

## Reklamační řád

### 1. Úvodní ustanovení, vymezení pojmů

- 1.1. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společností KatMedia, s.r.o., IČ: 25744020, se sídlem Antala Staška 511/40 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 66272 (dále jen „prodávající“) prostřednictvím e-shopu dostupném v síti Internet na adrese <https://eshop.cirkev.cz/> (dále jen „e-shop“).

### 2. Záruka za jakost

- 2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že:
  - 2.1.1. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, pak takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;
  - 2.1.2. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - 2.1.3. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - 2.1.4. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

### 3. Způsob uplatnění reklamace

- 3.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 3.2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to odesláním reklamované věci na adresu: Karmelitánské nakladatelství, Thákurova 676/3, Dejvice, 160 00 Praha 6.
- 3.3. Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to zejména přiložením příslušného daňového dokladu a/nebo záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující je při reklamaci zboží povinen dále uvést charakteristiku vytykané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a aktuální e-mailovou a poštovní adresu.
- 3.4. Má-li zboží vady, má kupující právo požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, avšak pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu dané součásti; není-li to možné, má právo odstoupit od kupní smlouvy.
- 3.5. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže dané zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit.
- 3.6. Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad ani na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
- 3.7. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

### 4. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

- 4.1. Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, nestanoví-li záruční list nebo smlouva jinak.
- 4.2. Lhůta pro uplatnění reklamace počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
- 4.3. Záruční lhůta pro spotřebitele i podnikatele činí pro nové zboží 24 měsíců.
- 4.4. U spotřebního zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vad pouze do data vyznačeného na obalu takového zboží, je-li tato lhůta kratší než lhůta uvedená v bodě 4.3 tohoto reklamačního řádu.
- 4.5. Kupující je povinen zboží reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že zboží má vadu. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující věc užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 4.6. Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující jej nemůže užívat.
- 4.7. Běh lhůty pro vyřízení reklamace se staví v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení dané reklamace, a to do doby, než budou dané podklady dodány.

- 4.8. Prodávající vystaví kupujícímu formou e-mailové zprávy potvrzení o přijetí reklamace, které obsahuje datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
- 4.9. Reklamace včetně odstranění vady musí být provedena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Kupující není bez souhlasu prodávajícího oprávněn měnit jednou zvolený způsob reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob reklamace není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 4.10. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.
- 4.11. V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběžící nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

## 5. Výjimky z odpovědnosti za vady

- 5.1. Prodávající neodpovídá za vady v následujících případech:
  - 5.1.1. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
  - 5.1.2. je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;
  - 5.1.3. vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li z povahy věci;
  - 5.1.4. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebením, které mělo zboží v době převzetí kupujícím;
  - 5.1.5. mechanické poškození zboží;
  - 5.1.6. vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
  - 5.1.7. provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;
  - 5.1.8. používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;
  - 5.1.9. poškození v důsledku vyšší moci.
- 5.2. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím, jež je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující (spotřebitel) podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústředí inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).
- 5.3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 5. 2022.

### KatMedia, s.r.o.

Antala Staška 511/40, 140 00 Praha 4

Kontaktní formulář: <https://eshop.cirkev.cz/kontakty>

telefon (zákaznický servis): +420 230 233 591, +420 731 633 355