

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**Naším cílem je především spokojený zákazník, z tohoto důvodu respektujeme práva, která kupujícímu pro reklamace poskytují právní předpisy ČR. Dodržením tohoto reklamačního řádu zákazník usnadní vyřízení reklamace.**

### **Článek 1**

#### **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Tento reklamační řád Charity Opava Chráněné dílny Vlaštovičky, (dále „prodávající“), slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad zboží. Byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném znění, zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele v platném znění.

Tento reklamační řád se vztahuje na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady, kdy kupující je fyzická či právnická osoba, která není podnikatelem a koupě se netýká jeho podnikatelské činnosti (dále jen „kupující“)

Tento reklamační řád platí pro tyto prodejny Chráněné dílny Vlaštovičky:

- prodejna ve Vlaštovičkách
- prodejna Terno
- e-shop [www.JV-art.cz](http://www.JV-art.cz)
- prodejna v OC Breda & Weinstein

Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

### **Článek 2**

#### **SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O DORUČOVÁNÍ ZBOŽÍ PROSTŘEDNICTVÍM PŘEPRAVNÍCH SLUŽEB**

Zjevné poškození Zboží a jeho obalu při doručování Zboží přepravní službou je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Nebude-li rozdíl zaznamenán na dokladu o převzetí (zaplacení), bude prodávající vycházet z toho, že zboží bylo řádně a v pořádku kupujícímu předáno.

V případě zjištěného poškození či neúplnosti zásilky je třeba na místě sepsat škodní zápis o charakteru a rozsahu vzniklé škody nebo soupisu zboží, které v zásilce chybí. Kopii prosím zašlete na adresu Charity Opava Chráněné dílny Vlaštovičky - Marie Dolanské 19, 746 01 Opava - Vlaštovičky.

Jinou možností je vzhledem k povaze poškození zásilku odmítnout převzít a vrátit zpět naší společnosti s uvedeným důvodem na přepravním listu dopravce. Převzetím a zaplacením dodávky zboží kupující potvrzuje, že dodané zboží nenese známky zjevných vad a poškození.

Při osobním odběru kupujícím je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z prodávajícího na kupujícího. Kupující je povinen si podle možností prohlédnout zboží po přechodu nebezpečí škody na Zboží a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství.

## **Článek 2**

### **ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO**

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí nemá vady.

Zejména Proávající odpovídá za to, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

- Má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Proávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- Se věc hodí k účelu, který pro její použití Proávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- Věc odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla – li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzoru nebo předlohy
- Je věc v odpovídajícím množství, míře, hmotnosti
- Věc vyhovuje požadavkům právních předpisů

Prodávající neodpovídá za vady na Zboží v těchto případech:

- Byla – li pro takovou vadu sjednána sleva z kupní ceny
- Jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím
- Vada vznikla na věci opotřebením, způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti)
- Vada byla způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího nebo mechanickým poškozením
- prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil

### **Článek 3**

#### **PRAVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ**

Pokud má převzaté zboží nedostatky, za které prodávající odpovídá podle předchozího článku, jedná se o vadu zboží a kupující má právo uplatnit svá práva z vad.

Kupující nemá práva z vadného plnění:

- jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy
- prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží v době 24 měsíců od převzetí Zboží nebo v době použitelnosti uvedené na obalu zboží nebo v připojeném návodu. Záruční dobu je možné ujednáním zkrátit až na 12 měsíců při koupi již použitého Zboží.

Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

Projeví-li se vada Zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak.

Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

Nemá-li věc vlastnosti stanovené v článku Odpovědnost prodávajícího, má kupující, lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, právo na bezplatné odstranění vady Zboží.

Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, má kupující právo požadovat dodání nového Zboží bez vad, a pokud se týká vada pouze součástí Zboží, může kupující požadovat jen výměnu součástí.

Pokud není možné odstranění vady, ani dodání nového Zboží či výměna součástí Zboží, má kupující právo na odstoupení od smlouvy.

Kupující má právo v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (třetí reklamace pro stejnou vadu) nebo pro větší počet vad (čtvrtá reklamace pro odlišné vady), na dodání nového Zboží nebo výměnu součástí. Kupujícím má v takovém případě i právo na odstoupení smlouvy.

Pokud kupující nevyužije své práva na odstoupení od smlouvy, ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu její 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 její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy mu je předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. Kupující je tak povinen vrátit prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství a prodávající zaplacenou kupní cenu.

Pokud má vadu Zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

## **Článek 4**

### **VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně v jeho sídle nebo místě podnikání.

Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď např. předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.

Pokud kupující uplatní práva z odpovědnosti za vady písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, podrobný popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné potíže, zejména proto, že věc není možné (např. pro jeho váhu, rozměrnost apod.) dopravit do místa plnění

reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

V případě, že kupující reklamuje vadné zboží, je povinen reklamovat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami, včetně všech součástí a příslušenství.

V případě, že kupující zasílá zboží, ze kterého uplatňuje práva z vad, prostřednictvím přepravní služby, mělo by být zboží dané k přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození.

Při uplatnění reklamace obdrží kupující písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo z odpovědnosti za vady uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud kupující výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol emailem.

Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále reklamace), je vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady.

Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného dokladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy, tedy má kupující právo na odstoupení od smlouvy.

Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.

Kupující je povinen převzít reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena. Po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné, a to ve výši ..... Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží.

## **Článek 5**

### **ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ DO REKLAMACE**

Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí reklamace zboží v případě, že je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti a také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí reklamace zboží také v případě, kdy zboží k reklamaci je zasíláno na dobírku.

## **Článek 6**

### **NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/2012 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb.

Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo.

Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Dozor na dodržování povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění vykonává Česká obchodní inspekce.

Nedojde-li ani následně k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

**Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. července 2016.**

**Předchozí reklamační řád se ruší a nabývá účinnosti nový reklamační řád platný**



# Reklamační řád

Chráněná dílna Vlaštovičky

Evidenční č.: **RŘ-03/413 – 2/ 16**

Verze: **02**

Vydáno dne: 1. 7. 2016

Účinnost od: 1. 7. 2016

Počet stran: 8

**od 1. července 2016**

**Příloha:** Reklamační protokol a Reklamační lístek.

**Reklamační adresa:** Charita Opava, Chráněná dílna Vlaštovičky (prodejna)

Razítko: M. Dolanské 19,746 01 Opava - Vlaštovičky  
IČO: 439 645 91 DIČ: CZ 439 645 91  
Tel. + fax: 553 793 459 / 20

Pověřený zaměstnanec k vyřízení reklamace:

<b>jméno, pracovní místo</b>	<b>Byl seznámen s RŘ a porozuměl.</b>	<b>dne:</b>	<b>podpis:</b>
Marie Bennková, vedoucí CHDV			
Soňa Kuršová, účetní			

Vypracoval: Marie Bennková, vedoucí CHDV	dne: 1. 7. 2016	podpis:
Ověřil:	dne:	podpis:
Schválil: Ing. Tomáš Schaffartzik, manager sekce	dne: 1. 7. 2016	podpis:



# Reklamační řád

Chráněná dílna Vlaštovičky

Evidenční č.: **RŘ-03/413 – 2/ 16**

Verze: **02**

Vydáno dne: 1. 7. 2016

Účinnost od: 1. 7. 2016

Počet stran: 8

Příloha č. 1

## REKLAMAČNÍ PROTOKOL

### Reklamační adresa:

Charita Opava  
M. Dolanské 19  
746 01 Opava – Vlaštovičky

čís. protokolu: ...../2016

### Reklamovaný výrobek:

katalogové číslo:  
název:  
cena:  
počet ks:

### Doklady pro reklamaci:

kopie v příloze

čís. paragonu:  
čís. faktury:  
datum prodeje:

Popis závady:		
.		.
.		.
.		.
.		.
.		.
..		.
Přijal:	dne:	podpis:

### Reklamující:

jméno: dne: podpis:  
Tel:

### Reklamace:

**Oprávněná:** - způsob vyřízení reklamace: .

**výměna:**

**oprava:**

**snížení ceny o:**

Kč

č. dokladu:

**vrácení výrobku a prodejní ceny:**

Kč

č. dokladu:

**Vyřízeno:**

**Převzetí opraveného výrobku**

dne:

**Záruční doba prodloužena o:**

dnů.

do dne:

podpis:

dne:

### Neoprávněná:





# Reklamační řád

Chráněná dílna Vlaštovičky

Evidenční č.: **RŘ-03/413 – 2/ 16**

Verze: **02**

Vydáno dne: 1. 7. 2016

Účinnost od: 1. 7. 2016

Počet stran: 8

zdůvodnění:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

vyřídil:

dne:

podpis:

razítko:

**Kopie zákazníkovi.**

Příloha č. 2

## REKLAMAČNÍ LÍSTEK

### REKLAMACE

reklamační lístek

Čís. reklamace: /2016

**OPRAVA:**

V termínu do:

Poznámka:

**VÝROBA:**

V termínu do:

Předáno do skladu dne:  
Podpis: