

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

**A.W. spol. s r.o.**

Tento reklamační řád („*Reklamační řád*“) tvoří nedílnou součást každé Kupní smlouvy uzavřené mezi společnostmi A.W. spol. s r.o., IČ: 13642031 registrovanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ostravě dále („*Prodávající*“) a koncovým zákazníkem – spotřebitelem („*Kupující*“) na nové zboží („*Kupní smlouva*“) realizované v kterémkoliv kamenném obchodě Prodávajícího („*podnikové prodejny A.W. Olomoucké tvarůžky*“).

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními §§ 1914 až 1925, §§ 2099 až 2117 a §§ 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „*Občanský zákoník*“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „*Zákon o ochraně spotřebitele*“).

Reklamační řád upravuje podmínky, za nichž je Kupující oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti Prodávajícího za vady včetně záruční odpovědnosti Prodávajícího (dále jen „*reklamace*“) vzniklá v souvislosti s nákupem zboží v podnikových prodejnách A.W. Olomoucké tvarůžky, přičemž účelem tohoto Reklamačního řádu je i stanovení postupu pro rychlé a správné vyřizování reklamací, a vzájemná práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb a záruky za jakost podle příslušných ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění.

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží prodávané v podnikových prodejnách A.W. při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Prodávajícím, výrobcem nebo dodavatelem Prodávajícího popsané (vč. uvedení v reklamě, na obalu zboží nebo jeho návodu), popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, a dále že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodávající pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.

## 2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Zboží je vadné, nemá-li v okamžiku převzetí Kupujícím vlastnosti stanovené v ust. § 2095 až § 2096, resp. §2161 Občanského zákoníku, byť se taková vada projevila až později. Právo Kupujícího založit i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením své povinnosti. Vadou zboží je i dodání jiné věci nebo vada v dokladech nutných k užívání zboží.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí Kupujícím, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. To neplatí u zboží, na němž je vyznačena doba minimální trvanlivosti, datum spotřeby, nebo jiná forma informace obdobného významu.

V souladu s ustanovením § 2165 odst. 1 Občanského zákoníku je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí, s výjimkou zboží, u něž je na jeho obalu, nebo návodu připojenému k němu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba po kterou lze věc použít (viz záruka za jakost).

V případě použitého spotřebního zboží je doba pro uplatnění práv z vadného plnění stanovena na polovinu zákonné doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nejednalo-li Prodávající s Kupujícím dobu delší.

### **3. ZÁRUKA ZA JAKOST**

Prodávající se v souladu s ustanovením § 2113 a násl. Občanského zákoníku zavazuje, že zakoupené zboží nebo jeho část bude po určitou dobu způsobilé k použití pro sjednaný nebo obvyklý účel nebo že si zachová dohodnuté nebo obvyklé vlastnosti, a to po následující záruční dobu:

#### (a) potraviny

- do data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti vyznačené na obalu nebo reklamě, popř. do doby, do které má být potravina spotřebována, jsou-li ze strany Kupujícího dodrženy podmínky pro její skladování a nebyla-li potravina otevřena (vyjma případů, kdy je to nezbytné pro zjištění vady); u použitelné věci do vyznačené doby nejkratší trvanlivosti a u věci podléhající rychlé zkáze do vyznačené doby, po kterou lze věc použít;
- nejpozději 24 hodin po převzetí zboží Kupujícím v případě potravin (i) u nichž není předpisy vyžadováno uvedení doby použitelnosti (např. čerstvé ovoce a zelenina, pekařské výrobky určené ke spotřebě do 24 hodin po výrobě), (ii) potravin, které jsou při splnění dalších zákonných podmínek nabízeny k prodeji po uplynutí doby minimální trvanlivosti.

#### (b) ostatní výrobky (spotřební zboží vyjma potravin)

- po dobu dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží Kupujícím.

Je-li ze strany Prodávajícího, výrobce nebo dodavatele Prodávajícího stanovena u konkrétního zboží nebo jeho části záruka za jakost delší než shora uvedená, zavazuje se Prodávající poskytnout Kupujícímu záruku za jakost v této délce, jsou-li ze strany Kupujícího dodrženy podmínky stanovené dodavatelem výrobku nebo jeho výrobcem, které jsou nutné pro uplatnění takové rozšířené záruky a které jsou Kupujícímu známy.

V případě, že kupní smlouva a prohlášení o záruce (vč. uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti na obalu nebo v reklamě) určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

Záruční doba běží od okamžiku převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na nákupním dokladu. V případě, že je předmětem nákupu a dodání několik částí zboží, začíná záruční doba běžet okamžikem převzetí poslední dodávky zboží.

#### 4. UPLATNĚNÍ PRÁV

Kupující má nárok uplatnit svá práva z vadného plnění včetně práv vyplývajících ze záruky za jakost jen na zboží, které má vady a bylo zakoupené v některé z prodejen A.W. Olomoucké tvarůžky v České republice.

Pokud Kupující zjistí vadu zboží zakoupeného v některé z prodejen podnikových prodejen A.W. Olomoucké tvarůžky, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Prodávajícímu.

Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace se Kupujícímu doporučuje uplatnit reklamaci v prodejně A.W. Olomoucké tvarůžky, kde Kupující vadné zboží zakoupil, a není-li to možné (například proto, že taková prodejna již byla zrušena nebo je přechodně uzavřena, nebo je to pro Kupujícího dopravně nevýhodné), pak v jiné podnikové prodejně A.W. Olomoucké tvarůžky, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb. Kupující reklamaci uplatňuje u kterékoli pokladny, umístěné v podnikové prodejně A.W. Olomoucké tvarůžky.

Je-li však u nepotravinářského zboží v potvrzení o rozsahu práv z vadného plnění vydaného Prodávajícím dle § 2166 Občanského zákoníku uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodejny Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi Prodávajícím a Kupujícím při koupi věci.

Kupující je při reklamaci povinen prokázat, že zboží zakoupil u Prodávajícího a kdy se tak stalo (například předložením dokladu o zaplacení zboží, účtenky nebo jiným prokazatelným způsobem). Kupující při reklamaci uvede popis reklamované vady. Doporučuje se k reklamaci přiložit fotodokumentaci reklamované vady.

Prodávající je povinen Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje, dále je povinen vydat Kupujícímu 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.

Kupující vadné zboží Prodávajícímu předá, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Na zboží předané podnikové prodejně A.W. Olomoucké tvarůžky k reklamaci vydá prodejna Kupujícímu potvrzení o příjmu zboží, které zůstává majetkem Kupujícího po dobu vyřizování reklamace a uschovává se zvlášť mimo ostatní zboží.

Práva Kupujícího z vadného plnění a práva ze záruky za jakost nelze uplatnit:

- u zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, kvůli níž byla nižší cena ujednána;

- ve vztahu k opotřebení zboží způsobeném jeho obvyklým užíváním;
- u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím;
- nebyla-li vada uplatněna v zákonem stanovené době nebo v záruční době (jde-li o práva ze záruky);
- bylo-li zboží zcela nebo zčásti spotřebováno;
- vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá;
- jedná-li se o vadu, o které musel Kupující s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření Kupní smlouvy, nebo kterou sám způsobil;
- zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, nárazem) nebo nesprávným zásahem, nebo bylo používáno či skladováno v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci výrobcem.

## **5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v § 2161 Občanského zákoníku a je tudíž vadné, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud je reklamační vyřízena opravou, doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává, rovněž od převzetí opravené věci nepočíná běžet nová záruční lhůta.

Pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní

smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní kupní cena v hotovosti v místě reklamace. Okamžitá výměna zboží nebo jeho části je podmíněná jeho fyzickým stavem na skladě či prodejně Prodávajícího. Žádá-li Kupující výměnu vadného zboží za bezvadné nebo vrácení kupní ceny, musí předložit Prodávajícímu vadné zboží kompletní, s veškerým jeho příslušenstvím.

Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.

Vyřídí-li se reklamace zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi původní částkou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamace v hotovosti, pokud se s Prodávajícím nedohodne jinak. Při vyřizování reklamace zboží slevou se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení a možnostech dalšího užití. O slevě rozhodne oprávněný pracovník po dohodě s Kupujícím. Jakmile byla na konkrétní vadu zboží sleva poskytnuta, nelze již pro tutéž vadu zboží reklamovat.

## **6. PRŮBĚH REKLAMACE**

Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu záruční doby dle článku 3 tohoto Reklamačního řádu.

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízená nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající nedohodne na delší lhůtě. V této lhůtě Prodávající též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.

## **7. USKLADNĚNÍ ZBOŽÍ PO VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Po vyřízení reklamace bude Kupující vyzván k vyzvednutí zboží do 30 dnů od vyřízení reklamace. Nevyzvedne-li si zboží, bude mu zaslána výzva (e-mail, SMS, doporučeným dopisem) s dodatečnou lhůtou k vyzvednutí v délce opět 30 dnů.

Pokud si Kupující zboží nevyzvedne ve stanovených lhůtách, Prodávající zboží uskladní na náklady a odpovědnost Kupujícího a skladuje je jeden rok, během kterého má Kupující stále možnost si zboží vyzvednout. Avšak počínaje dnem zaslání výzvy s dodatečnou lhůtou 30 dnů k vyzvednutí, má Prodávající právo zákazníkovi účtovat skladovací náklady ve výši 50 Kč/den. Po jednom roce skladování má Prodávající právo zboží zlikvidovat a Kupujícímu naúčtovat dodatečné náklady spojené s likvidací zboží.

## **8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

Kupující má právo v souladu s ust. § 20d a násl. Zákona o ochraně spotřebitele na mimosoudní řešení sporu s Prodávajícím vzniklého z Kupní smlouvy, a to prostřednictvím České obchodní inspekce, IČO: 000 20 869. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce. ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Pokud není konkrétně uvedeno, řídí se Reklamační řád příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2020.