

# Reklamační řád

obchodní společnosti **Coca-Cola HBC Česko a Slovensko, s.r.o.**, se sídlem Praha 9 – Kyje, Českobrodská 1329, PSČ 198 21, IČO 411 89 698, DIČ CZ41189698, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3595 (dále též jen „**CCHBC**“ nebo „**Prodávající**“).

## I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a **vztahuje se na výrobky – nápoje (dále jen „Zboží“)** prodávané **Prodávajícím prostřednictvím samoobslužných nápojových automatů (dále jen „Automat“)**, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).

## II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za dodání Zboží a za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
  - je Zboží v odpovídající kvalitě, množství, míře nebo hmotnosti a,
  - Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

## III. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

1. Reklamací Zboží může Kupující uplatnit telefonicky **na bezplatné zákaznické lince Prodávajícího na telefonním čísle 283 015 666**, které je uvedeno na každém Automatu, popř. osobně nebo písemně na adrese sídla Prodávajícího Praha 9 – Kyje, Českobrodská 1329, PSČ 198 21.

## IV. Záruční doba

1. Prodávající poskytuje na prodané Zboží záruku v délce doby minimální trvanlivosti, která je vyznačena (uvedena) na obalu Zboží.

## V. Práva z vad Zboží

1. Nemá-li Zboží vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, popř. nedodá-li Prodávající Kupujícímu Zboží (porucha Automatu – Kupující zaplatí kupní cenu Zboží/vhodí minci odpovídající kupní ceně Zboží do Automatu ale Automat Zboží nevydá), dodá Prodávající Kupujícímu nové (bezzvadné) Zboží nebo Kupujícímu vrátí uhrazenou kupní cenu Zboží, a to dle rozhodnutí Prodávajícího v návaznosti na zákonnost požadavků Kupujícího a po zohlednění konkrétní situace.
2. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

## VI. Vyřízení reklamace

1. Nedodání Zboží po uhrazení kupní ceny Zboží (poruchu Automatu) je Zákazník povinen reklamovat u Prodávajícího bez zbytečného odkladu. Ostatní vady je Kupující povinen uplatnit u Prodávajícího v záruční době.
2. Uplatněná reklamace musí obsahovat:
  - a) identifikaci Kupujícího a jeho kontaktní údaje (jméno a příjmení, případně e-mailové nebo telefonní spojení a číslo účtu);
  - b) označení místa umístění Automatu, předmět reklamace, časového údaje, kdy bylo zboží koupeno, popř. kdy byly mince vhozeny do Automatu, případně popis dalších skutečností významných pro reklamaci;
3. Pokud nebude uplatnění reklamace obsahovat náležitosti uvedené v odst. 2. výše, bude Kupující ze strany Prodávajícího vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě.
4. Při uplatnění reklamace sdělí pracovník Střediska služeb zákazníkům Prodávajícího Kupujícímu číslo „SPOC ticketu“, pod kterým je reklamace u Prodávajícího vedena.
5. V případě, že kupní cena nedodaného/reklamovaného Zboží nepřesáhne 50,- Kč, bude reklamace vyřízena zpravidla ihned při jejím uplatnění; ve složitějších případech bude reklamace vyřízena do 10 dnů ode dne jejího uplatnění s tím, že nejpozději v poslední den této lhůty bude Prodávajícím zaslána (předána k poštovní přepravě, odeslána e-mailem) Kupujícímu informace o způsobu vyřízení reklamace. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
6. Je-li reklamace neoprávněná, je o tom Kupující Prodávajícím informován a je mu vysvětleno, z jakého důvodu byla reklamace ze strany Prodávajícího odmítnuta.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. **Prodávající informuje Kupujícího, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vyplývajících z koupě Zboží ve smyslu § 14 Zákona je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), internetová adresa: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).**
2. Prodávající se zavazuje chránit osobní údaje poskytnuté mu Kupujícím v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb.). Poskytnuté osobní údaje jsou využívány k evidování reklamací a k informování zákazníka o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho reklamací. Kupujícím poskytnuté osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití.
3. Tento reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách Prodávajícího <https://cz.coca-colahellenic.com/cz/> a dále je k nahlédnutí na recepci sídla Prodávajícího.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2016 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny Reklamačního řádu vyhrazeny.