

Reklamační řád Městského muzea a galerie Hlinsko

1. Právo na uplatnění reklamace Kupující má právo uplatnit reklamaci na zboží zakoupené prostřednictvím e-shopu Městského muzea a galerie Hlinsko, pokud zboží vykazuje vadu, která nebyla způsobena nesprávným užíváním nebo mechanickým poškozením ze strany kupujícího.

2. Záruční doba

- I na tištěné publikace se vztahuje zákonná záruční doba 24 měsíců, pokud jde o skryté nebo výrobní vady.
- Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

3. Postup při reklamaci

- Kupující je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
- Zboží je nutné doručit osobně nebo zasláním na adresu Městské muzeum a galerie Hlinsko, Havlíčkova 614, 539 01 Hlinsko. Kupující zároveň uvede popis vady, kdy ji zjistil a jaký navrhuje způsob vyřízení reklamace a dále přiloží doklad o zakoupení (fakturu či účtenku).
- Kupující zboží vhodným způsobem zabalí do obalu, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.
- Při uplatnění reklamace vydá provozovatel kupujícímu písemné potvrzení.
- Účelně vynaložené náklady oprávněné a uznané reklamace nese provozovatel.

4. Lhůta pro vyřízení reklamace

- Provozovatel reklamaci vyřídí do 30 dnů ode dne jejího uplatnění včetně odstranění vady v případě oprávněné a uznané reklamace a informování kupujícího o vyřízení reklamace, není-li sjednána lhůta delší.
- Po vyřízení reklamace vydá provozovatel kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, popřípadě odůvodnění zamítnutí reklamace.

5. Možnosti řešení reklamace

- Kupující má podle své volby právo na opravu věci nebo dodání nové věci bez vady, ledaže je jím zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Je-li odstranění vady nemožné či nepřiměřeně nákladné, může prodávající odstranění vady odmítnout.
- Jestliže provozovatel odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní včas, vada se projeví opakovaně nebo je podstatným porušením smlouvy, může kupující žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy. Odstoupit od smlouvy však nemůže, je-li vada nevýznamná.

6. Reklamační postup při doručení

- Pokud je zboží poškozené přepravou, doporučujeme sepsat s dopravcem škodní protokol a zboží nepřebírat.

7. Kontaktní údaje pro reklamaci Městské muzeum a galerie Hlinsko

Sídlo: Havlíčkova 614, 539 01 Hlinsko

Telefon: +420 469 311 267

E-mail: muzeum@hlinsko.cz

8. Zvláštnosti reklamace tištěných publikací

- Publikace (knihy, brožury, katalogy) lze reklamovat pouze v případě **výrobní vady**, např.:
 - chybějící nebo špatně vytištěné stránky,
 - uvolněná nebo rozpadlá vazba,
 - poškození obalu při doručení (pokud nebylo způsobeno zákazníkem),
 - dodání nesprávné publikace.
- Reklamaci **nelze uznat**, pokud:
 - zákazník vrací přečtenou publikaci bez vady,
 - došlo k poškození publikace nevhodným zacházením (např. polítky, ohnutí rohu),
 - jde o subjektivní nespokojenost s obsahem nebo stylem publikace.

9. Závěrečná ustanovení Tento reklamační řád je platný od 1. 8. 2025. Provozovatel si vyhrazuje právo na jeho změnu. Aktuální znění je vždy dostupné na webových stránkách e-shopu.