

REKLAMAČNÍ ŘÁD

e-shopu E-COOP

Jednota, spotřební družstvo ve Volyni, se sídlem náměstí Hrdinů 69, 387 01 Volyně IČ: 00031917, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném u KS České Budějovice v oddílu Dr., vložka č. 222

(dále jen „e-shop“ nebo „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“)** (část A)
- jsou **i informace pro spotřebitele o jeho právu a podmínkách na odstoupení od smlouvy** vyplývajících z koupě zboží **distančním způsobem (na e-shopu)** (část B) a navazují na Všeobecné obchodní podmínky internetového obchodu prodávajícího
- 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 (část C).

Hlavním účelem reklamačního řádu je vytvoření podmínek pro rychlé a správné vyřizování reklamací a pro rychlé a správné využití práva spotřebitele na případné odstoupení od smlouvy při koupi zboží distančním způsobem.

Tento reklamační řád je určen výhradně kupujícím, kteří jsou spotřebiteli, tj. fyzickými osobami nejednajícími v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Část A – práva z vadného plnění (reklamace)

II.

Nabytí vlastnického práva a přechod nebezpečí škody na věci

1. Spotřebitel je povinen řádně dodanou věc převzít a při převzetí zásilky překontrolovat její stav. Pokud je věc zaslána spotřebiteli prostřednictvím přepravce, pak při zjevném poškození zásilky sepíše spotřebitel s přepravcem zápis o škodě.
2. Převzetím zakoupené věci a úplným zaplacením kupní ceny nabývá spotřebitel k věci vlastnické právo, přičemž rozhoduje poslední z těchto okamžiků. V případě dodání zboží po částech nabývá spotřebitel vlastnické právo ke zboží zaplacením kupní ceny dle příslušné dílčí smlouvy a převzetím souvisejícího zboží, přičemž rozhoduje poslední z těchto okamžiků.
3. Na spotřebitele přechází nebezpečí škody na věci současně s okamžikem nabytí vlastnického práva k věci.

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,
 - 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,
 - 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 zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy souhlasil.
4. 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 poskytovatele 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.

U věcí podléhajících rychlé zkáze musí být vady reklamovány bez zbytečného odkladu po jejich převzetí, nejdéle v době, po kterou lze věci použít. U užitelných věcí musí být vady reklamovány ve vyznačené době minimální trvanlivosti.
5. 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.
6. Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Spotřebitel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se 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.

7. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.
8. Prodávající neodpovídá za vadu u věci prodávané za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.
9. 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.
10. 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. Reklamace může být uplatněna telefonicky na zákaznické lince prodávajícího nebo e-mailem nebo korespondenčně na adresu Jednota, spotřební družstvo ve Volyni, náměstí Hrdinů 69, 387 01 Volyně, nebo na jakékoli provozovně prodávajícího s ohledem na sortiment prodávaného zboží, a to při použití podkladů uvedených níže dle bodu V.
2. V případě, že v dokumentaci u věci je k provedení opravy určena jiná osoba než prodávající, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, případně servisní středisko, reklamuje spotřebitel vady věci u této jiné osoby.

V.

Podklady spotřebitele pro reklamaci

Spolu s návrhem na způsob řešení reklamace doloží spotřebitel při reklamaci své právo věc reklamovat, zejména doloží datum koupě věci, a to některým z následujících způsobů:

1. prodejním dokladem – faktura, účtenka, paragon atp.
2. záručním listem – pokud byl ke zboží připojen
3. případně jiným věrohodným způsobem (jiný důkaz, že věc byla nakoupena v e-shopu prodávajícího).

VI.

Postup při reklamaci

1. Právo reklamovat má spotřebitel, který zboží v e-shopu nakoupil.
2. Spotřebitel reklamuje řádně, bez zbytečného odkladu a včas.
3. Reklamaci na prodejně je oprávněn vyřizovat pověřený zaměstnanec e-shopu, který je povinen spotřebiteli vydat po 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. Písemné potvrzení o přijetí reklamace (se shora uvedeným obsahem) je prodávající povinen spotřebiteli vydat i v případě, že spotřebitel uplatní reklamaci jiným způsobem než osobně na prodejně.

4. 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.
5. Prodávající informuje spotřebitele o vyřízení reklamace způsobem dohodnutým v potvrzení o reklamaci.
6. 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.
7. Spotřebitel má právo uplatnit nárok na úhradu účelně vynaložených nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním jeho práva z vadného plnění.
8. Prodávající má právo reklamaci zboží zamítnout, pokud je reklamované zboží, či jeho součást znečištěné, nebo v hygienicky závadném stavu.

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 by 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. Byla-li reklamace uznána jako oprávněná a nedohodl-li se prodávající se spotřebitelem jinak, odešle prodávající opravenou věc na vlastní náklady spotřebiteli. V ostatních případech nepřevezme-li spotřebitel věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění.

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,
 - 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 však 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. Pokud prodávající prohlásí, že spotřebitele uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, poskytuje spotřebiteli ke zboží záruku, a to v rozsahu uvedeném v takovém prohlášení.
2. 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.
3. 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.
4. Spotřebitel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na spotřebitele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající. Spotřebitel nemá dále právo ze záruky, způsobil-li vadu sám.
5. 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.
6. Spotřebitel má v případě vady ze záruky za jakost vždy právo alespoň na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Prodávající však může spotřebiteli i vrátit kupní cenu anebo poskytnout službu.

Část B – zákonné odstoupení od smlouvy při distančním prodeji (e-shop)

IX.

Odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu při distančním prodeji

1. Ve 14denní lhůtě má spotřebitel možnost odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem (e-shop) bez uvedení důvodu.
2. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy je přílohou tohoto reklamačního řádu stejně jako vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. Formulář pro odstoupení od smlouvy lze vyplnit rovněž elektronicky na našich internetových stránkách: www.jednotavolyne.cz
3. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy (uzavřené distančním způsobem: e-shop)
 - a) o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy,
 - b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
 - c) o dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla ujednána v době uzavření smlouvy s tím, že dodání je možné uskutečnit až po uplynutí třiceti dnů a jejichž skutečná hodnota závisí na výchylných trhu nezávislých na vůli podnikatele,
 - d) o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
 - e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
 - f) o neodkladné opravě nebo údržbě, která má být provedena v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby,
 - g) o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil,
 - h) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil,
 - i) o dodávce novin, periodik nebo časopisů s výjimkou smluv o předplatném na jejich dodávání,
 - j) o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období,

- k) uzavírané na základě veřejné dražby podle jiného zákona, které může být spotřebitel fyzicky přítomen, nebo
- l) o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a podnikatel mu poskytl potvrzení podle § 1824a odst. 1 a 2 nebo § 1828 odst. 3 a 4.

Část C – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a závěrečná ustanovení

X.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

- a) finanční arbitr v oblasti finančních služeb (www.finarbitr.cz)
- b) Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (www.ctu.cz)
- c) Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu v případech, kdy není dána působnost orgánů uvedených pod písm. a) až c) výše.

XI.

Závěrečné ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20.3.2023 Současně pozbývá platnosti reklamační řád ze dne 1.9.2021
2. Přílohami tohoto reklamačního řádu jsou:
 - a) Reklamační formulář
 - b) Poučení spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem
3. Reklamace uplatněné do doby nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu budou vyřízeny a dokončeny dle dosavadního reklamačního řádu ze dne 1.9.2021 (*doplnit, případně vypustit*).

Jednota, spotřební družstvo ve Volyni, se sídlem náměstí Hrdinů 69, 387 01 Volyně IČ: 00031917, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném u KS České Budějovice v oddílu Dr., vložka č. 222
(dále jen „družstvo“)

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

1.

Pan /Paní//jméno a příjmení reklamujícího spotřebitele/ **bytem** /dále jen „spotřebitel“/.
uplatnil dne(uvést dále formu reklamace – písemně, elektronicky, osobně /reklamaci zboží/přesné označení reklamovaného zboží/ **nakoupeného prostřednictvím e-shopu družstva dne**

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

...../ **chybějící množství, vadná jakost, neodpovídající užité 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 předkládá¹:

- prodejní doklad (účtenka, paragon, faktura, 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

6. Informaci o vyřízení reklamace podá prodávající spotřebiteli (SMS na tel. číslo, zprávou na e-mailovou adresu, písemnou zprávou na poštovní adresu, ...).

7. Spotřebitel svým podpisem potvrzuje údaje uvedené v tomto formuláři.

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

¹ Zaškrtnout skutečně přiložené doklady

- finanční arbitr v oblasti finančních služeb (www.finarbitr.cz)
- Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (www.ctu.cz)
- Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu v případech, kdy není dána působnost orgánů uvedených výše.

Vdne

.....
spotřebitel (podpis)

(Níže vyplní pověřený zaměstnanec družstva)

Pověřený zaměstnanec družstva:

- **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.2a/ navrhuje, aby...../jestliže má jiný návrh/
- /alt2b/ 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

Spotřebitel se může o vyřízení reklamace informovat na (tel. číslo, e-mailová adresa, poštovní adresa, ...)

.....
pověřený zaměstnanec