

Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1
Adresa internetového obchodu: www.karolinum.cz

Reklamacce

Tento reklamační řád platí pro zboží zakoupené v prodejně Univerzity Karlovy, Nakladatelství Karolinum a internetovém obchodě provozovaném na internetové adrese www.karolinum.cz

I.

Odpovědnost za vady – kupní smlouva

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, zejména že věc odpovídá ujednanému popisu, druhu a že je vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá.
2. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí.
Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
4. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:
 - a) dodání nové věci bez vady,
 - b) opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
5. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s hledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
6. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce o výsledku reklamacce informovat kupujícího ve lhůtě do 30 dní.
7. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.
8. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

9. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí, nebo nepřevzal věc k odstranění vady,
 - vada se objeví opakovaně,
 - vada je podstatným porušením smlouvy, nebo
 - je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná, má se zato, že vada není nevýznamná.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

II.

Odpovědnost za vady – smlouva o poskytnutí digitálního plnění – e-knihy

1. Poskytovatel odpovídá za vady digitálního obsahu, které měl při zpřístupnění.
2. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od zpřístupnění, má se za to, že byl digitální obsah vadný již při zpřístupnění. Tato doba neběží po dobu, po kterou uživatel nemůže digitální obsah užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
3. Poskytovatel zejména odpovídá uživateli, že digitální obsah
 - a) odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem
 - b) je vhodný k účelu, pro který jej uživatel požaduje a s nímž poskytovatel souhlasí,
 - c) digitální obsah rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti odpovídá obvyklým vlastnostem digitálního obsahu téhož druhu.
4. Uživatel může vytknout vadu, která se na digitálním obsahu projeví v době dvou let od zpřístupnění.
5. Má-li digitální obsah vadu, může uživatel požadovat odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by digitální obsah měl bez vady. Poskytovatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby nezpůsobil uživateli značné obtíže, přičemž se zohlední povaha digitálního obsahu a účel, pro který ho uživatel požadoval.
6. Uživatel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel
 - a) vadu neodstranil nebo je z prohlášení poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro uživatele,
 - b) vada se objeví i po odstranění,
 - c) vada je podstatným porušením smlouvy.Uživatel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada digitálního obsahu jen nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

III. Reklamace vad

1. Reklamaci je možno uplatnit:

- a) v prodejně nakladatelství Karolinum Univerzity Karlovy, Celetná 18, 110 00 Praha 1,
- b) písemně na adresu Univerzita Karlova Nakladatelství Karolinum, Celetná 18, 110 00 Praha 1,
- c) elektronickou poštou na adresu www.karolinum.cz

2. Zásilku s reklamovaným zbožím nelze zasílat na dobírku.

3. V reklamaci spotřebitel uvede své kontaktní údaje, číslo objednávky, název zboží, popis vady, případně jak se vada projevuje a sdělí, jakým způsobem požaduje odstranit vadu. K reklamaci kupující předloží v případě osobního odběru číslo paragonu, v případě doručení dopravcem číslo dodacího listu.

3. Při uplatnění reklamace vydá prodávající spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

4. Reklamaci prodávající vyřídí včetně případného odstranění vady a spotřebitele o tom informuje nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne jinak.

5. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, vyřídí prodávající reklamaci v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval.

6. Po marném uplynutí lhůty podle čl. 4 nebo 5 může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

7. Proávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

8. V případě oprávněné reklamace má prodávající právo na úhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Právo na náhradu je třeba uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.