

Reklamační řád společnosti Tchibo Praha, spol. s r.o.
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 e-mail: service@tchibo.cz

Obecná ustanovení

Tento reklamační řád platí pro zboží zakoupené v kamenných obchodech Tchibo a internetovém obchodě prodávajícího provozovaném na internetové adrese www.tchibo.cz. 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. Tento reklamační řád se nevztahuje na nákupy zboží učiněné subjekty, kteří nejsou spotřebiteli.

Objemné výrobky, prodejné pouze v internetovém obchodě (např. nábytek, velké elektrospotřebiče), nelze vrátet v kamenných obchodech Tchibo a pro jejich vrácení je nutné využít přepravní službu společnosti, která výrobek doručila (viz doklad o potvrzení převzetí zásilky). V případě nejasností je možné kontaktovat zákaznickou linku na telefonním čísle 800 900 826.

Kupující může uplatnit práva z vadného plnění nebo právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu na kterékoliv provozovně společnosti Tchibo (provozovny jsou uvedeny na webových stránkách zde: <https://www.tchibo.cz/filialfinder>). V případě nákupu zboží učiněného prostřednictvím internetového obchodu je možné uplatnit práva z vadného plnění nebo právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu uplatnit dále také prostřednictvím některé ze zasilatelských společností nebo prostřednictvím zpětné zásilky společností GEIS a Rhenus za podmínek uvedených ve všeobecných obchodních podmínkách internetového obchodu www.tchibo.cz.

Pro detailní informace týkající se reklamačního procesu je možné kontaktovat zákaznickou linku na telefonním čísle 800 900 826.

Právo na odstoupení od smlouvy

Tchibo Vám nabízí možnost odstoupení od smlouvy vrácením zboží do 30 dnů ode dne následujícího po dnu, kdy kupující obdrží kompletní produkt, a to bez udání důvodu (netýká se kamenných obchodů Outlet Stores a Pop-Up Stores).

Vracené zboží musí být čisté, nepoužité, kompletní a pokud možno v původním obalu.

Prodávající je oprávněn znečištěné nebo nekompletní zboží odmítnout.

Při vrácení zboží bez udání důvodu musí zákazník předložit doklad o koupi – účtenku / fakturu – nebo jinak prokázat zakoupení zboží u prodávajícího. V případě, že zákazník využil při nákupu svoji zákaznickou kartu TchiboCard, je podmínkou pro vrácení zboží v kamenném obchodě Tchibo tuto kartu předložit. Za zboží zakoupené za sníženou cenu uplatněním věrnostních zrněk, bude zákazníkovi vrácena právě taková částka, kterou na koupi produktu finančně vynaložil a příslušný počet věrnostních zrněk bude připsán zpět na jeho zákaznický účet. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek (např. také akce typu 2+1 atd.), je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek. Předchozí věta platí obdobně, jedná-li se o nákup zboží zakoupeného v rámci zvýhodněné akce, kdy je v návaznosti na nákup jednoho zboží poskytnuta sleva na nákup dalšího výrobku (např. druhý zakoupený výrobek se slevou 50 %, při zakoupení 2 a více ks sleva 30 %). I v takovém případě, je zákazník povinen odstoupit od smlouvy ve vztahu ke všem takto provázaným výrobkům a všechny je vrátit prodávajícímu, jinak při vrácení nebude zákazníkovi vrácena plná částka, ale jen poměrná část ceny výrobku s ohledem na celý takto provázaný nákup.

Je-li vracené 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. Právo na odstoupení od smlouvy se netýká audio a video nahrávek a

počítačových programů, pokud byl porušen jejich originální obal, potravin, kosmetiky, dárkových poukazů, novin, periodik a časopisů a dalšího zboží uvedeného v § 1837 v zákoně č. 89/2012 Sb., Občanském zákoníku.

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 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 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 dvaceti čtyř 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). Prodávající poskytuje na zboží záruku v rozsahu uvedeném v informačních letácích přiložených ke zboží.

Cafissimo

Na kávovary Cafissimo Mini a Pure se poskytuje záruka 36 měsíců a na kávovary Latte, Classic a Tuttocafé 40 měsíců od data zakoupení. Záruka se nevztahuje na škody způsobené nesprávnou údržbou nebo nedostatečným odvápněním.

Součinnost zákazníka

Zákazník je povinen předložit reklamované zboží zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost Tchibo Praha je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví). Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. Zejména doložením nákupu, uvedením svého jména, příjmení, kontaktního údaje (e-mail nebo telefonní číslo), adresy, data reklamace, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a řádného zdůvodnění reklamace.

Lhůta pro vyřízení reklamace

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, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Při uplatnění práva z vadného plnění musí prodejce (nebo servis) vystavit kupujícímu potvrzení, kde uvede datum přijetí reklamace, její obsah, a především požadovaný způsob vyřízení ze strany kupujícího.

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

Opravy, na které se již nevztahuje lhůta pro uplatnění práva z vad ani záruka, může zákazník nechat provést na vlastní náklady v servisním centru Tchibo. Informace o pozáručních opravách ke konkrétním výrobkům poskytne prodávající na bezplatné zákaznické lince 800 090 460. Pozáruční servis probíhá za individuálně domluvených podmínek (neplatí zde 30denní lhůta pro vyřízení).

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 vyvstalého 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), 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).