklamáce na vadu zboží, za které JEDNOTA spotřební družstvo Nová Paka odpovídá, uplatněna v záruční době, právo z odpovědnosti za vadu zaniká.

## **Článek V**

### **PRÁVA KUPUJÍCÍHO**

1. U vad zboží, které se projeví v záruční době, má kupující právo:

a) jde-li o vadu, kterou lze odstranit, může požadovat podle své volby:

- bezplatné odstranění vady zboží nebo

- je-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, výměnu zboží, pokud se však vada týká pouze součástí zboží, může kupující žádat pouze výměnu vadné součásti,

- nebo není-li ani odstranění vady zboží ani výměna zboží možná, může žádat přiměřenou slevu s ceny zboží nebo může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny

b) jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, nebo v případě, že pro opakovaný výskyt vady po opravě (tzn. alespoň dvě předcházející opravy stejné vady) nebo pro větší počet vad (tzn. v době uplatnění reklamace má zboží alespoň současně tři různé odstranitelné vady) nemůže kupující zboží řádně užívat, může podle své volby požadovat:

- výměnu zboží nebo výměnu její součásti; nebo

- může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

c) kupující má stejná práva jako u vad, které nelze odstranit, v případech, že:

- oprava vadného zboží není provedena v přiměřené době od uplatnění reklamace (příp. ve lhůtě sjednané s kupujícím) nebo že by zjednání nápravy kupujícímu způsobilo značné obtíže.

2. Vady potravin, včetně ovoce a zeleniny, se považují za neodstranitelné.