

Vnitropodniková směrnice 2/30/2014
ke stanovení postupu při vyřizování spotřebitelských reklamací,
dále R e k l a m a č n í ř á d

K zajištění jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací vad zboží zakoupeného v provozovnách Západočeského konzumního družstva Plzeň (dále jen prodávající) se v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento reklamační řád

Čl. I
Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Proávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě.

Čl. II
Informační povinnosti

- 1) Proávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.
- 2) Povinností uvedených v odst. 1 se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.
- 3) Proávající musí zajistit, aby jím prodáváné výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny
 - a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy k jeho identifikaci, popřípadě užití,
 - b) též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají
- 4) Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.

- 5) Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji uvedenými v odst. 3 jiným vhodným způsobem. Není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.
- 6) Proávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.
- 7) Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků. V provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, nesmí být uloženy předměty, které neslouží k prodeji.
- 8) Proávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen reklamace), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- 9) Proávající je povinen informovat řádně spotřebitele o vlastnostech prodávaných věcí nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývají z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v přiloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.
- 10) Proávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy spotřebitele o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.
- 11) Proávající je dále povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném v odst. 9.
- 12) Umožňuje-li to povaha výrobku a forma prodeje, je prodávající povinen na žádost spotřebitele výrobek přezkontrolovat nebo předvést.
- 13) Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího splnění.

Čl. III.

Jakost při převzetí

- 1) Proávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo vadu reklamovat. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedenému smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2) Projeví-li se vada v průběhu 6. měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3) Ustanovení Čl. III. odst. 1 se nepoužije:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- c) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- d) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím,
- e) vyplývá-li to z povahy věci.

4) U zužitelné věci se vyznačí doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě u věci podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít.

5) Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Proávající kupujícího upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

6) Nemá-li věc vlastnosti stanovené v odst. 1, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

7) Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

8) Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

- 9) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 10) Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Čl. IV **Práva z vadného plnění**

- 1) 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 připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
- 2) Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnost z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede své jméno, sídlo a identifikační údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.
- 3) Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění této povinnosti není na újmu platnosti potvrzení.
- 4) Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení podle odst. 2 nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.
- 5) Ustanovení odst. 1 se nepoužije v těchto případech:
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
 - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím
 - d) vyplývá-li to z povahy věci.
- 6) Ujednají-li prodávající a kupující zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nepřihlíží se k takovému ujednání. To neplatí, pokud strany zkrátily tuto dobu na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží; ujednaly-li si zkrácení větší, platí za ujednanou polovina zákonné doby.

Čl. V **Uplatnění reklamace**

- 1) Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marrné uplynutí této lhůty se považuje

za podstatné porušení smlouvy.

- 2) Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, kde byla věc zakoupena, nebo v jiných jeho provozovnách, případně v jeho sídle. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Je-li však v potvrzení podle čl. IV 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. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.
- 3) 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 součásti 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 (alespoň dvě předcházející opravy stejné vady), nebo pro větší počet vad (v době uplatnění reklamace má zboží současně alespoň tři různé 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 (nejpozději do 30ti dnů od přijetí reklamace, příp. ve lhůtě sjednané s kupujícím)

Čl. VI

Náklady reklamace a řešení sporů

- 1) Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 2) V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- 3) Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na příslušný soud.

Čl. VII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- A/ **Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu**
<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>
- B/ **Finanční arbitr v oblasti finančních služeb**
<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>
- C/ **Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb**
<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.hrml>
- D/ **Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství**
<http://www.eru.cz/cs/>

Čl. VIII Reklamace při poskytování služeb veřejného stravování

- 1) Pokud kupující při poskytování služeb veřejného stravování zjistí porušení předepsané kvality, hmotnosti, teploty a míry pokrmů a nápojů, má právo tyto vady reklamovat a požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
- 2) Nesprávnou míru a hmotnost reklamuje kupující před ochutnáním nápoje a pokrmu.
- 3) Kvalitu a teplotu pokrmu reklamuje kupující ihned při ochutnání.
- 4) Nesprávné účtování cen podaného pokrmu a nápojů reklamuje kupující při placení.

Čl. IX Závěrečná ustanovení

1. Tato vnitropodniková směrnice byla projednána v poradě předsedy dne 17. dubna 2014 a nahrazuje směrnici č.1/30/2004.
2. Změny a dodatky k této směrnici lze učinit ve smyslu případných změn citovaného zákona a podle potřeb družstva na základě schválení poradou předsedy ZKD Plzeň.
3. S veškerými změnami a doplňky musí být seznámeni opět všichni zaměstnanci.
4. Směrnice nabývá účinnosti dne 1. května 2014.
5. Tento dodatek byl projednán v poradě předsedy družstva dne **16. 2. 2016** a **nabývá účinnosti stejným dnem.**

Vypracoval : Karel Janeček

Božena Koukolíková
předsedkyně ZKD Plzeň