



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup společnosti Městská galerie Karlovy Vary, s.r.o. (dále jen „galerie“) při uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění u zboží prodávaného v galerii a případně prostřednictvím dálkové komunikace.

Reklamační řád je vypracován v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Tento dokument nesmí být vykládán v neprospěch spotřebitele a v žádném případě neomezuje jeho zákonná práva.

### II. Identifikace prodávajícího

Prodávající: Městská galerie Karlovy Vary, s.r.o.

IČ: 263 92 194

Sídlo společnosti: Moskevská 2035/21, 360 01 Karlovy Vary

Provozovna: Stará Louka 346/26, 360 01 Karlovy Vary

Kontaktní údaje pro reklamace, tel.: +420 353 223 641

### III. Předmět prodeje

1. Galerie prodává originální umělecká díla a autorské výrobky, zejména obrazy, fotografie, porcelán, sklo, keramiku, šperky a další umělecké a užité předměty. Uvedení druhu zboží je informativní, rozhodující jsou skutečné vlastnosti jednotlivého prodávaného kusu.

### IV. Uplatnění reklamace

1. Reklamaci může spotřebitel uplatnit v provozovně prodávajícího, kde je to vzhledem k prodávanému sortimentu možné.
2. V provozovně je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
3. Reklamaci lze uplatnit osobně, případně poštou.
4. Pro rychlejší vyřízení reklamace doporučujeme uvést: stručný popis vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace, kontaktní údaje kupujícího.

### V. Doklady a předložení zboží

1. K posouzení reklamace je nutné předložit originální doklad o koupi nebo jiný doklad prokazující uzavření kupní smlouvy s prodávajícím.
2. Nepředložení dokladu o koupi samo o sobě nebrání uplatnění práv z vadného plnění, prokáže-li spotřebitel nákup jiným způsobem.



3. Zboží musí být předloženo čisté a kompletní v rozsahu potřebném pro posouzení reklamace.
4. Původní obal ani balení nejsou podmínkou přijetí reklamace.

#### **VI. Způsob vyřízení reklamace**

1. Cílem reklamace je uvedení věci do souladu s kupní smlouvou.
2. Spotřebitel může požadovat opravu, úpravu nebo dodání nové věci bez vady, pokud zvolený způsob není nemožný nebo nepřiměřeně nákladný vzhledem k povaze věci.
3. Není-li náprava možná, není-li provedena v přiměřené době nebo by spotřebiteli způsobovala značné obtíže, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od kupní smlouvy odstoupit.
4. Každá reklamace je posuzována individuálně s ohledem na charakter konkrétního díla nebo výrobku.

#### **VII. Postup při vyřizování reklamace**

1. Prodávající při uplatnění reklamace vydá spotřebiteli potvrzení, ve kterém uvede: datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, zvolený způsob vyřízení reklamace, kontaktní údaje spotřebitele.
2. Po vyřízení reklamace vydá prodávající spotřebiteli potvrzení o způsobu a datu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
3. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem na delší lhůtě.
4. O způsobu vyřízení reklamace bude spotřebitel informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl při jejím uplatnění.

#### **VIII. Náklady spojené s reklamací**

1. V případě oprávněné reklamace nese prodávající náklady spojené s uplatněním práv z vadného plnění v přiměřeném rozsahu.
2. V případě oprávněné reklamace má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace v souladu s platnými právními předpisy.
3. V souladu s právními předpisy prodávající zajistí na své náklady převzetí věci k odstranění vady, případně demontáž a montáž, pokud byla součástí plnění.

#### **IX. Originální umělecká díla a ručně vyráběné výrobky**

1. Prodávaná umělecká díla a autorské výrobky mají individuální a často neopakovatelný charakter. Jedná se zejména o obrazy, kresby, grafiky, fotografie, keramiku, porcelán, sklo, šperky a další ručně vyráběné předměty.



2. Kupující bere na vědomí, že u originálních a ručně vyráběných děl se mohou přirozeně vyskytovat odlišnosti v: struktuře materiálu, barevném odstínu, povrchové úpravě, kresbě, velikosti, tvaru, rámování, ručním zpracování.
3. Tyto přirozené odlišnosti a charakteristické vlastnosti nejsou považovány za vady zboží, pokud odpovídají povaze a charakteru konkrétního díla.
4. Za vadu zboží nelze považovat poškození vzniklé: neodbornou manipulací, nevhodným skladováním, přepravou zajištěnou kupujícím, mechanickým poškozením po převzetí věci kupujícím, pádem, nárazem nebo jiným zásahem způsobeným kupujícím, běžným opotřebením odpovídajícím povaze výrobku.
5. Prodávající neodpovídá za mechanické poškození vzniklé po převzetí věci kupujícím, zejména v důsledku pádu, nárazu, neodborné manipulace nebo nevhodného skladování.
6. Kupujícímu se s ohledem na povahu prodáváného díla doporučuje při převzetí zkontrolovat jeho stav a seznámit se s charakterem a vlastnostmi zakoupeného díla.
7. V případě skrytých vad, které nebyly při převzetí zjevné a prokazatelně existovaly již v době koupě, bude reklamáce posouzena individuálně v souladu s platnými právními předpisy.
8. Za vadu nelze považovat přirozené změny materiálů, barevnosti, povrchů nebo struktury vznikající v čase v důsledku povahy použitých materiálů, techniky zpracování nebo přirozeného stárnutí díla, pokud nejde o vadu existující již při převzetí věci.

#### **X. Reklamáce podnikateli**

1. Je-li kupujícím podnikatel, řídí se práva z vadného plnění příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. V takovém případě se nepoužijí zvláštní ustanovení na ochranu spotřebitele.
2. Způsob vyřízení reklamáce se řídí dohodou smluvních stran a povahou konkrétní věci.

#### **XI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

1. V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce.

Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

e-mail: [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz)

web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)



## XII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 5. 2026.
2. Aktuální znění reklamačního řádu je k dispozici v provozovně prodávajícího.
3. V případech, které nejsou tímto reklamačním řádem výslovně upraveny, se postupuje podle obecně závazných právních předpisů.