

Vydání: 1

Platnost od: 23.6.2025

REKLAMAČNÍ ŘÁD

firmy

DELIKAN s.r.o.

Kopečná 940/14, Brno 602 00

Provozovna: Na Kopečku 1431, Lipník nad Bečvou, 751 31

IČ 268 77 660 DIČ CZ 268 77 660

Zpracoval: Ing. Jitka Bočánová
PVK

Schválil: Pavel Bonk
jednatel

V Lipníku nad Bečvou dne: 23.6.2025

DELIKAN s.r.o.	REKLAMAČNÍ ŘÁD	Stránka 3 z 6
		Vydání 1, revize 1

OBSAH

Základní ustanovení	4
1. Uplatnění reklamace	4
2. Lhůta pro uplatnění práv.....	5
3. Vyřízení reklamace.....	5

DELIKAN s.r.o.	REKLAMAČNÍ ŘÁD	Stránka 4 z 6
		Vydání 1, revize 1

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- Je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
- Vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti)
- Je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením
- Vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

1. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Kupující je povinen prodávajícímu podat zprávu o vadách zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil.

Kupující je povinen provést u zboží kvantitativní a kvalitativní přejímku. Pokud kupující při převzetí nezjistí rozdíly v hmotnosti nebo zjevné vady zboží, může uplatnit nároky z vad jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době převzetí.

Odebraný vzorek bez přítomnosti zástupce prodávajícího nelze použít v reklamačním řízení.

DELIKAN s.r.o.	REKLAMAČNÍ ŘÁD	Stránka 5 z 6
		Vydání 1, revize 1

Pokud je dodáno zboží s vadami může kupující požadovat:

- a. u odstranitelných vad – odstranění vady
- b. u vad neodstranitelných – výměnu zboží za nezávadné zboží
- c. pokud dojde ke změně použití zboží přiměřenou slevu z kupní ceny
- d. odstoupení od kupní smlouvy

Uplatnění těchto nároků může však kupující uskutečnit jen za předpokladu, že bezodkladně oznámil písemnou nebo ústní formou vadu prodávajícímu. Po oznámení nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího měnit nároky vůči prodávajícímu.

2. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit po dobu trvanlivosti zboží (do doby expirace). Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany

dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Prodávající prohlašuje, že pokud zboží v rámci vyřízení reklamace vymění, poskytuje kupujícímu novou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění v délce 24 měsíců.

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Kupující oznámí reklamaci asistentkám prodeje nebo vedoucímu provozu (telefonicky, písemně nebo osobně), pracovník zaznamená do **Knihy reklamací** a informuje majitele a zmocněnce pro jakosti.

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

DELIKAN s.r.o.	REKLAMAČNÍ ŘÁD	Stránka 6 z 6
		Vydání 1, revize 1

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

O použití vráceného krmiva, která se odděleně uskladní a označí, rozhodne vedoucí výroby. Podle charakteru závady reklamovaného krmiva:

- rozhodne k jinému použití
- vrátí do výrobního procesu, kde se přepracuje na standardní výrobek
- určí k likvidaci

V případě, že je nutné k reklamačnímu řízení provést vyšetření krmiva, odebere určený pracovník za přítomnosti zástupce ze strany kupujícího 3 vzorky do papírového sáčku. Zapečetí je papírovou lepicí páskou, opatří razítky a podpisy zúčastněných osob (stran). Podpisy a razítka musí přesahovat lepicí pásku. Jeden vzorek zůstává u kupujícího a 2 vzorky převezme určený pracovník prodávajícího. Jeden z těchto dvou vzorků založí ve skladu kontrolních vzorků a druhý odešle k příslušnému vyšetření do autorizované laboratoře (UKZÚZ, SVU, popřípadě jiné). Výsledky šetření autorizované laboratoře jsou pak závazné pro obě strany.

Náklady spojené s řešením reklamace hradí strana, v jejichž neprospěch bylo rozhodnuto.

Byla-li kupujícímu poskytnuta sleva z kupní ceny, která odpovídá vadě zboží, jež mohla způsobit snížení produkce, nemůže kupující uplatnit vůči prodávajícímu ještě nárok na náhradu škody nebo na smluvní pokutu.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, pokud vady neoznámil včas prodávajícímu. Pokud kupující převzal zboží a hodlá jej odmítnout (vrátit prodávajícímu), je povinen učinit taková opatření, která nepovedou ke změně jakosti nebo dodané hmotnosti.