

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti CZC.cz s.r.o., IČO: 256 55 701, se sídlem U Garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7 (dále jen „**prodávající**“ nebo „**CZC**“).

Článek 1

Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Proávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**OZ**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění.

Prodávající neodpovídá za vadu:

- existuje-li v době převzetí a je-li pro takovou vadu věci sjednána sleva z kupní ceny;
- jde-li o věci použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím;
- vznikla-li na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti);
- je-li způsobena kupujícím a vznikla-li nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;
- vznikla-li po přechodu nebezpečí škody na věci v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Článek 2

Jakost při převzetí

1. V souladu s ust. § 2161 OZ prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, tedy že věc:
 - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, vč. návodu k montáži nebo instalaci.
2. Proávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - b) věc množstvím, jakostí i dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které

- může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou;
- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
 - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Tento odstavec neplatí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

- 3. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi, prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu.
- 4. Vedle ujednaných aktualizací prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby si věc po převzetí uchovala vlastnosti podle odstavců 1 a 2 výše, a že bude na jejich dostupnost upozorněn
 - a) po dobu dvou let, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou let, po celou tuto dobu,
 - b) po dobu, po kterou to kupující může rozumně očekávat, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření smlouvy a povaze závazku.
- 5. **Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc a/nebo služba byla vadná již při převzetí.**

Článek 3

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- 1. **Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době 2 let od převzetí.** U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 1 rok; takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
- 2. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době.
- 3. Soud právo z vady přizná kupujícímu i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit. Proávající však neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Vytkl-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neběží po dobu, po kterou ji kupující nemůže užívat.

4. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace **nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neběží**.
5. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Článek 4

Práva z vadného plnění

1. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její **odstranění**. Podle své volby může požadovat **dodání nové věci bez vady nebo opravu věci**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
2. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
3. Kupující může požadovat **přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy**, pokud
 - a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ,
 - b) se vada projeví opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
4. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
5. **Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.**
6. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

Článek 5

Uplatnění reklamace

1. Kupující vytkne vadu telefonicky, emailem, písemně či osobně ve kterékoli provozovně prodávajícího, jejichž seznam je dostupný [zde](#). Vytke-li vadu písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Vzorový formulář pro [Uplatnění reklamace \(reklamační list\)](#).

2. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
3. Při uplatnění reklamace je kupující povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo (způsob vyřízení reklamace) si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího není možná. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní. Speciální zabalení zboží k přepravě především formou vyčištění plnicích systémů, filtrů apod. (jde-li tak učinit bez porušení ochranných prvků) se týká zboží, u kterého může dojít k vytečení, prolití či jinému smísení různých druhů zboží – např. tankovací tiskárny s inkoustem.
4. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené
5. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
6. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným vhodným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Článek 6

Vyřízení reklamace

1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději **do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnout na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo může požadovat přiměřenou slevu. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující.
2. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
3. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

4. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy byl kupující o vyřízení reklamace informován; marným uplynutím této doby je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Článek 7

Náklady reklamace a řešení sporů

1. Je-li reklamace posouzena jako oprávněná, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, případně po dohodě smluvních stran prodávající, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující – spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci, která je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Alternativní řešení sporu je rovněž možné zahájit prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.
4. Pokud bude na zařízení aplikována ochranná fólie nebo sklo a dojde při servisním zásahu k jeho znehodnocení, nebude za něj poskytnuta náhrada, jelikož se jedná o spotřební materiál.

Článek 8

Smluvní záruka za jakost

1. Poskytovatel záruky vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat
 1. údaj, že má kupující ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a
 2. označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.
2. Nesplněním povinnosti podle předchozího odstavce není platnost záruky dotčena.
3. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí potvrzením o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záručním listem) nebo kupní smlouvou.