REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Tchibo Praha, spol. s r.o. (dále jen „**prodávající**“ nebo „**Tchibo**“), se sídlem Za Brumlovkou 1559/5, 140 00 Praha 4 IČO: 16190793, e-mail: service@tchibo.cz, bezplatná zákaznická linka: 800 900 826.

OBECNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád Tchibo platí pro zboží zakoupené v kamenných prodejnách Tchibo v České republice a internetovém obchodě Tchibo provozovaném na internetové adrese www.tchibo.cz. Tento Reklamační řád Tchibo se nevztahuje na zboží Tchibo, které zákazník koupil v jiném státě nebo u jiných prodejců. Při reklamaci zboží v takovém případě je třeba postupovat podle reklamačního řádu příslušného prodejce.

Tento Reklamační řád Tchibo se vztahuje pouze na případy, kdy je zákazník spotřebitelem. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná (dále jen „**kupující**“).

Reklamaci či vrácení zboží (v případě odstoupení od smlouvy) může kupující uplatnit buď zpětným zasláním zboží prodávajícímu, u servisního partnera Tchibo určeného prodávajícím u konkrétního zboží, nebo v kamenných prodejnách Tchibo. Objemné zboží prodávané pouze v internetovém obchodě Tchibo (např. nábytek, velké elektrospotřebiče apod.) nelze reklamovat ani vracet v kamenných prodejnách Tchibo.

Podrobné informace k vrácení zboží a reklamacím obdrží kupující na www.tchibo.cz anebo na bezplatné zákaznické lince 800 900 826.

Tento Reklamační řád Tchibo je platný k 6. 1. 2023.

ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

Práva a povinnosti kupujícího ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá za to, že zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství a jakosti a má odpovídající vlastnosti;
- je vhodné k účelu, k němuž se dané zboží obvykle používá;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci apod.

Za vadu zboží se nepovažuje opotřebení zboží způsobené běžným nebo nadměrným užíváním. Kupující je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po jeho převzetí a přesvědčit se o jeho vlastnostech, množství a stavu.
Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat následující:

i. **<u>Odstranění vady</u>**
   Dle volby kupujícího buď dodáním nové věci, nebo opravou věci. Zvolený způsob může být prodávajícím odmítnut či upraven, jestliže je zvolený postup nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný. Při výměně původního zboží za nové vrátí kupující prodávajícímu původně dodané zboží. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen opravu této součásti.

ii. **<u>Přiměřená sleva nebo odstoupení od kupní smlouvy</u>**
   Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy v případě, že prodávající odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu s požadavky Reklamačního řádu Tchibo a občanského zákoníku; vada se projevila opakovaně; vada představuje podstatné porušení smlouvy; nebo je zřejmé, že prodávající neodstraní vadu v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Za nepřiměřenou dobu či značné obtíže kupujícího se nepovažuje doba reklamace nebo povinnost součinnosti kupujícího. Kupující není oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže je vada nevýznamná nebo jestliže nelze vrátit původně zakoupené zboží (výjimky jsou stanoveny občanským zákoníkem).

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u koupeného zboží, v době 2 let od převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to vylučuje povaha zboží nebo vady. Prodávající poskytuje na zboží záruku za jakost v případech a rozsahu uvedeném v dokumentech přiložených ke konkrétnímu zboží.

REKLAMACE

Reklamaci lze přijmout v kterékoli provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb. Je-li v návodu či jiných informačních dokumentech ke konkrétnímu zboží uvedena jiná osoba určená k jeho opravě (servisní partner Tchibo), uplatní kupující reklamaci přednostně u daného servisního partnera.

Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, a to zejména doložení potvrzení o nákupu, uvedení svého jména, příjmení, kontaktních údajů (e-mail nebo telefonní číslo, adresa), data reklamace, obsahu (zdůvodnění) reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace apod. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamaci zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny (zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví). Reklamace, včetně odstranění vady, bude vyřízena a kupující o tom bude informován nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace kupujícím, pokud nebude s kupujícím dohodnuta delší lhůta. V záruční době společnost Tchibo provádí bezplatné opravy materiálových a výrobních vad. Společnost Tchibo nenabízí pozáruční servis. Pokud kontrola prokáže nesprávné používání nebo zacházení ze strany zákazníka, společnost Tchibo si může účtovat související náklady na servis a dopravu. Prodávající vydá po vyřízení reklamace kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Po vyřízení reklamace bude kupující vyzván k vyzvednutí zboží na náklady kupujícího.

PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Prodávající umožňuje odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 30 dnů ode dne převzetí zboží, která byla uzavřena jak v kamenných prodejnách Tchibo, tak prostřednictvím internetového obchodu Tchibo. Kupující může odstoupení od smlouvy oznámit buď prostřednictvím bezplatné zákaznické linky na tel: 800 900 826, e-mailem: service@tchibo.cz nebo zasláním doporučeného dopisu na sídlo prodávajícího. Odstoupením od smlouvy kupní smlouva zaniká. V některých případech dle občanského zákoníku nelze od kupní smlouvy odstoupit.

Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy se považuje za dodrženou, pokud oznámení o odstoupení od smlouvy bylo odesláno prodávajícímu nejpozději v poslední den lhůty. Po odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu zboží, které je předmětem dané smlouvy, bez zbytečného dokladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne odstoupení. Zboží může kupující vrátit buď v kamenné prodejně po předložení faktury v papírové nebo digitální podobě, případně prostřednictvím přepravních společností s ohledem na vlastnosti a objemnost zboží. Doporučuje se pojištění přepravy zboží. Prodávající nepřebírá zásilky na dobírku. Náklady spojené s vrácením zboží při odstoupení od smlouvy nese v plném rozsahu kupující. Do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy vrátí prodávající kupujícímu veškeré peněžité prostředky, včetně nákladů na dopravu, které prodávající od kupujícího přijal, a to stejným způsobem, jakým byly zaplaceny kupujícím, pokud nebude dohodnuto jinak. Platby PayPal a Twisto budou vráceny po dohodě se zákazníkem buď v hotovosti, na platební kartu, nebo na dárkovou kartu Tchibo. Věrnostní zrnka použitá pro zaplacení objednávky nebudou proplacena v hotovosti, ale připsána zpět na zákaznický účet TchiboCard 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. Adresa sídla prodávajícího (Želetavská 1449/9, 140 00, Praha 4) neslouží k vrácení zboží.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Kupující má v případě sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodu, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu prostřednictvím některého subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uvedeného v seznamu vedeného Ministerstvem průmyslu a obchodu (např. prostřednictvím České obchodní inspekce, adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz).

Má-li kupující za to, že došlo k porušení jeho zákonných práv, jakožto 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), 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 též 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).

Kupující má rovněž možnost podat stížnost prodávajícímu, a to zasláním emailové zprávy na adresu: service@tchibo.cz.