

METODICKÝ POKYN PRO ŘEŠENÍ REKLAMACE ZBOŽÍ A SLUŽEB

Tento metodický pokyn stanovuje **postup při uplatnění a vyřízení reklamace zboží a služeb** (netýká se stavebních prací) na ZČU v Plzni.

ČLÁNEK 1 OBECNÉ ZÁSADY

- (1) Na zboží a služby je poskytována **záruka v délce 24 měsíců, pokud není mezi prodávajícím či poskytovatelem služby** (dále souhrnně též jako „dodavatel“) a **ZČU sjednána odlišná délka záruční doby**. Pro účely tohoto metodického pokynu je za smlouvu považována i písemná objednávka.
- (2) Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetí zboží či služby přejímajícím útvarem¹, resp. podpisem předávacího protokolu, dodacího listu apod. Pokud se v záruční době na zakoupeném zboží či poskytnuté službě vyskytne vada, uplatní ZČU reklamaci u dodavatele.
- (3) Jestliže je vada odstranitelná, musí ji dodavatel bezplatně odstranit. Pokud vadu odstranit nelze a nebo brání běžnému používání zboží, je nárok na výměnu zboží, slevu a nebo na odstoupení od smlouvy.
- (4) Reklamovat nelze vadu, která vznikla běžným opotřebením zboží, jeho nesprávným použitím či obsluhou, či v důsledku nedostatečné či špatné údržby.
- (5) **Vadu** je třeba dodavateli **oznámit ihned poté, co byla zjištěna**, a to dle postupu uvedeného v článku 2 tohoto pokynu. **Reklamace včetně odstranění vady musí být dodatelem vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění**, pokud se dotčené pracoviště s dodavatelem nedohodne na delší lhůtě pro vyřízení reklamace.

ČLÁNEK 2 POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- (1) Přejímající útvar předá informaci o zjištěné vadě zboží či služby na PS-NL ihned po jejím zjištění na adresu reklamace@service.zcu.cz, a to prostřednictvím vyplněného formuláře „Reklamace zboží či služby“, který je Přílohou tohoto metodického pokynu; vzor formuláře je uveřejněn na stránkách <https://www.tiskopisy.zcu.cz>;
- (2) Pokud nejsou předané informace dostatečné pro uplatnění reklamace, vyžádá si PS-NL na přejímajícím útvaru jejich upřesnění či doplnění;

¹ Přejímajícím útvarem je pracoviště ZČU (dle číselníku pracovišť), v jehož prospěch bylo pořízeno zboží či služba, a které přejalo pořízené zboží nebo službu ve své vlastnictví a správu.

- (3) PS-NL po obdržení úplných informací od přejímajícího útvaru uplatní písemně reklamaci u dodavatele, a to bez zbytečného odkladu, v souladu se smluvními či obchodními podmínkami a současně si vyžádá po dodavateli potvrzení o přijaté reklamaci a sdělení způsobu vyřízení uplatněné reklamace (např. oprava, výměna zboží);
- (4) Po dohodě s PS-NL odešle přejímající útvar zboží dodavateli, pokud nebude dohodnut jiný způsob předání vadného zboží, např. převzetí vadného zboží dodavatelem přímo na přejímajícím útvaru;
- (5) PS-NL sleduje stav reklamace, a v případě, že není vyřízena ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění nebo v jinak dohodnuté době, urguje její vyřízení;
- (6) Pokud ani přes urgenci není reklamace dodavatelem vyřízena, PS-NL v součinnosti s OPR rozhodne o dalším postupu, tj. uplatnění smluvní pokuty na dodavatele za nedodržení lhůty pro provedení záruční opravy či za pozdní nástup k odstranění reklamované vady, přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy (objednávky) a vrácení zaplacené kupní ceny; obdobný postup bude i v případě, pokud nebude reklamace vyřízena řádně;
- (7) Přejímající útvar je povinen poskytovat po celou dobu vyřizování reklamace součinnost PS-NL;
- (8) PS-NL vede evidenci uplatněných reklamací včetně způsobu jejich vyřízení.

ČLÁNEK 3

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- (1) Tento metodický pokyn vstupuje v platnost a účinnost dne 1.11.2019.

Příloha: formulář „Reklamace zboží či služby“

Vyřizuje: PS-NL, tel. č. 37763 1300



REKLAMACE ZBOŽÍ ČI SLUŽBY

Pracoviště

Přejímající útvar²

Kontaktní osoba

Informace o zboží či službě

Název zboží či služby

Datum dodání / převzetí³:

Číslo objednávky:

Stručný popis zjištěné vady:

.....
.....
.....

Datum:

² Přejímajícím útvarem je pracoviště ZČU (dle číselníku pracovišť), v jehož prospěch bylo pořízeno zboží či služba, a které přejalo pořízené zboží nebo službu ve své vlastnictví a správu.

³ Datum dodání/převzetí v souladu s datem uvedeným na předávacím protokolu, dodacím listu, apod.