

**REKLAMAČNÍ ŘÁD** společnosti Tchibo Praha, spol. s r.o. (dále jen „prodávající“ nebo „Tchibo“)  
Želetavská 1449/9 140 00 Praha 4 IČO: 16190793  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 1744  
web: [www.tchibo.cz](http://www.tchibo.cz)  
e-mail: [service@tchibo.cz](mailto:service@tchibo.cz)  
Bezplatná zákaznická linka: 800 900 826 (po-pá 8:00 - 20:00, so 8:00 - 16:00)

## OBECNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád platí pro zboží zakoupené v kamenných obchodech Tchibo v České republice a internetovém obchodě prodávajícího provozovaném na internetové adrese [www.tchibo.cz](http://www.tchibo.cz). Tento reklamační řád se nevztahuje na zboží Tchibo, které zákazník koupil v jiném státě nebo u jiných prodejců. Při reklamaci takového zboží je třeba postupovat podle reklamačního řádu příslušného prodávajícího.

Tento reklamační řád se vztahuje pouze na případy, kdy je kupující spotřebitelem. Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím (dále jen „kupující“).

Reklamací nebo vrácení zboží může kupující uplatnit buď zpětným zasláním prodejci, u určeného servisního partnera nebo v kamenných provozovnách Tchibo s ohledem na následující výjimky:

*Objemné výrobky*, prodejné pouze v internetovém obchodě (např. nábytek, velké elektrospotřebiče), nelze reklamovat ani vracet v kamenných obchodech Tchibo.

*V provozovnách v režimu „Outlet“ a dočasných zařízeních tzv. „Pop up stores“* je možné reklamovat a vrátit výlučně zboží, které kupující koupil v této prodejně.

Podrobné informace k vrácení zboží a reklamacím obdrží kupující na [www.tchibo.cz](http://www.tchibo.cz) anebo na bezplatné zákaznické lince 800 900 826.

Tento reklamační řád je platný k 1. 8. 2020

## ODPOVĚDNOST ZA VADY, REKLAMACE, ZÁRUKA

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku). Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, chybí-li toto ujednání, pak takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že se v 6 měsících po převzetí výše uvedené vady vyskytnou, platí domněnka, že věc měla vadu již při převzetí. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat opravu výrobku nebo dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti výrobku. Právo na dodání nové věci nebo výměnu její součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. Neuplatní-li kupující právo na odstoupení od smlouvy, dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.

Kupující je povinen oznámit vadu a bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Pokud tak neučiní, přichází o možnost uplatnění práva z vadného plnění (OZ § 2112).

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl, nebo ji sám způsobil.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u dodaného zboží v době 24 měsíců od převzetí.

Životnost výrobku se nemusí krýt s pojmem záruční doba.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Nadměrné nebo dlouhodobé opotřebení výrobku (např. u prádla nebo obuvi) nemůže být reklamováno jako vada výrobku (OZ §2167).

#### **Součinnost zákazníka**

Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. Zejména doložením potvrzení o nákupu, uvedením svého jména, příjmení, kontaktního údaje (e-mail nebo telefonní číslo, adresa) data reklamace, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a řádného zdůvodnění reklamace.

Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny (zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví).

#### **Vyřízení reklamace**

Při uplatnění práva z vadného plnění musí prodejce vystavit kupujícímu potvrzení, kde uvede datum přijetí reklamace, její obsah, a především požadovaný způsob vyřízení ze strany kupujícího.

Po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodne pověřený zaměstnanec o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, nebo v této lhůtě kupujícímu oznámí, že je k rozhodnutí nutné odborné posouzení vady. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Pokud si zákazník nepřevzme zboží po uplynutí jednoho měsíce po vyřízení reklamace, může mu být účtována částka odpovídající skladování výrobku na provozovně, a to až do výše hodnoty reklamovaného výrobku.

#### **Pozáruční opravy**

Informace o možnosti pozáruční opravy ke konkrétním výrobkům budou kupujícímu poskytnuty na zákaznické lince. Pozáruční servis probíhá za individuálně domluvených podmínek.

#### **Mimosoudní řešení sporů**

Kupující má v případě sporu právo navrhnout prodávajícímu mimosoudní řešení sporu např. prostřednictvím Sdružení obrany spotřebitelů (viz <http://www.asociace-sos.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu/>). Prodávající může souhlasit s takto navrženým mimosoudním řešením vyvolaného sporu. V případě nesouhlasu prodávajícího bude předmětný spor rozhodovat s konečnou platností obecný soud. Má-li kupující za to, že došlo k porušení zákonných práv spotřebitele ze strany prodávajícího, má právo se obrátit se svou stížností na Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), případně na obecní živnostenský úřad ve věcech v působnosti dle zákona č. 455/1991 Sb., živnostenského zákona, nebo na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, se sídlem Květná 15, 603 00 Brno, IČO: 75014149, (<http://www.szpi.gov.cz>), ve věcech v působnosti zejména zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, zákona č. 146/2002 Sb., o státní zemědělské a potravinářské inspekci.

Při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím ze smlouvy je možné využít online platformu nacházející se na internetové adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

#### **PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

Tchibo umožňuje vrácení zboží bez udání důvodu ve lhůtě do 30 dnů. Vracené zboží musí být čisté, nepoužité, kompletní a pokud možno v původním obalu. Prodávající je oprávněn znečištěné nebo nekompletní zboží odmítnout.

Právo na odstoupení od smlouvy se netýká potravin, dále pak audio a video nahrávek, počítačových programů a kosmetiky, pokud byl porušen jejich originální obal, dárkových poukazů, novin, periodik a časopisů a dalšího zboží uvedeného v § 1837 v zákoně č. 89/2012 Sb., Občanském zákoníku.

Při vrácení zboží je kupující povinen předložit doklad o koupi. V případě, že kupující použil při nákupu zboží svou zákaznickou věrnostní kartu (TchiboCard), je povinen předložit ji i při vrácení zboží. Za zboží zakoupené za Věrnostní zrnka nelze vrátit hotovost. Za vrácené zboží prodávající připiše Věrnostní zrnka zpět na účet kupujícího nejpozději ve lhůtě do jednoho týdne. V případě, že je zboží zakoupené v rámci zvýhodněné marketingové akce (např. 2 + 1 zdarma), není při vrácení zboží kupujícímu vrácena plná cena zboží, ale pouze poměrná část ceny zboží. Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu, a to snížením hodnoty zboží, které se promítne do vrácené částky.