

Příloha č. 3

Obchodních podmínek pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese eshop.muzeumprahy.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost spotřebitelem, v souladu s ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. U veškerého zboží prodáváného prodávajícím kupujícímu, který je spotřebitelem, odpovídá prodávající kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady, a že se vady u spotřebního zboží (s výhradou popisu vad dle odst. 7.3 obchodních podmínek) nevyskytnou v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí zboží kupujícím.
3. V případě, že se v průběhu záruční doby (v případě poskytnutí záruky za jakost) nebo v průběhu doby dle předcházejícího odstavce vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku má kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný. U odstranitelné vady má kupující dále právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od Kupní smlouvy odstoupit. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, vyjma případů stanovených zákonem. Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaní nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
4. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího (nebo osoby určené k opravě) bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak.
5. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebením zboží způsobené jeho užíváním. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebením; u věcí prodáváných za nižší cenu prodávající

neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána; místo práva na výměnu má kupující v případech dle této věty právo na přiměřenou slevu.

6. Reklamací lze uplatnit:
 - a) elektronickou poštou na adresu: eshop@muzeumprahy.cz,
 - b) písemně na adrese pro doručování: Muzeum hlavního města Prahy, Kožná 475/1, 110 01 Praha 1,
 - c) telefonicky: +420 221 012 936,
 - d) osobně na adrese uvedené v článku 6.1. písm. b) obchodních podmínek,
 - e) pokud to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující pro oznámení reklamace využít reklamační protokol, který mu bude zaslán na adresu elektronické pošty nebo je k dispozici ke stažení na webovém rozhraní obchodu.
7. Při zasílání vadného zboží zpět prodávajícímu je kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je nutno přiložit originál nebo kopii dokladu o jeho zakoupení či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží od prodávajícího, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.
8. Je-li vada na zboží, které kupující u prodávajícího reklamuje, odstranitelná, může se kupující domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může kupující buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
9. Kupujícímu náleží úhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění.
10. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.
11. Reklamuje-li kupující u prodávajícího vady na dodaném zboží, prodávající není povinen reklamaci řešit dříve, než mu kupující zboží k reklamaci předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu k reklamaci odeslal, a to včetně požadovaných dokladů podle bodu 7 tohoto reklamačního řádu.
12. Ve vztahu ke splnění povinnosti dle § 14 zákona č. 634/1992 Sb. prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.7.2021.