

# Reklamační řád



AGRO CS a. s., Říkov čp. 265, 552 03 Česká Skalice  
IČO: 64829413

Všechny oprávněné reklamace našich odběratelů musí být uplatňovány se všemi náležitostmi vyplývajícími z následujících ustanovení reklamačního řádu. Pokud nebudou tyto náležitosti řádně splněny, zaniká právo na vyřízení reklamace.

## I.

### **Základní ustanovení**

Tento reklamační řád obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží, které odběrateli prodala firma AGRO CS a. s., Říkov čp. 265, 552 03 Česká Skalice.

Firma AGRO CS a. s. odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí zboží. Výjimkou z odpovědnosti za vady je zejména vyloučení záruky na opotřebenění zboží způsobené jejím obvyklým užíváním a dle ustanovení § 616 odst. 3 občanského zákoníku se rovněž nevztahuje na vady (či jiné případy v rozporu s kupní smlouvou), o kterých kupující před převzetím zboží věděl, a nebo si je sám způsobil. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé zejména v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek.

## II.

### **Základní pojmy**

**Odběratelem** se rozumí kupující.

**Reklamace** je jednostranný písemný právní úkon odběratele směřující k uplatnění práv z odpovědnosti firmy AGRO CS a. s. za vady.

**Reklamačním protokolem** se rozumí dokument vydávaný firmou AGRO CS a. s.

**Předání zboží** dopravcem odběrateli v místě určeném na objednávce se považuje za okamžik převzetí zboží.

## **Reklamační protokol**

Odběratel zapisuje zjevné i skryté vady do reklamačního protokolu, který musí obsahovat

- označení odběratele
- číslo dokladu (dodací list, faktura nebo jiný platný doklad dosvědčující, že zboží bylo zakoupeno a zapláceno u firmy AGRO CS a. s.)
- označení vadného zboží s uvedením katalogového čísla a názvu zboží
- označení množství vadného zboží
- popis vady nebo způsobu, kterým se vada projevuje
- jméno, adresu a podpis kupujícího, který reklamaci uplatnil
- datum prodeje reklamovaného zboží (u skrytých vad)
- datum reklamace
- podpis odběratele

## **Odpovědnost za vady**

Odpovědností firmy AGRO CS a. s. za vady se rozumí

- a) odpovědnost za množství dodaného zboží, jakost, provedení, obal a doklady nutné k užívání zboží
- b) jestliže z přepravního dokladu, dokladu o předání zboží nebo z prohlášení prodávánského vyplývá, že dodává zboží v menším množství nebo jen část zboží, nevztahují se na chybějící zboží ustanovení o vadách zboží
- c) jestliže dodá zboží s expirační dobou kratší než 6 měsíců

## **Vadami zjevnými při předání (dále jen „zjevné vady“) se rozumí**

- vada množství, kterou je rozpor mezi množstvím zboží uvedeným na dodacím listu, faktuře nebo jiném dokladu vydaném firmou AGRO CS a. s. a množstvím skutečně předaným, včetně záměn zboží
- vady zboží, které byly způsobeny při dopravě zboží odběrateli a které byly zjištěny při předání zboží

## **Vady skryté**

Vadami skrytými jsou jiné vady než vady zjevné, tedy vady, které v okamžiku předání nesporně existovaly, avšak odběratel je nemohl zjistit ani vynaložením veškerého úsilí. (např. prasklý plastový obal uvnitř hromadného balení)

## **III.**

### ***Postup při uplatnění práv z odpovědnosti za vady***

Práva z odpovědnosti za vady uplatňuje odběratel reklamací.

- odběratel musí učinit reklamaci bez odkladu poté, co vadu zjistí, pokud není dále stanoveno jinak

## Zjevné vady

- Odběratel je povinen při předání zboží provést prohlídku zboží vedoucí k odhalení zjevných vad. V případě vad, které budou zjevné při dodání zboží, reklamuje odběratel vady zboží v reklamačním protokolu (reklamované zboží společně s reklamačním protokolem převezme dopravce). Pokud je odběrateli doručeno takové množství zboží, že je pro něho neúměrně náročné provést kontrolu celého plnění, je povinen provést statistickou kontrolu zboží. Statistickou kontrolou se rozumí prověrka 10 % předaného zboží (statistický vzorek). Provedením statistické kontroly je provedena kontrola celého množství. Obsahuje-li statistický vzorek více než 50 % zboží se zjevnými vadami, je odběratel oprávněn naložit s dodávkou tak, jako by byla vadná v celém rozsahu. V opačném případě se pozdější reklamace přesahující 50 % množství dodaného zboží neuznává. Stejně tak se neuznává reklamace zboží v množství nad 10 % dodaného objemu zboží, pokud odběratel při předání zboží a provedení statistické přejímky neuvedl vady zboží v množství přesahujícím tuto hodnotu.
- Odběratel je povinen provést kontrolu zboží nejpozději do 2 pracovních dnů.
- Pro uplatnění práv ze zjevných vad je odběratel povinen reklamaci řádně a nejpozději do 4 pracovních dnů od předání zboží doručit firmě AGRO CS a. s. Řádným doručením se rozumí telefonické, faxové, e-mailové sdělení nebo osobní předání zástupci firmy AGRO CS a. s. Reklamace se uplatňuje zápisem do reklamačního protokolu firmy AGRO CS a.s. nebo sdělením, které má všechny náležitosti reklamačního protokolu.
- Reklamace zjevných vad zboží bude posouzena odpovědným pracovníkem firmy AGRO CS a. s. shlednutím reklamovaného zboží na skladě kupujícího.
- Pouze na základě dohody s odpovědným pracovníkem firmy AGRO CS a. s. lze zajistit dopravu reklamovaného zboží firmou AGRO CS a. s.
- Firma AGRO CS a. s. se zavazuje poskytnout odběrateli vyjádření k reklamaci do 14 dní.
- Reklamace se vyřizuje dobropisováním ceny nedodaného nebo vadného zboží, náhradním plněním nebo slevou.
- Pokud firma AGRO CS a. s. poskytla odběrateli náhradní plnění a teprve poté vyšly najevo skutečnosti, pro které by nemohla být reklamace uznána, provede dodatečné vyúčtování kupní ceny náhradního plnění.

## Skryté vady

Uplatňovat lze reklamaci pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u firmy AGRO CS a. s. Tuto skutečnost lze prokázat dodacím listem, fakturou a nebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno u firmy AGRO CS a. s.

- Reklamacce skrytých vad vyřizují zástupci firmy AGRO CS a. s. po převzetí řádně vyplněného reklamačního protokolu
- Pro reklamační řízení je nutno předložit: zboží v hygienicky nezávadném stavu (vyčištěno), ostatní ustanovení týkající se dopravy reklamovaného zboží jsou stejná jako v případě reklamacce zjevných vad.
- Skryté vady se vyřizují poskytnutím dobropisu, náhradním plněním nebo slevou.

#### IV.

### **Společná ustanovení**

#### **Zánik práv z odpovědnosti**

Firma AGRO CS a. s. neuznává reklamaci

- která nebyla provedena včas
- která je provedena o vadě, jež nepochybně neexistovala v okamžiku předání zboží odběrateli

Firma AGRO CS a. s. dále vylučuje z rozsahu své odpovědnosti tyto vady, na něž se nevztahují práva reklamacce:

- vady obalu výrobku reklamované později než 4 pracovní dny od předání
- mechanické poškození výrobku kupujícím, zejména poškrábání či jiné mechanické poškození, nečistoty
- u zboží označeného nálepkami s cenami jiných osob
- veškeré další vady uplatněné kupujícím, pokud je zřejmé, že při předání zboží nemohly existovat

#### **Závěrečná ustanovení**

Firma AGRO CS a. s. je oprávněna odběrateli účtovat své náklady vynaložené na přezkoumání reklamacce, která se ukáže být neoprávněnou.

Náklady s vyřízením oprávněné reklamacce nese firma AGRO CS a. s.

Tento reklamační řád platí pro všechny pobočky provozované firmou AGRO CS a. s.

Tento reklamační řád platí ode dne jeho vydání do jeho zrušení nebo do vydání reklamačního řádu s pozdějším datem.

V dalším se reklamační řízení posuzuje podle obchodního zákoníku nebo občanského zákoníku v platném znění.

V České Skalici dne .....

.....  
za AGRO CS a.s.