



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Danuše Kylarová

nám. Osvobození 24

78901 ZÁBŘEH

IČ: 47821019

DIČ: CZ5454290545

PLATNÝ OD 01.01.2007

Pro zabezpečení jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací v prodejnách Papírnictví, Trafika, Styl a Pékárnička / dále jen prodejna (y) / vydává provozovatel Danuše Kylarová, nám. Osvobození 24, 78901, ZÁBŘEH, IČ: 47821019, DIČ: CZ5454290545 / dále jen prodávající / tento

Reklamační řád

čl. I.

Všeobecné ustanovení

Danuše Kylarová, nám. Osvobození 24 je prodejcem smíšeného zboží, tabákových výrobků, tiskovin, potravin a pohostinských služeb, které splňuje požadavky § 10 zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění a ostatních obecně závazných předpisů platných na území České republiky.

čl. II.

Povinnosti prodávajícího a kupujícího

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím bez vad. Kupující má právo na kontrolu kvality a předvedení před zakoupením zboží a být poučen o způsobu používání. Prohlídku má kupující provést tak, aby zjistil všechny vady, které je možné zjistit při vynaložení odborné péče.
2. Kupující by v průběhu doby užívání zakoupeného zboží měl věnovat dostatečnou pozornost a péči všeobecným základním pravidlům užívání zakoupeného zboží u zboží, kde je vydán návod k použití, by se měl řídit tímto návodem. Kupující by neměl zboží vystavit faktorům nepříznivě ovlivňující vlastnosti a životnost výrobku.
3. Ke každému zboží zakoupenému v prodejně je prodávající povinen přiložit doklad o zakoupení. Osobním převzetím zboží, kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem prodávajícího, který je dostupný v každé z prodejen.
4. Délka záruční doby na zboží, prodávané v prodejně, je 24 měsíců. Záruka se vztahuje na materiální a výrobní vady, které se projeví v průběhu záruční lhůty. U zboží, které se rychle kazí – ve smyslu § 619 odst. 1 občanského zákoníku se na toto zboží nevztahuje záruka a zboží lze reklamovat nejpozději den následující po koupi, ostatní zboží potravinářské, na které se záruka vztahuje (podle § 620 odst. 1 občanského zákoníku je záruční doba 8 dní.
5. Záruční doba ve výše uvedeném bodu začíná plynout dnem převzetí a zaplacení za zboží kupujícím. V případě uplatnění reklamace z důvodu vady na zboží zakoupeného v prodejně se záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení.
6. Jestliže se vyskytne na zakoupeném zboží vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat. Prodávající zodpovídá za vady, které má prodávané zboží při převzetí kupujícím, ale také za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době.
7. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, která brání věc řádně užívat k účelům, k němuž se takové zboží zpravidla užívá.

čl. III.

Podmínky reklamace a způsob jejího vyřešení

1. Podmínkou uplatnění reklamace je splnění následujících podmínek:
 - a. ze strany kupujícího nedošlo k porušení předpisů pro používání zboží a současně,
 - b. nedošlo k uplynutí záruční doby v souladu s ustanovením čl. II bod 4
 - c. kupující předloží reklamované zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady a současně,
 - d. kupující předloží doklad o zakoupení zboží, v případě že byl vydán záruční list, tak tento záruční list.
2. Právo ze zodpovědnosti za vady zboží zakoupeného v prodejně prodávajícího, které kupující neuplatní po dobu trvání záruční doby v souladu s ustanovením čl. II bod 4, zaniká.
3. Kupující má právo reklamovat zboží v prodejně, kde zboží zakoupil. V případě reklamace zboží, dostane kupující v prodejně od prodávajícího doklad o uplatnění reklamace / který s kupujícím sepíše pověřený pracovník/, který musí být řádně a čitelně vyplněn, přičemž tento doklad musí obsahovat:
 - a. jméno, příjmení, telefon a bydliště kupujícího,
 - b. název, resp. jiné označení zboží, interní kód, EAN, barva zboží,
 - c. cenu reklamovaného zboží v době nákupu / jestliže byla poskytnutá sleva, také výši slevy z ceny reklamovaného zboží a popis předmětu slevy/,
 - d. den zakoupení zboží a číslo dokladu /účtenky/,
 - e. datum uplatnění reklamace,
 - f. opis reklamované vady,
 - g. požadavky kupujícího,
 - h. lhůta na vybavení reklamace, pokud není reklamace vybavená přímo na místě v čase uplatnění reklamace,
 - i. požadovaný způsob vybavení reklamace,
 - j. podpis kupujícího a pověřeného pracovníka prodávajícího,
 - k. kopii původního dokladu o koupi.
4. Prodávající je povinen vydat kupujícímu jedno vyhotovení dokladu o uplatnění reklamace a způsob vyřešení, a to jen tehdy, pokud reklamaci nevyřeší na místě a v celém rozsahu. Záznam o reklamaci prodávající eviduje 1 rok od uplatnění reklamace.

čl. IV.

Osoba pověřená vyřizováním reklamací a lhůty na vyřizování reklamací

1. Osoba odpovědná rozhodnout o uplatnění reklamace je pověřený pracovník (všichni zaměstnanci prodejny), ve složitějších případech o reklamaci rozhodne vedoucí prodejny nebo jeho zástupce.
2. 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 vyřízená bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

čl. V.

Způsob vyřízení reklamace a vady zboží

1. Při posuzování reklamace se vychází především z toho, je-li reklamovaná vada odstranitelná či nikoliv.
2. Za vadu není možno považovat takovou změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení způsobeném jeho obvyklým užíváním, nesprávným ošetřováním anebo nesprávné údržby.
3. U zboží prodávaného za nižší cenu prodávající neodpovídá za vady, pro které byla určena nižší cena, přičemž prodávající zabezpečí informovanost kupujícího tím, že popis vady, pro kterou byla určena nižší cena, uvede na pokladním dokladu.
4. V případě, že si kupující nevyzvedne po uplynutí 30 denní zákonné lhůty určené k posouzení vadnosti reklamovaného zboží, upozorní prodávající kupujícího formou doporučeného dopisu, že si má zboží převzít ve lhůtě 30 dnů ode dne odeslání doporučeného dopisu (první lhůta). Jestliže ani po marném uplynutí této lhůty nedoručí kupující k převzetí zboží, začne plynout další lhůta 30dnů (druhá lhůta). Po marném uplynutí druhé lhůty bude reklamované zboží zlikvidováno bez náhrady.

čl. VI.

Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují také vady, které odstraněním /opravou/ neutrpí na vzhledu, funkci ani kvalitě zboží a oprava zboží může být vykonaná řádně a ve lhůtě dohodnuté s kupujícím
2. Jestliže se jedná o vadu odstranitelnou, může kupující podle svého uvážení požadovat od prodávajícího:
 - a. bezplatné, včasné a řádné odstranění vady a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit,
 - b. v případě, že zboží nebylo ještě použito, výměnu za zboží bez vad nebo týká-li se vada jen součásti zboží, výměnu součásti.
3. Proávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadné zboží za bezvadné.

čl. VII.

Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelné vady se považují vady, které není možno opravit řádně a ve lhůtě dohodnuté s kupujícím, nejpozději ve lhůtě 30-ti dnů od uplatnění reklamace a které by odstraněním utrpěli na vzhledu anebo funkci a kvalitě zboží. Patří sem také vady sice odstranitelné, ale opakující se /2x/ i po opravě anebo větší počet vad zboží /3 a více/.
2. Jestliže se jedná o neodstranitelnou vadu, může kupující podle svého uvážení požadovat od prodávajícího:
 - a. slevu z ceny zboží,
 - b. výměnu vadného zboží za zboží bez vad,
 - c. odstoupení od kupní smlouvy, přičemž kupující vrátí vadné zboží a prodávající je povinen mu vrátit zaplacenou kupní cenu.
4. Při vyřizování reklamace dle předchozího bodu 2) tohoto článku část a) se přihlíží na charakter a rozsah vady a způsob používání. O slevě do výšky 20% z kupní ceny rozhoduje pověřená osoba, o slevě nad 20% rozhoduje vedoucí prodejny.
5. Záruční doba se prodlužuje o dobu faktického odstraňování vad, resp. v případě, že dojde k vyřízení reklamace výměnou zboží za zboží nové, převzetím nového zboží začíná plynout nová 24 měsíční záruční doba.
6. Právo na odstoupení od smlouvy věci pro neodstranitelnou vadu má kupující pouze v případě, že vada brání tomu, aby věc mohla být řádně užívaná jako věc bez vady.

čl. VIII.

Shoda s kupní smlouvou a další ujednání

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že zboží má jakost a užitné vlastnosti, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé.
2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou je prodávající povinen bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou (lze vyměnit za jakékoliv zboží). Není-li to možné, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.
3. Ve sporných případech si prodávající vyhrazuje právo vrácení zaplacené nákupní ceny kupujícímu a ukončení dalšího obchodního vztahu a to i bez udání dalších důvodů.

čl. IX.

Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je závazný pro všechny prodejny /Papírnictví, Trafika, Styl, Pékárnička/ a je umístěn na každé z prodejen volně k nahlédnutí.
2. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předcházejícího upozornění kupujících.

V Zábřehu, dne 1. ledna 2007