

Reklamační řád

Naším cílem je především spokojený zákazník, z tohoto důvodu respektujeme práva, která kupujícímu pro reklamace poskytují právní předpisy ČR. Dodržením tohoto reklamačního řádu zákazník usnadní vyřízení reklamace.

Článek 1

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád Charity Opava, chráněné dílny (dále „prodávající“), slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad zboží. Byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném znění, zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele v platném znění.
2. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
3. Tento reklamační řád platí pro:
 - i. Nákup zboží v prodejnách Chráněných dílen
 - prodejna Charity Opava v Ternu Opava
 - Prodejna Charity Opava v OC Breda & Weinstein
 - Krámek u Josífka
 - Prodejní sklad chráněných dílen
 - ii. Nákup zboží přes internetový eshop Chráněných dílen
 - iii. Nákup zboží, vyrobeného na zakázku
4. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Článek 2

Postup reklamace

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění vady.
2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího.
3. Reklamovat zboží můžete následujícími způsoby:
 - Osobně v prodejně, kde byl výrobek zakoupen, či v místě podnikání, a to na adrese Přemyslovců 37, 747 07 Opava

- Poštou nebo přepravní společností na adrese Přemyslovců 37, 747 07 Opava-Jaktař
 - Elektronicky na email: reklamace@charitaopava.cz
4. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
 5. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď např. předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.
 6. Pokud kupující uplatní práva z odpovědnosti za vady písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, podrobný popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.
 7. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné potíže, zejména proto, že věc není možné (např. pro jeho váhu, rozměrnost apod.) dopravit do místa plnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
 8. V případě, že kupující reklamuje vadné zboží, je povinen reklamovat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami, včetně všech součástí a příslušenství.
 9. V případě, že kupující zasílá zboží, ze kterého uplatňuje práva z vad, prostřednictvím přepravní služby, mělo by být zboží dané k přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození. Při uplatnění reklamace obdrží kupující písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo z odpovědnosti za vady uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud kupující výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol emailem.
 10. Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále reklamace), je vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů.
 11. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného dokladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě.
 12. Kupující je povinen převzít reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován.
 13. Po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné, a to ve výši 5 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží.

Specifika vyřízení reklamace pro spotřebitele:

14. Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
15. Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále reklamace), je vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů.
16. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného dokladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě.
17. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy, tedy má kupující právo na odstoupení od smlouvy. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující je povinen převzít reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena.
18. Po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné, a to ve výši 5 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.

Článek 3

Reklamace poškozené zásilky

1. Kupující je povinen bezprostředně při převzetí zboží přezkontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na elektronickou adresu reklamace@charitaopava.cz. Charita Opava ve spolupráci s kupujícím/objednatelem sepíše s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou Charitě Opava. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Charitě Opava možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Článek 5

Odpovědnost za vady, záruka za jakost

1. Informace o odpovědnosti za vady prodávající a záruky za jakost jsou uvedeny ve [Všeobecných obchodních podmínkách](#).

Článek 6

ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ DO REKLAMACE

1. Proávající je oprávněn odmítnout přijetí reklamace zboží v případě, že je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti a také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami. Proávající je oprávněn odmítnout přijetí reklamace zboží také v případě, kdy zboží k reklamaci je zasíláno na dobírku.

Článek 7

NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná poštovné na zaslání reklamace. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/2012 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb.
4. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách coi.cz.
5. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat

nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění vykonává Česká obchodní inspekce. Nedojde-li ani následně k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.