

## REKLAMAČNÍ ŘÁD E-SHOPU DIVADLA V DLOUHÉ

### Divadlo v Dlouhé

příspěvková organizace hl. m. Prahy  
se sídlem Dlouhá 727/39, Praha 1  
IČO: 00064343  
DIČ: CZ00064343

#### I. PREAMBULE

1. Reklamační řád upřesňuje postup kupujícího a Divadla v Dlouhé v případě, že přes veškeré úsilí Divadlu v Dlouhé o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

#### II. PREVENCE

1. Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám kupujícího. Kupující před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
2. Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby kupující věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
3. Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

#### III. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat.
2. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodného konstrukčního řešení.
3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.
4. Uplatní-li kupující právo z vady prodaného zboží řádným způsobem, bude reklamační včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační (pokud se Divadlo v Dlouhé nedohodne se zákazníkem na delší dobu). O způsobu vyřízení reklamační informuje kompetentní pracovník Divadla v Dlouhé.
5. Zboží k reklamaci je vhodné předložit kompletní, dále vyčištěné, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré, plesnivé atd.), bude reklamační vyřešena ihned zamítnutím.

#### IV. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující může uplatnit reklamaci na základě předchozí domluvy se sekretariátem divadla na e-maile [eshop@divadlovdlouhe.cz](mailto:eshop@divadlovdlouhe.cz). Nákup reklamovaného zboží prokazuje kupující nejlépe kupním dokladem nebo jiným vhodným způsobem (např. výpis z bankovního účtu při použití platební karty, čestné prohlášení).
2. Pověřený pracovník Divadla v Dlouhé je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamační a jaký způsob řešení reklamační kupující požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamační vyřízena, včetně zdůvodnění při zamítnutí reklamační (ukončení reklamačního řízení).

#### V. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Právo z vady (reklamační) musí být uplatněno v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Reklamační je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a

znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

2. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.

#### VI. ODSTRANITELNÉ VADY

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
3. V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Divadlo v Dlouhé je povinno vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
4. Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může kupující požadovat výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží). Pokud není výměna zboží možná, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.
5. V případě vady odstranitelné má kupující právo na výměnu zboží (na přání kupujícího lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy, pokud kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne po třetí. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

#### VII. NEODSTRANITELNÉ VADY

1. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má kupující právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (na přání kupujícího lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo odstoupit od kupní smlouvy. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží (např. vady estetické) a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.