REKLAMAČNÍ ŘÁD
prodejen družstva GRANÁT , d.u.v. Turnov

I. Obecná ustanovení
družstvo GRANÁT, d.u.v. Turnov., se sídlem Turnov , Výšinka 1409 PSČ: 514 11, 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 kupujícím práva z vadného plnění (dále jen "reklamaci") podle § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen občanský zákoník) v prodejnách družstva, přičemž účelem tohoto reklamačního řádu je i stanovení postupu pro rychlé a správné vyřizování 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 žádá-li výměnu vadného zboží za bezvadné nebo vrácení kupní ceny, musí předložit výrobek kompletní, s veškerým jeho příslušenstvím. Reklamaci nelze uplatnit v případě, kdy vada nastala v důsledku nesprávného použití či skladování zboží kupujícím 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 opotřebováním 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 prodávajícím 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 uplatněném právu z vad, vč. odstranění vady musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodne na delší lhůtě. Zpráva o tom jak byla reklamace 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 práv z odpovědnosti za vady nedůvodným, pak spolu se svým rozhodnutím o něm v reklamačním protokolu vrátí kupujícímu zboží, originál účtenky.
Bude-li uplatnění práv 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 součásti zboží, výměnu součásti 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 součásti 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 kupujícím 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 prodávaných 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 kupujícím,
d) na vady, které vznikly:
- neodbornou opravou nebo jiným neodborným zásahem do charakteristiky zboží
- zásahem provedeným kupujícím, 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 prodávajícím 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 faktoru 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 části 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

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