

I. Общие положения

кооператив «ГРАНАТ, д.у.в.» (GRANÁT, d.u.v.) Турнов, юридический адрес: Турнов, Вышинка 1409, почтовый индекс: 514 11, идент. № орг.: 00030091, зарегистрированный в Торговом реестре Краевого суда г. Градец-Кралове, раздел Dr XVIII, вкладка 390, 14.01.1953 г., издает настоящие правила подачи рекламаций.

II. Предмет и назначение правил подачи рекламаций

Правила подачи рекламаций определяют условия, при которых покупатель может применить права, возникающие вследствие дефектов изделий (далее «рекламация») в соответствии с § 2169 Закона № 89/2012 Св., Гражданский кодекс (далее «Гражданский кодекс»), в магазинах кооператива, причем целью настоящих правил подачи рекламаций является определение порядка действий для быстрого и надлежащего урегулирования рекламации.

III. Право покупателя на рекламацию

Если у закупленного товара обнаружится дефект, покупатель вправе применить право на основании дефекта — подать рекламацию в течение 24 месяцев с момента приемки товара (§ 2165, абз. 1 Гражданского кодекса).

При подаче рекламации клиент обязан предоставить дефектный товар, и в случае, если он просит заменить дефектный товар качественным или вернуть стоимость покупки, должен предоставить изделие со всеми его составными частями, входящими в комплект поставки. Рекламацию нельзя применить в случае, если дефект появился в результате неправильного использования или хранения товара покупателем, или в случаях, когда покупатель осуществил на изделии самостоятельные изменения или модификации. Продавец не несет ответственности за дефекты товара, вызванные действием форс-мажорных обстоятельств, какими являются стихийные бедствия и т.п. Дефектом товара нельзя считать состояние естественного износа, возникающее при ношении ювелирного изделия. - см. пункт IX. Исключение ответственности за дефекты

IV. Место подачи рекламации

Покупатель подает рекламацию в магазине, где он купил товар, а если это невозможно, например, из-за того, что магазин больше не существует или временно закрыт, необходимо подать рекламацию в магазине, предназначенном продавцом для подачи рекламаций, а если такое место не было определено, то непосредственно по местонахождению компании продавца.

Факт времени и места покупки товара покупатель должен подтвердить прежде всего соответствующим чеком или иным способом документального подтверждения.

V. Сроки подачи рекламации

Покупатель обязан применить права на основании дефекта товара — подать рекламацию — в надлежащем порядке и вовремя, т.е. в течение 24 месяцев с момента приемки товара, если на товаре, его упаковке или в инструкции не указан более длительный срок. Если потребитель подает рекламацию без соблюдения указанного срока, он теряет право на урегулирование рекламации в его пользу.

VI. Ответственность продавца

При подаче покупателем рекламации сотрудник магазина обязан рекламацию проверить надлежащим образом и принять по ней решение по возможности сразу же или не позднее, чем в течение трех рабочих дней. В этом сроке не учитывается время, необходимое, в зависимости от типа товара, для экспертной оценки дефекта. Решение по примененному праву на основании дефекта, включая устранение дефекта, должно быть реализовано без необоснованной задержки, в течение 30 дней со дня надлежащей подачи рекламации, если продавец с покупателем письменно не договорятся об ином сроке. Сообщение о решении по рекламации передается клиенту в том месте, где он подавал рекламацию, если не было иных договоренностей в письменной форме.

Работник магазина обязан выдать покупателю, который подает рекламацию, подтверждение о времени подачи рекламации, а также подтверждение о проведении ремонта (устранении дефекта товара) и о сроках проведения ремонта. На товар, переданный в магазин вместе с рекламацией, магазин выдает покупателю подтверждение о приемке товара, который остается имуществом покупателя в течение всего времени урегулирования рекламации и хранится отдельно. Если продавец сочтет применение права на основании дефекта необоснованным, то вместе с протоколом рекламации, в котором будет указано его решение, он должен вернуть покупателю товар и оригинал счета.

Если применение права на основании дефекта товара будет признано необоснованным и продавец понесет в связи с этим какие-либо расходы, прежде всего, расходы на экспертизу дефекта или на юридическое представительство, продавец имеет право на возмещение этих расходов.

VII. Устранимые дефекты

Устранимыми считаются такие дефекты, в результате устранения которых в установленный срок не портится внешний вид, функции и качество изделия. В случае устранения дефекта покупатель имеет право на бесплатное, надлежащее и своевременное устранение дефекта. Вместо устранения дефекта покупатель может также потребовать заменить товар или, если дефект касается только части товара, заменить часть товара, если с учетом характера дефекта это является разумным. Если это невозможно, покупатель имеет право выйти из договора и потребовать возврата денег. Покупатель также имеет право потребовать разумной скидки с цены покупки, если от не применит другие права.

VIII. Неустранимые дефекты

В случае неустранимого дефекта, который препятствует тому, чтобы товар надлежащим образом использовался как товар без дефектов, покупатель по своему выбору может потребовать:

- замены дефектного товара или части товара на новый,
- выхода из договора купли-продажи и возврата денег,
- разумной скидки с цены покупки, если от не применит другие права.

Такие же права есть у покупателя в случае устранимых дефектов, если покупатель не может товар использовать надлежащим образом из-за повторного появления дефекта (после двух предыдущих ремонтов дефектов одинакового характера и места нахождения) после ремонта, или если дефектов больше, чем один, а также в случае непроведения ремонта в срок, оговоренный между покупателем и кооперативом.

IX. Исключение ответственности за дефекты

Ответственность продавца за дефекты товара не распространяется на случаи (в частности, но не ограничиваясь ими):

- a) износа товара, вызванного его обычным использованием,
- b) дефектов товаров, продаваемых из-за этих дефектов по сниженной цене,
- c) товаров, бывших в использовании, на дефекты, соответствующие способу использования или степени износа, которые товар имел в момент его приемки покупателем,
- d) дефектов, которые возникли:

- из-за непрофессионального ремонта или иного непрофессионального вмешательства в характеристики товара,
- из-за вмешательства, осуществленного покупателем вопреки указаниям, приведенным в инструкции по использованию товара,
- использования или технического обслуживания товара, не соответствующего инструкции по использованию или техническому обслуживанию товара, указаниям, содержащимся в гарантийном листе, общеизвестным правилам использования или технического обслуживания товара
- вследствие действия форс-мажорных обстоятельств
- из-за хранения, использования или складирования товара во влажной, пыльной или иным образом неподходящей среде, прежде всего, химически или физически агрессивной, если продавцом или производителем товара не определено иное
- по вине покупателя (например, механические повреждения),
- из-за попадания в товар инородных предметов

Детальное описание дефектов, рекламации по которым не принимаются

- 1) изменение оттенка цвета металлического покрытия ювелирного изделия под влиянием среды (Ph-фактора тела, реакции на лекарства или изменения температуры тела)
- 2) окисление (почернение) ювелирного изделия
- 3) видимые глазом механические повреждения, вызванные неправильным обращением
 - деформация формы ювелирного изделия
 - поцарапанная поверхность ювелирного изделия
 - камни с видимыми царапинами
 - сломанные крепления сережек над местом соединения
 - разрыв цепочки не в месте соединений
 - утеря части ювелирного изделия

X. Информация о субъекте внесудебного решения потребительских споров

Продавец информирует покупателя о том, что, если при продаже товара между ними возникнет спор, покупатель как потребитель имеет право на его внесудебное решение. Продавец информирует покупателя о том, что покупатель имеет право подать заявление на внесудебное решение спора в соответствии с Законом № 634/1992 Св., о защите прав потребителя, в Чешскую торговую инспекцию. Подробная информация о внесудебном решении споров размещена на сайте Чешской торговой инспекции www.coi.cz

XI. Заключительные положения

Качество товара при приемке регулируется § 2161 п. 1 Гражданского кодекса. Если дефект обнаружится в течение шести месяцев с момента приемки, считается, что товар был дефектным уже при приемке (§ 2169 п. 2 Гражданского кодекса). В остальных вопросах, прямо не урегулированных настоящими правилами, права и

обязанности сторон, вытекающие из ответственности за дефекты товара, регулируются Гражданским кодексом (Законом № 89/2012 Св.).
Заключая договор купли-продажи, покупатель выражает свое согласие с настоящими правилами подачи рекламации. Настоящие правила подачи рекламации размещены на стенде в месте продажи товаров, второй экземпляр хранится у директора магазина.

Покупатель в месте продажи товара:

- а) может свободно ознакомиться с настоящими правилами подачи рекламации
- б) может по запросу ознакомиться с соответствующим текстом Гражданского кодекса.

Настоящие правила подачи рекламации вступают в силу: 01.04.2017 г.

Инж. П.Тврзник собственноручная подпись
председатель правления

В. Томешова собственноручная подпись
заместитель председателя правления