

Příloha č. 2 Opatření děkana č. 8/2018 Univerzitní knihkupectví Reklamační řád

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád vychází z ustanovení § 1914–1925 a § 2161–2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a stanoví podmínky pro uplatňování reklamací vad na zboží zakoupené v Univerzitním knihkupectví Ostravské univerzity (dále jen „prodávající“).
2. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny: Ostravská univerzita, Univerzitní knihkupectví, Mlýnská 5, 701 03 Ostrava.

Článek 2 Doba pro uplatnění práva z vady (záruční doba)

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady v době 24 měsíců.
2. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím.
3. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
4. Pokud je reklamace vyřízena výměnou vadného zboží za zboží nové, běží u tohoto nového zboží nová záruční doba v délce uvedené v čl. 2 bod 1 tohoto reklamačního řádu.
5. Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, pokud je kupující neuplatní včas.

Článek 3 Reklamace

1. Prodávající zodpovídá kupujícímu při převzetí zboží za to, že zboží je bez vad, tj. má požadovanou jakost, míru, hmotnost, množství, provedení, hodí se k jeho obvyklému účelu a vyhovuje požadavkům právních předpisů. Za vadu se považuje i plnění jiného zboží, než bylo kupujícím objednáno.
2. Reklamaci nelze uplatnit:
 - a) na vady vzniklé:
 - neodbornou manipulací, poškozením při přepravě;
 - nedodržením podmínek určených k používání zboží;
 - na zboží upravovaném kupujícím;
 - b) na vadu, kterou kupující musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy;
 - c) na vadu, o které kupující před převzetím zboží věděl, anebo pokud vadu sám kupující způsobil.
3. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, kterou mělo zboží v době jeho převzetí, má kupující právo tuto vadu reklamovat v záruční době dle čl. 2.
4. Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího, a to na základě dokladu o koupi (pokladní doklad, faktura). Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
5. Zboží k reklamaci je možné předat prodávajícímu osobně na provozovně nebo zaslat na adresu provozovny (běžnou formou, nikoli dobírkou).
6. Prodávající je povinen kupujícímu v písemné formě potvrdit, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.
7. Při převzetí zboží je kupující povinen zkontrolovat stav zboží (zásilky), a pokud je zásilka poškozená nebo zničená, má právo odmítnout zásilku od dopravce převzít. Pokud má zásilka jakékoliv vady, kupující tuto skutečnost neprodleně oznámí dopravci. Převzetím

zásilky bez uvedení výhrad či škod kupující potvrzuje, že zásilka splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel.

8. O oprávněnosti reklamace rozhoduje zaměstnanec Univerzitního knihkupectví na místě, ve složitějších případech do 3 dnů ode dne uplatnění reklamace.
9. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
10. Prodávající je dále povinen vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

Článek 4

Vady znamenající podstatné porušení smlouvy

1. Znamená-li vada podstatné porušení smlouvy, má kupující právo:
 - a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží;
 - b) na odstranění vady opravou zboží;
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny;
 - d) na odstoupení od smlouvy s vrácením kupní ceny,přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí prodej zboží s tak závažnou vadou, o které prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující, pokud by takovou vadu předvídal, by kupní smlouvu neuzavřel.
2. Kupující oznámí prodávajícímu, jaké právo dle čl. 4 bodu 1 písm. a) až d) si zvolil při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
3. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle čl. 5.

Článek 5

Vady znamenající nepodstatné porušení smlouvy

1. Znamená-li vada nepodstatné porušení smlouvy, má kupující právo:
 - a) na odstranění vady;
 - b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.
2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
3. Pokud prodávající neodstraní vadu zboží včas nebo pokud vadu odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny nebo může od kupní smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Článek 6

Poskytnutí slevy z kupní ceny

1. Dojde-li v době od zakoupení zboží do dne uplatnění reklamace ke změně ceny zboží, určí se sleva z ceny zboží platné v den jeho zakoupení dle dokladu o koupi.
2. O výši poskytnuté slevy rozhoduje tajemník FF OU a proděkan pro vědu, výzkum a rozvoj FF OU.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

1. Ustanovení tohoto reklamačního řádu se nepoužijí:
 - a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím;
 - d) vyplývá-li to z povahy zboží.
2. Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem vydání a účinnosti dne 1. července 2018.