

FRAUS

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Nakladatelství Fraus, s. r. o.

IČO: 64831027 | DIČ: CZ64831027 | SÍDLLO: Edvarda Beneše 2438/72, 301 00 Plzeň
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 17951

Vážení zákazníci,

děkujeme Vám za zájem o naše produkty a služby.

Tento právní dokument s názvem „**Reklamační řád**“ popisuje pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace), a to v souvislosti s nákupem zboží v našem e-shopu www.ucebnice.fraus.cz.

Pro zjednodušení budeme nadále používat v tomto dokumentu pojem „**prodávající**“ pro označení naší obchodní společnosti (Nakladatelství Fraus, s.r.o.) uvedené v záhlaví tohoto dokumentu, a pojem „**kupující**“ pro označení:

- a) **Spotřebitele** – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím (podnikatelem) nebo s ním jinak jedná (dále jen „**spotřebitel**“),
- b) **Podnikatele** – ten, kdo vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku (dále jen „**podnikatel**“),
- c) **Veřejnoprávního subjektu nebo orgánu státní správy** – např. školy, knihovny.

Práva z vadného plnění (reklamace) u zboží, které bylo zakoupeno u jiného subjektu, než je prodávající, ač bylo prodávajícím vyrobeno či prodávající má pro jeho distribuci v ČR výhradní zastoupení, je nutné uplatnit přímo u subjektu, u něhož byl nákup realizován (knihkupectví, školní distributor apod.).

Budete-li mít jakékoliv dotazy, zeptejte se nás na telefonním čísle **377 226 102**, nebo e-mailem na adrese info@fraus.cz.

1. Práva z vadného plnění

1.1. Obecná ustanovení

- 1) Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, které nejsou upraveny tímto **Reklamačním řádem**, se řídí platnými právními předpisy České republiky.
- 2) **Zboží je vadné, nemá-li sjednané vlastnosti.** Za vadu se považuje i plnění jiného zboží a vady v dokladech nutných pro užívání zboží. Uplatnit právo z vad může kupující u zboží, u kterého se vada projeví do 24 měsíců od převzetí zboží, pokud není v tomto **Reklamačním řádu** stanoveno jinak. **To neplatí:**
 - a) pro vadu zboží, pro kterou bylo zboží Prodávajícím kvůli této vadě zlevněno,
 - b) pro vadu zboží, která vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího (přírodní živly či vyšší moc),
 - c) při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je pro používání daného zboží obvyklé,
 - d) poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním,
 - e) pro vadu zboží, kterou si kupující způsobil sám.
- 3) **Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené běžným užíváním.**
- 4) **Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí zboží,** má se za to, že zboží **bylo vadné již v okamžiku převzetí,** ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. **Projeví-li se vada v 2. roce** od převzetí zboží, je nutné, aby vadnost zboží spotřebitel spolehlivě prokázal.
- 5) Má-li kupující právo z vadného plnění, náleží mu i **náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva.** Pokud však právo na náhradu kupující neuplatní do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

2. Průběh reklamace

2.1. Převzetí objednaného zboží

Při převzetí doporučujeme **zásilku i její obsah neprodleně zkontrolovat** a přesvědčit se, že odpovídá deklarovaným vlastnostem i objednanému množství. **Je povinností kupujícího bezodkladně oznámit vady,** které mohl při dostatečné péči zjistit při prohlédnutí obsahu zásilky i každého zboží v ní obsažené.

- 1) **Kupující při převzetí zboží od přepravce řádně zkontroluje stav zásilky** – zejména neporušenost/celistvost obalu a počet dodaných balíčků. V případě, že je **zásilka zjevně poškozena** či jeví známky **neoprávněné manipulace,** případně se **liší počet dodaných balíčků** v rámci zásilky, nebo je zjištěna jiná závažná nesrovnalost, **má kupující právo převzetí zásilky od přepravce odmítnout.**

- 2) Pokud i přesto kupující zásilku převezme, uvede při převzetí **všechny závady v předávacím protokolu daného přepravce** (doporučujeme pořídit i fotodokumentaci závad). Toto zjištění **kupující oznámí bezodkladně prodávajícímu e-mailem** (či jiným vhodným prokazatelným způsobem) zasláným na adresu info@fraus.cz, pokud byla pořízena fotodokumentace, doplní ji do přílohy e-mailu.

Podpisem přepravního listu bez uvedení výhrad kupující stvrzuje, že zásilka byla dodána v pořádku a na další možné nároky vyplývající z porušení obalu již nebude brán zřetel.

- 3) Bezprostředně po převzetí zásilky zkontroluje kupující úplnost obsahu zásilky, správnost a úplnost dokladů dodaných se zásilkou (dodací list či faktura). **Zjištěné nedostatky oznámí kupující bezodkladně prodávajícímu e-mailem** (nebo jiným vhodným prokazatelným způsobem) zasláným na info@fraus.cz, nejpozději však do 5 dnů od převzetí zásilky. V e-mailu uvede rovněž údaje, které vedou k jednoznačné identifikaci kupujícího či dané zásilky – číslo objednávky, číslo balíku apod.

2.2. Reklamacie – vady zboží

Ač při pečlivé kontrole dodaného zboží neshledal kupující žádné závady či nedostatky, může některé vady objevit později, a to zejména v souvislosti s používáním dodaného zboží. V takovém případě **uplatní kupující své právo vady zboží reklamovat**. Reklamacie bude po přijetí prodávajícím posouzena a výsledek reklamacie mu bude sdělen do 30 dnů od data přijetí, pokud se v zákonné 30denní lhůtě kupující a prodávající nedohodnou na prodloužení této lhůty (např. při výměně zboží od zahraničního dodavatele).

2.2.1. Práva kupujícího, který není spotřebitelem

- 1) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
 - a) na odstranění vady **dobáním nové věci** bez vady nebo **dobáním chybějící věci**, neboť odstranění vady **opravou věci** není u zboží nabízeného prodávajícím technicky možné
 - b) na přiměřenou **slevu z kupní ceny**, nebo
 - c) **odstoupit od smlouvy**.
- 2) **Kupující sdělí** prodávajícímu, **které právo 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. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
- 3) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4) 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 dobáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

- 5) Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

2.2.2. Práva kupujícího, který je spotřebitelem

- 1) Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění v podobě dodání nové věci bez vady, neboť oprava věci není u zboží nabízeného prodávajícím technicky možná.
- 2) **Prodávající může odmítnout vadu odstranit**, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 3) **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. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.
- 4) **Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud**
 - a) prodávající **vadu odmítl odstranit** nebo ji **neodstranil** v souladu s předchozím odstavcem,
 - b) se vada projeví **opakovaně**,
 - c) je vada **podstatným porušením smlouvy**, nebo
 - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada **nebude odstraněna v přiměřené době** nebo **bez značných obtíží pro kupujícího**.
- 5) **Přiměřená sleva** se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
- 6) **Kupující nemůže odstoupit od smlouvy**, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

2.2.3. Společná ustanovení

- 1) Kupující **nemůže odstoupit od smlouvy**, ani požadovat **dodání nové věci**, nemůže-li věc **vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel**. To neplatí v případech uvedených v § 2110 písm. a) až d) občanského zákoníku.

2.3. Jak reklamovat?

Pokud zjistíte jakékoliv nesrovnalosti či vady zboží, **doporučujeme nás napřed kontaktovat telefonicky na Zákaznické lince 377 226 102**, nebo e-mailem na adrese info@fraus.cz. Navrhne Vám **nejvhodnější způsob**, jak celou situaci vyřešit **pro Vás co nejkomfortněji a nejrychleji**.

- 1) **Reklamacie je možné uplatnit u prodávajícího následujícími způsoby:**
 - a) Pro uplatnění reklamacie doporučujeme využít **reklamační formulář**, který nám může kupující zaslat **e-mailem na adresu info@fraus.cz**, případně doručit jiným prokazatelným způsobem,
 - b) reklamaci může uplatnit kupující i **telefonicky na Zákaznické lince 377 226 102**,
 - c) reklamované zboží může kupující rovněž **odeslat na adresu skladu prodávajícího: Nakladatelství Fraus, s.r.o. – sklad v Křimicích, Chebská 79/23, 301 00 Plzeň**. Zásilka musí obsahovat **reklamované zboží a dále popis závady, identifikaci zásilky či smlouvy**, na jejímž základě bylo zboží dodáno/zakoupeno (číslo zásilky, číslo objednávky, číslo daňového dokladu – faktury) – **doporučujeme přiložit kopii dokladu**, a dále **dostatečné kontaktní údaje kupujícího** (zejména jméno, zpáteční adresa, telefonní číslo / e-mail). Bez těchto údajů nebude možné identifikovat původ zboží ani důvod zaslání/reklamacie zboží.
- 2) Po přijetí reklamacie se začneme jejímu vyřizování věnovat co nejdříve – **s návrhem řešení reklamacie se kupujícímu ozveme zpravidla do 3 pracovních dnů**. V některých případech však může být využita zákonná lhůta v plném rozsahu (30 dní), a to zejména u komplikovanějších reklamací či v případě kumulace většího množství přijatých požadavků na reklamacie (zejména v sezonním období na začátku školního roku).
- 3) Pokud **se kupující rozhodl reklamaci řešit odesláním zboží na adresu skladu** prodávajícího spolu s průvodním dopisem (či vyplněným formulářem), je nutné počítat s tím, že zákonná **lhůta na vyřízení reklamacie se počítá až od data přijetí zásilky** se zbožím na výše uvedené adrese skladu.
- 4) Přijetí reklamacie kupujícímu potvrdí prodávající zprávou na **e-mailovou adresu**, která je uvedena v reklamačním formuláři či průvodním dopisu (není-li uveden, na e-mail, ze kterého byla reklamacie odeslána).

3. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento **Reklamační řád** může prodávající jednostranně **upravovat a měnit**. Takovou změnou však nejsou dotčena práva a povinnosti, které vznikly z kupních smluv, které byly uzavřeny před účinností nového Reklamačního řádu.
- 2) **Platnost a účinnost Reklamačního řádu**
Tento Reklamační řád je platný a účinný **od 29. května 2023** a je k dispozici v sídle prodávajícího nebo elektronicky na internetových stránkách www.ucebnice.fraus.cz.

V Plzni dne 26. května 2023

FRAUS**REKLAMACE ZBOŽÍ**

reklamační formulář pro kupující

PRODÁVAJÍCÍ**Nakladatelství Fraus, s.r.o.**SÍDLO: Edvarda Beneše 2438/72, 301 00 Plzeň | IČO: 64831027 |
DIČ: CZ64831027 | Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 17951 | info@fraus.cz | Zákaznická
linka: 377 226 102 | www.fraus.cz |**I. KUPUJÍCÍ**JMÉNO PŘÍJMENÍ
NÁZEV IČO
ULICE Č.P. / Č.O.
OBEC PSC
E-MAIL* TELEFON

*NA TENTO E-MAIL BUDE KUPUJÍCÍMU OZNÁMENO PŘIJETÍ REKLAMACE.

II. OBJEDNÁVKA/SMLOUVA

(vyplňte alespoň jednu z možností)

Č. OBJEDNÁVKY Č. FAKTURY Č. ZÁSILKY (BALÍKU)

III. IDENTIFIKACE ZBOŽÍ / POPIS VADY

NÁZEV VADNÉHO ZBOŽÍ

POČET VADNÝCH KUSŮ (=jsou předmětem reklamace)

POPIS VADY

.....

.....

IV. PREFEROVANÝ ZBŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE VÝMĚNA ZA BEZVADNÉ ZBOŽÍ SLEVA Z KUPNÍ CENY VRÁCENÍ KUPNÍ CENY

ČÍSLO BANKOVNÍHO ÚČTU PRO (PŘÍPADNÉ) VRÁCENÍ KUPNÍ CENY

V. POKYNYVyplněný formulář zašlete spolu s dostatečně zabalným reklamovaným zbožím na adresu našeho skladu:
Nakladatelství Fraus, s.r.o. – sklad v Křimicích, Chebská 79/23, 301 00 Plzeň. O přijetí reklamace Vás budeme
informovat zprávou zaslou na e-mailovou adresu, kterou jste zadal/a v oddílu I. tohoto formuláře.**VI. DATUM A PODPIS**

ZA KUPUJÍCÍHO

V

DNE

PODPIS KUPUJÍCÍHO

(*není nutný, zasíláte-li jako přílohu e-mailem)