

# Reklamační řád

e-shopu E-COOP

SKUPINA COOP

Západočeské konzumní družstvo Sušice

Nám. Svobody 135

342 01 Sušice

IČO: 00031968

DIČ: CZ00031968

zapsané: v obchodním rejstříku vedeném u KS Plzeň, spis. zn. Dr. XXVI, vložka č. 218

(dále též jen „Prodávající“ nebo „Prodávající družstvo“)

## I. Obecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Služby E-COOP. Před objednáním zboží je Kupující povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami Prodávajícího.

Má se za to, že Kupující podáním své objednávky na odběr zboží prostřednictvím služby E-COOP potvrzuje, že s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami souhlasí.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží účtenku, která obsahuje všechny potřebné údaje pro řádné uplatnění případné reklamace. Je-li součástí nákupu spotřební zboží s vlastním záručním listem, předkládá Kupující pro případnou reklamaci tento záruční list opatřený razítkem prodejny.

## II. Záruční doba

Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku za jakost (Záruční doba) na zakoupené zboží v následující délce:

- v případě **potravin** do data jejich použitelnosti nebo minimální trvanlivosti, popř. do doby, do které má být zboží spotřebováno. Kupující musí dodržet podmínky pro jejich skladování. Reklamovaná potravina by neměla být otevřena, kromě případu, kdy je to nezbytně nutné pro zjištění vady

Výjimkou jsou:

- potraviny, u kterých se uvádění minimální trvanlivosti právními předpisy nevyžaduje (lihoviny a ostatní alkoholické nápoje s obsahem alkoholu 10 % a více, žvýkačky, limonády, ovocné šťávy)
- čerstvé ovoce, zelenina a pečivo určené ke spotřebě do 24 hodin (lze reklamovat pouze do 24 hodin od zakoupení)
- u **nepotravinářského zboží** po dobu 24 měsíců, počínaje dnem převzetí zboží. Je-li ze strany výrobce nebo dodavatele stanovena záruční doba u některého zboží nebo jeho částí delší, zavazuje se Prodávající tuto záruční dobu na jakost zboží Kupujícímu poskytnout. Ze strany Kupujícího musí být dodrženy podmínky určené výrobcem nebo dodavatelem zboží, které jsou nutné pro uplatnění rozšířené záruky a se kterými se

Kupující seznámil. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní apod.) Jde-li o věci použité, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání a opotřebení. Záruční doba použitého zboží je zkrácena na 12 měsíců ode dne vystavení prodejního dokladu.

Záruční doba začíná běžet dnem, na který si Kupující zboží objednal, ke kterému je vystavena účtenka a dle Obchodních podmínek si zboží Kupující má převzít.

### **III. Uplatnění reklamace**

Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat (množství, druh, kvalitu, neporušenost obalů) a případné zjištěné vady reklamovat ihned ve výdejním místě a

- Kupující je při reklamaci povinen prokázat, kdy zboží zakoupil u Prodávajícího družstva například předložením prodejního dokladu. U zboží, u kterého byl od výrobce přiložen záruční list, je Kupující povinen doložit i tento záruční list.
- Kupující uplatňuje reklamaci ve Výdejním místě E-COOPu
- Pokud se zákazník na místě nedohodne na odběru jiného zboží náhradou za vrácené, bude Zákazníkovi cena vráceného zboží vyplacena v hotovosti nebo poskytnuta sleva na další nákup.
- Pokud se jedná o zboží, které je nutno reklamovat u výrobce nebo dodavatele a nelze vyřídit reklamaci ihned, bude Kupujícímu vystaveno potvrzení o příjmu zboží, které zůstává majetkem Kupujícího po dobu vyřizování reklamace. V potvrzení bude uvedeno, kdy Kupující uplatnil nárok na reklamaci a co je předmětem reklamace.

### **IV. Zánik nároku na uplatnění reklamace**

Práva Kupujícího na uplatnění reklamace zanikají v těchto případech:

- reklamace nebyla uplatněna v záruční době
- zboží bylo mechanicky poškozeno nebo používáno v podmínkách neodpovídajících podmínkám uvedených výrobcem
- vada vznikla neodbornou manipulací a instalací
- zboží bylo zcela či částečně spotřebováno
- Kupující při koupi zboží o vadě věděl
- na vadu již byla poskytnuta sleva
- při pozdějším převzetí objednaného zboží z důvodu na straně zákazníka nelze reklamovat potraviny určené k rychlé spotřebě

Prodávající nezodpovídá za vady, které vznikly v důsledku opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním nebo nesprávným použitím výrobku.

### **V. Vyřízení reklamace**

- Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile se vada na zboží projeví, a to v průběhu záruční doby. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, v komplikovaných případech nejdéle do 3 pracovních dnů.
- Lhůta pro vyřízení reklamace se počítá ode dne převzetí reklamace (reklamovaného zboží) Prodávajícím do dne vyřízení Prodávajícím. Reklamace zboží vyřizuje Prodávající bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30ti dnů od uplatnění reklamace, pokud se s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

- Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy do doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje.
- Po vyřízení reklamace je Kupující vyzván k vyzvednutí zboží. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata k reklamaci.
- Kupující je povinen vyzvednout reklamované zboží do 30ti dnů ode dne vyrozumění o vyřízení reklamace. Neučiní-li tak, je Prodávající oprávněn naložit se zbožím dle svého uvážení.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Pokud není konkrétně uvedeno jinak, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.6.2020