

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád (dále jako „reklamační řád“) společnosti/podnikající fyzické osoby: DZO s.r.o.

se sídlem: U Dvora 1083, 686 05 Uherské Hradiště, IČ: 262 274 54

(dále jako „prodávající“) upravuje v souladu s obecně závaznou platnou právní úpravou rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv spotřebitele z vadného plnění při prodeji zboží v obchodě, a to včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě (dále také jako „zboží“ nebo „věc“) 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 zboží:
 - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakosti i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - b) je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží 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) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibilitě a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v téže smluvní řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

- 2.2 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

III. Práva z vadného plnění

- 3.1 Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projevuje v době dvou let od převzetí. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
- 3.2 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
- 3.3 Má-li zboží vadu, může kupující 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. 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.
- 3.4 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy, pokud:
 - a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 3.3 výše,
 - b) se vada projevuje opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

IV. Záruka za jakost

- 4.1 Záruka za jakost vzniká prohlášením poskytovatele záruky, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít zboží vlastností uvedené v prohlášení o záruce. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažen v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě,

ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.

- 4.2 Zaručí-li se poskytovatel záruky, že si věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonost, platí, že má kupující ze záruky alespoň právo na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu věci.
- 4.3 Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout poskytovateli záruky ve lhůtě určené délkou záruční doby.

V. Uplatnění práv

- 5.1 Práva z vadného plnění i práva ze záruky za jakost se uplatňují (dále jako „reklama“) u prodávajícího, u kterého bylo zboží koupeno.
- 5.2 Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamaci.
- 5.3 Prodávající je povinen spotřebiteli vydat při 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.
- 5.4 Reklama 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 lhůtu. Po marném uplynutí lhůty podle předchozí věty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 5.5 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. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

VI. Působnost reklamačního řádu

- 6.1 Tento reklamační řád se vztahuje na případy, kdy prodávající prodává zboží osobě, která je spotřebitelem, přičemž za spotřebitele se považuje každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.

VII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 7.1 Spotřebitel má podle tohoto zákona právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy (dále jen „spotřebitelský spor“), dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.
- 7.2 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů vzniklých z kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
- 7.3 Platforma pro řešení sporů on-line dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice č. 2009/22/ES je dostupná na internetové adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1 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.
- 8.2 Kontaktní údaje prodávajícího jsou následující:

DZO s.r.o., Šercovská 3368

760 01 Zlín

- 8.3 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem:

6.1.2023

V 6.1.2023 dne 6.1.2023

DZO s.r.o. VH
U Dvora 1083
686 05 Uherské Hradiště
ICO: 262 274 54 DIČ: CZ 689 000 019

Vydala:

Česká obuvnická a kožedělná asociace

tr. Bati 5267, 760 01 Zlín
Tel./fax: +420 577 525 230
e-mail: coka@coka.cz

Zlín, leden 2023

* - nehodice se škrtně

