

REKLAMAČNÍ ŘÁD

TEMPO, obchodní družstvo, se sídlem Opava, Horní náměstí č.p. 104/1, PSČ 746 38, IČ: 00032417, DIČ: CZ00032417

ČLÁNEK 1

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád upravuje vzniklé odpovědnostní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím (dále jen odpovědnost za vady).
2. Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě (dále jen „zboží“) v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný z kupní smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
3. Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po převzetí (při samoobslužném prodeji po zaplacení kupní ceny) a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.

ČLÁNEK 2

ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že předmět koupě, na kterou strany uzavřely kupní smlouvu, odpovídá ujednanému množství, jakosti a provedení. V případě, že takovéto ujednání chybí, plní prodávající v jakosti a provedení, který je patrný ze smlouvy, reklamy, prováděné prodejcem, výrobcem také dodavatelem. Obsahuje-li obal zboží údaj o množství, jakosti a provedení odpovídá prodejce za shodu. V ostatních případech odpovídá prodávající, že zboží se hodí pro účel jemu obvyklý, je dodán v odpovídajícím množství, míře, hmotnosti, jakosti a provedení, taktéž, že zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

ČLÁNEK 3

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Prodávající se zavazuje poskytnout kupujícímu záruku za vady na zakoupené zboží v délce 24 měsíců (záruční doba), která počíná běžet od okamžiku převzetí zboží.
2. Je-li na prodávávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o **záruce za jakost** – viz ČLÁNEK 6
3. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Nebrání-li tomu povaha zboží, lze takové potvrzení nahradit dokladem o zakoupení zboží obsahujícím uvedené údaje.
4. Ustanovení článku 3.1 se nepoužije:
 - a. pokud vada nebyla uplatněna v záruční době, tedy v době 24 měsíců od okamžiku zakoupení či převzetí zboží.
 - b. věděl-li kupující před převzetím zboží, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, nenáleží kupujícímu právo z vadného plnění.
 - c. pokud vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá.
 - d. pokud vada na zboží vznikla mechanickým poškozením (pádem, nárazem, poškrábáním), nebo zboží bylo používáno v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci dodané výrobcem.
 - e. záruka se dále nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, na zboží jakkoliv upravované kupujícím nebo třetí stranou, na zboží poškozené přepětím či elektronickým výbojem či na zboží, u kterého byla poškozena pečeť či plomba.
 - f. záruka se nevztahuje na škody vzniklé na zboží v důsledku živelné pohromy či povětrnostních vlivů.
 - g. u zboží prodávávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena ujednána, u použitého zboží na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím.

ČLÁNEK 4

ZPŮSOB PROVEDENÍ REKLAMACE

1. Pro uplatnění práva z vad je důležité hledisko intenzity, jakou vadnost plnění porušuje kupní smlouvu, v návaznosti na větu prvou rozdělujeme porušení kupní smlouvy na podstatné a nepodstatné.
2. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku 2.1 tohoto reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
3. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
4. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho 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 jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

ČLÁNEK 5

ZÁRUKA ZA JAKOST

1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást zboží.
2. Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.
3. Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu.

ČLÁNEK 6

UPLATNĚNÍ PRÁV

1. Práva z vady i práva ze záruky za jakost se uplatňují v prodejně, v které bylo zboží zakoupeno.
2. V prodejně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
3. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
4. 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 s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
5. Kupující je při reklamaci povinen prokázat, kdy zboží zakoupil u prodávajícího (například předložením dokladu o zaplacení zboží nebo záručního listu).
6. V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:
Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2., Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

ČLÁNEK 7

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Reklamační řád musí být vyvěšen v prodejně na viditelném místě tak, aby jej mohli kupující přečíst.
2. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené ve všech prodejnách prodejní sítě Tempo, obchodní družstvo, provozované prodávajícím.
3. Vyřizování reklamací obuvi je upraveno speciálním reklamačním řádem, který bude vyvěšen jen v prodejnách, ve kterých se obuv prodává.
4. Tento reklamační řád v této podobě je platný pro kupní smlouvy, pokud nejsou smluvně ujednány pro kupujícího výhodnější záruční podmínky, anebo nejedná-li se o prodej nové věci (např. v případě použitého spotřebního zboží).
5. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 2. 2016.