

Reklamační řád

Tento reklamační řád (dále také též jen „reklamační řád“ či „řád“)

společnosti: **DZO s.r.o., IČ: 26 22 77 54**

(dále též jen „prodávající“) upravuje v souladu s obecně závaznou platnou právní úpravou rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady výrobků při prodeji zboží v obchodě, a to včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě (dále též jen „zboží“) v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
- 1.2 Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po převzetí (při samoobslužném prodeji po zaplacení kupní ceny) a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.

II. Odpovědnost prodávajícího

- 2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - a) má zboží 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 zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2 Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

III. Práva z vadného plnění

- 3.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. (Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost – viz čl. IV. níže)
- 3.2 Ustanovení čl. 3.1 se nepoužije:
 - a) u zboží prodávávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
 - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy věci (zboží).

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 povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Nebrání-li tomu povaha zboží, lze takové potvrzení nahradit dokladem o zakoupení zboží obsahujícím uvedené údaje.

- 3.3 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 2.1, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 3.4 Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
- 3.5 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. 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.
- 3.6 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 3.7 Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

IV. Záruka za jakost

- 4.1 Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást zboží.
- 4.2 Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.
- 4.3 Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu.
- 4.4 Kupující nemá právo ze záruky, způsobilá-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

V. Uplatnění práv

- 5.1 Práva z vady i práva ze záruky za jakost (dále též jen reklamace) se uplatňují u prodávajícího, u kterého bylo zboží koupeno.
- 5.2 Proávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
- 5.3 Proávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.4 Proávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží 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 s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

VI. Působnost reklamačního řádu

- 6.1 V případech, kdy prodávající prodává zboží osobě, která je podnikatelem a při uzavření kupní smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě týká také podnikatelské činnosti takové osoby (podnikatele), se namísto ustanovení toho reklamačního řádu uplatní příslušná právní úprava, tento reklamační řád se tedy na takové případy nevztahuje.

VII. Závěrečná ustanovení

7.1 Dojde-li ke změně právních předpisů, ze kterých tento reklamační řád vychází tak, že jeho ustanovení se dostanou do rozporu s platným a účinným právním předpisem, má před zněním reklamačního řádu bez dalšího přednost takový právní předpis.

7.2 Kontaktní údaje prodávajícího jsou následující: DZO s.r.o., Ševcovská 3368, 760 01, Zlín.

7.3 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 1.1.2014

Ve Zlíně dne: 1.1.2014

DZO s.r.o.
U Dvora 1083
686 05 Uherské Hradiště
tel./fax 577 243 077
IČO: 267 77 54 1517

.....
razítko a podpis oprávněného zástupce

Vydala: Česká obuvnická a kožedělná asociace, tř. T. Bati 5267, 760 01 Zlín
tel.: + 420 577 435 411, tel./fax: +420 577 525 230, e-mail: coka@coka.cz
Zlín, leden 2014

* - nehodí se škrtně

