

# Informace pro spotřebitele

dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Společnost TCM BOHEMIA s.r.o., IČ: 037 90 037, se sídlem Národní 11, 110 00 Praha 1 (dále jen „společnost“) tímto poskytuje zákazníkům-spotřebitelům informaci o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění ve smyslu § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Reklamací zboží či služeb uplatňuje spotřebitel osobně v kterékoli provozovně společnosti, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment nabízeného zboží a poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání společnosti.

Je-li mezi zákazníkem a společností uzavřena kupní smlouva, pak společnost odpovídá zákazníkovi-spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že v době, kdy spotřebitel zboží převzal,

- a) zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) zboží je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
- c) zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
- d) zboží je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- e) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věci téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v téže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- f) zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- g) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Vlastnosti výše pod písm. d), e), f) a g) neplatí, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost.

Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže. Spotřebitel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat společnosti.

Projeví-li se vada v průběhu **jednoho roku** od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. V případě prodeje použitého zboží je spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, která se na použitém zboží projeví v době jednoho roku od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. To neplatí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána; na opotřebenou věc způsobenou jejím obvyklým užíváním; u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí spotřebitelem, nebo vyplývá-li to z povahy věci. Jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebenou věc způsobenou jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebenou odpovídající míře jejího předchozího užívání.

- Je-li mezi zákazníkem a společností uzavřena smlouva o poskytnutí služeb, pak: společnost odpovídá zákazníkovi-spotřebiteli, že služba při poskytnutí nemá vady, zejména že je služba poskytována s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými dle smlouvy a jejího účelu. Je-li vada odstranitelná, může se zákazník domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit, může zákazník buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

Vadu lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

## Společná ustanovení

Vyřídí-li společnost reklamaci spotřebitele dodáním nového bezvadného zboží či poskytnutím bezvadné služby, neběží od tohoto okamžiku nová reklamační lhůta. Jestliže oprava zahrnuje vedle práce i výměnu nefunkčního dílu za náhradní, pak cena tohoto náhradního dílu představuje jeho kupní cenu a společnost odpovídá za vady náhradního dílu jako prodávající.

Připouští-li to povaha koupě či poskytnuté služby, má spotřebitel právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

Byla-li vada vytknuta oprávněně, náleží spotřebiteli náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva, spotřebitel je povinen náhradu uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Byla-li vada vytknuta oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou spotřebitel nemůže vadnou věc/službu užívat.

Společnost je povinna spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Společnost nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

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 nedohodne na delší lhůtě.

Po marném uplynutí lhůty podle předchozího odstavce může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

V případě, že dojde mezi společností a zákazníkem – spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).