Příloha č. 8 k Rámcové dohodě o dodávkách poštovních cenin

a filatelistických tisků č. 2020/01058

Reklamační řád

1. ****Základní pojmy****

Prodávající

…………………. *název a sídlo* …………………………. *(doplní Dodavatel)*

Kupující

Česká pošta, s.p., Politických vězňů 90/4, 225 99, Praha 1, IČO: 47114983

Zboží

Poštovní ceniny: a) výplatní poštovní známky podle jednotlivých emisí a provozních potřeb Kupujícího; b) příležitostné poštovní známky podle schválených emisních plánů; c) ostatní poštovní ceniny a celiny; d) pamětní listy a obálky; e) ostatní filatelistické tisky a merkantilní produkty dle jednotlivých dílčích smluv uzavřených mezi Prodávajícím a Kupujícím v souladu se Smlouvou.

Smlouva

Rámcová dohoda o dodávkách cenin a filatelistických tisků uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím dne ….… č………

Reklamační řád

Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy. Reklamační řád upřesňuje postup Kupujícího a Prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí Prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného Zboží vznikne na straně Kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Odstranitelná vada

Odstranitelnou vadou se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti či složení dodaného Zboží, kterou je možné odstranit úpravou či výměnou.

Neodstranitelná vada

Neodstranitelnou vadou se rozumí taková změna stavu Zboží, kterou nelze odstranit úpravou, i přes to, že by Zboží mohlo být nadále užito k původnímu účelu.

1. ****Všeobecná ustanovení****
2. Tento reklamační řád vymezuje pravidla pro reklamace Zboží dodaného Prodávajícím Kupujícímu.
3. Tento Reklamační řád se použije pouze při uplatnění práva z odpovědnosti za vady Kupujícím, ve smyslu příslušných ustanovení zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mimo jiné i § 2605 občanského zákoníku.
4. Pojmy zde uváděné s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený v čl. I tohoto Reklamačního řádu nebo ve Smlouvě.
5. ****Právo Zákazníka na reklamaci vadného zboží****
6. Při dodávce Zboží Kupujícímu odpovídá Prodávající za to, že Zboží má požadovanou jakost, množství a provedení dle Smlouvy.
7. Pokud Prodávající neodevzdá Kupujícímu Zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení, má Kupující právo na reklamaci.
8. Kupující je povinen při převzetí Zboží zkontrolovat, zda Zboží nemá vady spočívající v jakosti, provedení či množství (dále jen jako „Zjevné vady“), a to ve lhůtě do 30 pracovních dnů (dále jen „Kontrolní doba“).
9. Nejsou-li jakost a provedení Zboží mezi Prodávajícím a Kupujícím ujednány, dodá Prodávající Zboží v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze Smlouvy nebo Předběžného požadavku nebo Technické specifikace; jinak pro účel obvyklý s ohledem na podstatu Zboží.
10. Při určení jakosti nebo provedení Zboží podle smluveného vzorku, předlohy nebo Imprimatur musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku, předloze nebo Imprimatur. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě nebo Předběžném požadavku nebo Technické specifikaci od vzorku, předlohy nebo Imprimatur, rozhoduje vždy Imprimatur, vzorek a předloha, jakožto závazné výrobní podklady.
11. Není-li ujednáno, jak má být Zboží zabaleno, zabalí Prodávající Zboží podle zvyklostí pro obdobný druh Zboží dodávaný Kupujícímu; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování Zboží a jeho ochranu. Stejným způsobem opatří Prodávající Zboží pro přepravu.
12. Pokud bylo Zboží objednaného bez potisku a následně bylo Kupujícím nebo jinou osobou potištěno nebo jinak upraveno, lze jej reklamovat, je-li možné vadu zjistit přes provedené úpravy.
13. Prodávající nenese odpovědnost za škody vzniklé nesprávným užitím, skladováním Zboží, zásahem Kupujícího nebo mechanickým poškozením vzniklým po převzetí Zboží Kupujícím.
14. ****Uplatnění reklamace, lhůty k uplatnění reklamace****
15. Reklamace Zboží, s přesným popisem vady, se uplatňuje písemně poštou nebo elektronicky u příslušné kontaktní osoby Prodávajícího uvedené v aktuální verzi přílohy č. 3 b) Smlouvy, odst. 5 Expedice, reklamace. V případě osobního předání Reklamačního protokolu bude na předaném formuláři převzetí potvrzeno datem a podpisem přebírajícího odpovědného pracovníka Prodávajícího.
16. Pokud Kupující zjistí Zjevné vady Zboží, je povinen uplatnit u Prodávajícího reklamaci bez odkladu, nejpozději však do 12 měsíců následujících po uplynutí Kontrolní doby. Kupující zajistí vrácení vadného Zboží Prodávajícímu, bude-li to k řádnému vyřízení reklamace nutné a bude-li k tomu Prodávajícím vyzván. Pokud Kupující nedodrží lhůtu pro uplatnění záruky za jakost a postup uvedený v předchozí větě, má Prodávající právo reklamaci zamítnout.
17. Pokud Kupující zjistí skryté vady na Zboží, je povinen uplatnit u Prodávajícího reklamaci bez odkladu, nejpozději však do 48 měsíců ode dne uplynutí Kontrolní doby. Kupující zajistí vrácení vadného Zboží Prodávajícímu, bude-li to k řádnému vyřízení reklamace nutné a bude-li k tomu Prodávající vyzván. Pokud Kupující nedodrží lhůtu pro uplatnění práva z vadného plnění a postup uvedený v předchozí větě, má Prodávající právo reklamaci zamítnout.
18. ****Způsob provedení a vyřízení reklamace, lhůty k vyřízení reklamace****
19. Reklamaci je Kupující oprávněn uplatnit pouze u Prodávajícího, a to způsobem uvedeným v tomto Reklamačním řádu.
20. Způsob vyřízení reklamace Prodávajícím závisí na tom, zda se jedná o odstranitelnou či neodstranitelnou vadu Zboží. Požadovaný způsob odstranění vady musí Kupující uvést ve své písemné reklamaci, jinak způsob odstranění vady Zboží určí Prodávající, a to s ohledem na charakter vady a na povahu Zboží.
21. Prodávající se zavazuje v případě, že Zboží, nebo jeho část, má odstranitelnou vadu, provést úpravu řádně a včas reklamovaného Zboží v  době stanovené tímto Reklamačním řádem na své náklady tak, aby bylo Zboží uvedeno v soulad se vzorky, předlohami nebo Imprimatur.
22. V případě, že Zboží, nebo jeho část, má neodstranitelnou vadu, má Kupující nárok na výměnu vadného zboží, pokud je to možné, nebo slevu z ceny Zboží ve výši odpovídající jednotkové ceně části Zboží, které má neodstranitelnou vadu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. U číslovaného Zboží, Vlastních známek a známek s dotiskem individuálních motivů na kupóny Prodávající vždy zajistí výměnu vadného zboží. V případě slevy z ceny Zboží je Kupující povinen Zboží, nebo jeho část, s neodstranitelnou vadou vrátit Prodávajícímu, který v souladu s odst. 8.1.6 Smlouvy zajistí jeho skartaci.
23. Pro posouzení reklamace je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu, v případě, že o to požádá, nezbytnou součinnost. O tom, zda je v rámci reklamace nutné předložit vadné Zboží, rozhoduje Prodávající. Náklady na dopravu reklamovaného Zboží hradí Prodávající pouze v případě uznání reklamace jako oprávněné a po předložení dokladů o nákladech na dopravu reklamovaného Zboží. Pokud Kupující neposkytne Prodávajícímu součinnost nezbytnou k posouzení reklamace, je to důvodem k zamítnutí reklamace ze strany Prodávajícího.
24. Prodávající je oprávněn vyzvat Kupujícího k doplnění reklamace, a pokud Kupující potřebné informace v přiměřené lhůtě stanovené Prodávajícím k doplnění nesdělí, má Prodávající právo reklamaci zamítnout. V době od odeslání výzvy k doplnění reklamace do doručení doplnění reklamace neběží lhůta pro vyřízení reklamace.
25. Prodávající je povinen se k reklamaci vyjádřit nejpozději do 15 kalendářních dnů od doručení reklamace, potvrzení reklamačního protokolu, jehož vzor je přílohou č. 8 a) Smlouvy, a případného dodání požadovaných podkladů nebo reklamovaného Zboží a ve stejné lhůtě sdělit Kupujícímu, zda reklamaci uznává či neuznává; v případě neuznání reklamace sdělí též důvod.
26. V případě, že pro posouzení vady Zboží není Prodávajícím požadováno dodání reklamovaného Zboží a Prodávající na základě jiných podkladů vadu Zboží uzná, je Kupující povinen reklamované Zboží (v případě, že se jedná o vadu odstranitelnou) vydat Prodávajícímu k odstranění vady. Pokud tuto povinnost Kupující nesplní, má Prodávající právo vadu Zboží odstranit až po splnění této povinnosti.
27. Vlastní odstranění vady Zboží (uznaná reklamace) se uskuteční nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení sdělení o uznání vady Prodávajícím Kupujícímu a doručení reklamovaného Zboží Prodávajícímu.
28. ****Závěrečná ustanovení****
29. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a ustanoveními Reklamačního řádu se použije úprava uvedená ve Smlouvě.
30. V otázkách neupravených Smlouvou nebo Reklamačním řádem se postupuje dle příslušných ustanovení VOP (Příloha č. 10 Smlouvy) a Občanského zákoníku.
31. Tento Reklamační řád nabývá platnost a účinnost dnem podpisu Smlouvy, přičemž podle něj bude postupováno i tehdy, projeví-li se vady na Zboží i po ukončení Smlouvy.