

## I. Obecná ustanovení

družstvo GRANÁT, d.u.v. Turnov, se sídlem Turnov, Výšinka 1409, PSČ: 511 01, IČO: 00030091, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl Dr XVIII, vložka 390 ze dne 14.1.1953 vydává tento reklamační řád.

## II. Předmět a účel reklamačního řádu

Reklamační řád je upravuje podmínky, za nichž lze uplatnit kupujícími práva z vadného plnění (dále jen "reklamaci") podle § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen občanský zákoník) v prodejních družstvech, přičemž účelem tohoto reklamačního řádu je i stanovení postupu pro rychlé a správné vyřízení reklamací.

## III. Právo kupujícího na reklamaci

Vyskytla-li se u zakoupeného zboží vada, je kupující oprávněn uplatnit práva z vady - reklamovat v době 24 měsíců od převzetí zboží (§ 2165 odst. 1 občanského zákoníku) reklamovat.

Při reklamaci musí zákazník vadné zboží předložit a žádat-li výměnu vadného zboží za bezvadné nebo vrácení kupní ceny, musí předložit výrobek kompletní, s veškerým jeho příslušenstvím. Reklamaci nelze uplatnit v případech, kdy vada nastala v důsledku nesprávného použití či skladování zboží kupujícími nebo v případech, kdy kupující provedl na věci svévolné změny nebo úpravy. Prodávající neodpovídá ani za vady zboží způsobené vyšší mocí, jako jsou živelné pohromy a podobně. Za vady zboží nelze považovat stavy, vzniklé opotřebením šperku při používání. - viz bod IX. Vyloučení odpovědnosti za vady

## IV. Místo uplatnění reklamace

Kupující uplatňuje reklamaci v prodejně, kde zboží zakoupil a není-li to možné například proto, že taková prodejna již byla zrušena nebo je přechodně uzavřena, pak je třeba reklamaci uplatnit v prodejně k přijímání takových reklamací prodávajícími určené a nebylo-li takové místo určeno, potom přímo v sídle společnosti prodávajícího. Skutečnost, kdy a kde bylo zboží zakoupeno prokazuje kupující zejména příslušným prodejním dokladem nebo jiným prokazatelným způsobem.

## V. Lhůty pro uplatnění reklamace

Kupující je povinen uplatnit práva z vady- reklamovat řádně a včas, tedy v době 24 měsíců od převzetí zboží, pokud na zboží, jeho obalu, návodu není uvedena doba delší. Nepodal-li spotřebitel reklamaci včas, nemá nárok na kladné vyřízení reklamace.

## VI. Odpovědnost prodávajícího

Reklamuje-li kupující u prodávajícího, je pracovník prodejny povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o ní pokud možno ihned, nejpozději však do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Rozhodnutí o uplatněním právu z vad, vč. odstranění vady musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění, pokud se prodávající s kupujícími písemně nedohodne na delší lhůtě. Zpráva o tom jak byla reklamační vyřízena se podává zákazníkovi v místě, kde zboží reklamoval není-li písemně dohodnuto jinak.

Pracovník prodejny je povinen vydat kupujícímu, který reklamuje, potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i potvrzení o provedení opravy (odstranění vady zboží) a o době trvání opravy. Na zboží předané prodejně k reklamaci vydá prodejna kupujícímu potvrzení o příjmu zboží, které zůstává majetkem kupujícího po dobu vyřizování reklamace a uschovává se zvlášť. Shledá-li prodávající uplatnění práva z odpovědnosti za vady nedůvodným, pak spolu se svým rozhodnutím o něm v reklamačním protokolu vrátí kupujícímu zboží, originál účtenky.

Bude-li uplatnění práva z vad věci nedůvodné a prodávajícímu vzniknou z tohoto důvodu náklady, zejména na odborné posouzení vady či na právní zastoupení, má prodávající právo na jejich náhradu.

## VII. Odstranitelné vady

Za odstranitelné se považují takové vady, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí vzhled, funkce a jakost výrobku. Jde-li o odstranitelnou vadu má kupující právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady. Dále může kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu zboží nebo týkají-li se vady jen součástí zboží, výměnu součástí zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Není-li to možné může kupující odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz. Dále může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud neuplatnil jiné nároky.

## VIII. Neodstranitelné vady

Jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vad, může kupující podle své volby požadovat:

- výměnu vadného zboží nebo součástí zboží za bezvadné,
- odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz,
- přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud neuplatnil jiné nároky.

Stejná práva má kupující, jde-li o vady odstranitelné, jestliže kupující nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady (po 2 jejich předchozích opravách stejného charakteru a výskytu) po opravě nebo pro větší počet vad a při neprovedení opravy ve lhůtě dohodnuté mezi kupujícími a družstvem.

## IX. Vyloučení odpovědnosti za vady

Odpovědnost prodávajícího za vady zboží se nevztahuje, zejména, nikoli však výlučně.:

- a) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- b) u věcí prodáváných za nižší kupní cenu na vady, pro které byla nižší kupní cena sjednána,
- c) jde-li o zboží použité za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícími,
- d) na vady, které vznikly:
  - neodbornou opravou nebo jiným neodborným zásahem do charakteristiky zboží
  - zásahem provedeným kupujícími, které kupující uskutečnil v rozporu se správnými pokyny uvedenými v návodu k používání zboží,
  - užíváním, obsluze či údržbou zboží v rozporu s návodem k užívání, obsluze či údržbě zboží, popř. v záručním listě, anebo obecně známými pravidly pro užívání, obsluhu či údržbu zboží
  - z důvodu vyšší moci,
  - uchováváním, užíváním či skladováním zboží ve vlhkém, prašném či jinak nevhodném prostředí, zejména chemicky či fyzikálně agresivním, není-li prodávajícími či výrobcem zboží stanoveno jinak
  - zaviněním kupujícího (např. mechanické poškození),
  - vniknutím cizích látek do zboží

## Detailní popis vad neuznaných

- 1) změna odstínu barvy pokovení šperku vlivem prostředí (Ph faktorů těla, reakce na léky nebo změna těl. teploty)
- 2) oxidace (černání) šperku
- 3) viditelné mechanické poškození způsobené nevhodným zacházením
  - deformovaný tvar šperku
  - poškrábaný povrch šperku
  - kameny s viditelným poškrábáním
  - zlomené mechaniky u náušnic nad místem spoje
  - přetržení řetízků mimo místa spojů
  - ztráta částí šperku

## X. Informace o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Prodávající informuje kupujícího o tom, že dojde-li při prodeji zboží mezi nimi ke sporu má kupující právo jako spotřebitel na jeho mimosoudní řešení. Prodávající informuje kupujícího, že má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu podle zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporu jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

## XI. Závěrečná ustanovení

Jakost zboží při převzetí je upravena § 2161 odst. 1 občanského zákoníku. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí (§ 2169 odst. 2 občanského zákoníku). V ostatním výslovně neupraveném tímto RŘ se práva a povinnosti stran vyplývající z vadného plnění zboží řídí občanským zákoníkem (zák. č. 89/2012 Sb.).

Uzavřením kupní smlouvy projevuje kupující svůj souhlas s tímto RŘ. Tento RŘ je vyvěšen v místě prodeje zboží a jeho druhý výtisk je uložen u vedoucího prodejny..

## Kupující má v místě prodeje zboží:

- a) volně k dispozici tento RŘ.
- b) na vyžádání k nahlédnutí příslušný text občanského zákoníku.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 1.4.2017



Ing. P. Tvrzník v.r.  
předseda představenstva



V. Tomešová v.r.  
místopředsedkyně představenstva