
REKLAMAČNÍ ŘÁD

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Kulturní zařízení Ostrava-Jih, příspěvková organizace

IČ: 73184560

Sídlo: Dr. Martíňka 1439/4, Hrabůvka, 700 30 Ostrava

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě,

oddíl PR, vložka 590

(dále jen „**prodávající**“)

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád vydává prodávající. Reklamační řád je součástí obchodních podmínek prodávajícího.
2. Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady kupujícím vůči prodávajícímu (dále jen „reklamace“) vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb prodávajícím.
3. Kupující, který koupí zboží nebo službu u prodávajícího, souhlasí s tímto reklamačním řádem, který je pro obě strany závazný. Rozhodující je znění reklamačního řádu platné v den provedení koupě zboží nebo služby.

Článek 2

Koupě zboží bez vad

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
 - odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
 - je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;

- je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
3. Umožňuje-li to povaha zboží nebo služby a forma prodeje, je prodávající povinen na žádost kupujícího zboží překontrolovat nebo předvést.
 4. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení zboží nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje zboží nebo poskytnutí služby, o jaké zboží nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu bylo zboží prodáno nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího.

Článek 3

Způsob uplatnění reklamace

1. Práva kupujícího na reklamaci musí být uplatněno v souladu s právními předpisy, obchodními podmínkami prodávajícího a tímto reklamačním řádem.
2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v kterékoli jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle prodávajícího. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
3. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží nebo poskytnutí služby, který je uveden v příslušném daňovém dokladu.
4. Prodávající doporučuje kupujícímu reklamovat zboží nebo službu bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží nebo poskytnuté službě vada.
5. Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě zboží nebo poskytnutí služby, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu anebo jiným věrohodným způsobem.
6. Prodávající je povinen vydat kupujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení o uplatnění reklamace (reklamační protokol). Potvrzení o uplatnění reklamace obsahuje identifikační údaje prodávajícího a kupujícího; označení zboží nebo služby, které se reklamace týká; datum koupě zboží nebo poskytnutí služby; datum uplatnění reklamace; popis vady a důvod reklamace; požadovaný způsob vyřízení reklamace; kontaktní údaje kupujícího za účelem informování o vyřízení reklamace; datum a podpis kupujícího a datum a podpis osoby pověřené k přijetí reklamace.
7. Potvrzení o uplatnění reklamace obsahuje osobní údaje kupujícího a kupující svým podpisem stvrzuje oprávněnost jejich použití pro účely vyřízení reklamace. Prohlášení o nakládání s osobními údaji zákazníka ze strany prodávajícího je uvedeno na internetových stránkách prodávajícího – https://www.kulturajih.cz/soubory_texty/57_1-kzoj_analyza-osobnich-udaju-pdf.pdf.

Článek 4

Práva z vadného plnění

1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.
2. Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, náleží kupujícímu tato práva z vadného plnění:
 - a. odstranění vady dodáním nové zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží;
 - b. odstranění vady opravou zboží;
 - c. přiměřená sleva z kupní ceny; nebo
 - d. odstoupení od smlouvy.
3. Právo odstoupit od smlouvy má kupující pouze v případě, že prodávající není schopen odstranit vadu, nebo v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době.
4. Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, může kupující požadovat:
 - a. odstranění vady; nebo
 - b. přiměřenou slevu z kupní ceny.
5. O zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.
6. Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.
7. Kupující bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat mu chybějící zboží nebo odstranit právní vadu.
8. Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že kupující nemůže zboží vrátit v tom stavu, v jakém jste ji obdržel. To neplatí v případě, že:
 - a. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží;
 - b. kupující použil zboží ještě před objevením vady;
 - c. kupující nezpůsobil nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
 - d. kupující zboží prodal ještě před objevením vady, anebo pozměnil zboží při obvyklém použití.

Článek 5

Vyřízení reklamace

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. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet den následující po uplatnění reklamace.



2. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace. V případě, že kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, např. nedodá zboží, neposkytne prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení reklamace nebo neumožní prodávajícímu kontrolu zboží, lhůta pro vyřízení reklamace neběží po dobu, kdy kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace.
4. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o vyřízení reklamace, které obsahuje zejména datum a způsob vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. Pokud je reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Právo na úhradu těchto nákladů musí kupující uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Článek 6

Nemožnost uplatnění práv z vadného plnění

1. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud o vadě před převzetím zboží věděl nebo vadu sám způsobil.
2. Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:
 - a. opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - b. vady způsobené mechanickým poškozením zboží nebo osobou, která není oprávněna zboží užívat;
 - c. zboží prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
 - d. vyplývá-li to z povahy zboží.

Článek 7

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

1. Ve vztahu ke splnění povinnosti dle § 14 zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, prodávající informuje kupujícího o možnosti využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.
2. V případě sporu mezi prodávajícím a kupujícím – spotřebitelem, který se nepodaří mezi stranami urovnat vzájemnou dohodou stran, má kupující právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2, internetové stránky: <https://coi.gov.cz/>.

-
3. Dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem na ochranu spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2, internetová stránka: <https://coi.gov.cz/>.

Článek 8

Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný pro všechny obchodní případy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím.
2. Prodávající je oprávněn provést přiměřenou změnu reklamního řádu. V takovém případě prodávající uveřejní nové znění reklamačního řádu na internetových stránkách prodávajícího a na prodejních místech prodávajícího, a to v dostatečném předstihu před účinností nového reklamačního řádu.
3. Pokud by se stalo některé ustanovení reklamačního řádu neplatným, zůstává platnost ostatních ustanovení reklamačního řádu nedotčena.
4. Tento reklamační řád je účinný od 09.04.2025 a byl zveřejněn 09.04.2025. Ke dni účinnosti tohoto reklamního řádu se zrušuje stávající reklamní řád.

V Ostravě dne 09.04.2025 2025

Kulturní zařízení Ostrava-Jih, příspěvková organizace
Mgr. Gabriela Gödelová, ředitelka