

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## pro zákazníky Electro World s.r.o.

(znění k 1. 1. 2020)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1** Společnost Electro World s.r.o., IČ 26488361, se sídlem Praha 9, Chlumecká 1531, PSČ 19819, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle C., vložce 85390 (dále jen „Electro World s.r.o.“ nebo „prodávající“) tímto reklamačním řádem v souladu s § 2166 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen „zákazník“ nebo „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit. Práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží ve vztahu ke kupujícímu, kterým není spotřebitel, se řídí výlučně Občanským zákoníkem a úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní.

**1.2** Tento reklamační řád je vydaný v souladu s Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a ostatními všeobecně závaznými právními předpisy České republiky.

**1.3** Tento reklamační řád je umístěný na viditelném místě dostupném zákazníkovi v každé provozovně Electro World s.r.o., t.j. v každé prodejně Electro World, a zároveň je zveřejněný na internetové stránce Electro World s.r.o. - [www.electroworld.cz](http://www.electroworld.cz). Uzavřením kupní smlouvy v kamenné prodejně, stejně tak prostřednictvím e-shopu prodávajícího, se stává tento reklamační řád součástí smluvní dokumentace mezi zákazníkem a prodávajícím. V případě reklamací budou mít v případě rozporu mezi ustanoveními všeobecných obchodních podmínek Electro World s.r.o. a ustanoveními tohoto reklamačního řádu přednost ustanovení reklamačního řádu.

### 2. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ

**2.1.** Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Electro World s.r.o. nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Electro World s.r.o. uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
- c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů

**2.2.** Ustanovení uvedená v čl. 2.1 se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

**2.3.** Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí a u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím.

**2.4.** Záruka za jakost. Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu nebo uvedeném na obalu zboží nebo v reklamě může Electro World s.r.o. poskytnout záruku za jakost zboží přesahující rozsah odpovědnosti

prodávajícího za vady danou zákonem, přičemž podmínky a rozsah této záruky určí v tomto prohlášení. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na zboží, na obalu zboží, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě.

**2.5.** Záruční doba počne v takovém případě plynout od data převzetí zboží kupujícím. Bylo-li zboží podle smlouvy s kupujícím odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li koupené zboží uvést do provozu někdo jiný než Electro World s.r.o., běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 Občanského zákoníku).

**2.6.** Po dobu od uplatnění práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se až do doby, kdy kupující byl povinen po vyřízení reklamace zboží převzít, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta (§1922 odst. 2 Občanského zákoníku). V případě vyřízení reklamace výměnou zboží nebo jeho součástí, neběží od dodání nového zboží nebo jeho součástí nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady.

**2.7.** Požádá-li o to kupující, potvrdí mu Electro World s.r.o. v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění (§ 2166 odst. 1 Občanského zákoníku).

**2.8.** V případě, že Electro World s.r.o. při koupi zboží nabízí kupujícímu k prodanému zboží bezplatně další zboží jako dar, je na kupujícím, zda nabízený dar přijme. Dar však není předmětem koupě, proto Electro World s.r.o. neodpovídá za jeho případné vady. V případě, že dar má vady, na které Electro World s.r.o. kupujícího neupozornila, je kupující oprávněn dar vrátit (§ 2065 Občanského zákoníku). V případě, že kupujícímu vznikne právo na odstoupení od kupní smlouvy, je zákazník povinný vrátit Electro World s.r.o. vše, co podle smlouvy dostal a též co dostal dle darovací smlouvy jako smlouvy závislé na kupní smlouvě, t.j. též zboží přijaté jako dar (§ 1727 Občanského zákoníku), s výjimkou případu, kdy dar byl poskytnut ve formě digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči.

**2.9.** Prodávající výslovně prohlašuje, že neodpovídá za ztrátu programů ani dat při opravě či výměně zboží, v kterém se tyto programy nebo data nacházejí.

### **3. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)**

**3.1.** Kupující uplatní právo na opravu v kterékoliv provozovně prodávajícího, t.j. v kterékoliv prodejně Electro World (§ 19 odst. 1 Zákona na ochranu spotřebitele). V případě, že je v záručním listě uvedena jiná osoba určená k provedení opravy (dále jen „záruční servis“), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující uplatní právo na opravu v tomto záručním servise (§ 2172 Občanského zákoníku). Adresy a telefonní kontakty záručních servisů najde kupující v záručním listě.

**3.2.** Ostatní práva z odpovědnosti za vady, t.j. právo na výměnu zboží, právo na odstoupení od kupní smlouvy (vrácení peněz) a právo na přiměřenou slevu, kupující uplatňuje v kterékoliv provozovně prodávajícího, t.j. v kterékoliv prodejně Electro World.

**3.3.** Prodávající nebo jím pověřený pracovník služeb zákazníkům nebo záruční servis je povinný rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, a reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace (§ 19 odst. 3 Zákona na ochranu spotřebitele).

**3.4.** Prodávající nebo záruční servis je povinný při uplatnění reklamace vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje (§ 19 odst. 1 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto potvrzením je i kopie reklamačního protokolu. V případě, že zákazník uplatnil reklamaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, prodávající je povinný potvrzení o uplatnění reklamace doručit zákazníkovi bez zbytečného odkladu e-mailem, v případě, že mu je známý.

O vyřízení reklamace Electro World s.r.o. vyrozumí zákazníka SMS nebo e-mailem, pokud zákazník tyto kontaktní údaje společnosti Electro World s.r.o. poskytl. Nelze-li zákazníkovi doručit vyrozumění o vyřízení reklamace tímto způsobem, bude toto vyrozumění zasláno zákazníkovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v reklamačním protokolu.

V souladu s prozákaznickým přístupem Electro World s.r.o. vždy poskytne zákazníkovi součinnost potřebnou k tomu, aby jeho reklamace, ať už je vyřizovaná přímo ze strany Electro World s.r.o. nebo autorizovaným servisem, byla vyřízená k spokojnosti zákazníka řádně a včas.

**3.5.** Prodávající je povinný vydat zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně potvrzení o odůvodnění zamítnutí reklamace (§ 19 odst. 1 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto písemným potvrzením je i kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamace nebo dopis obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace. Jako doplňkové oznámení k písemnému potvrzení může prodávající zaslat zákazníkovi zprávu obsahující informaci o vyřízení reklamace prostřednictvím SMS, případně e-mailem, v případě, že ho má k dispozici.

**3.6.** Pokud zákazníkovi vznikne povinnost převzít reklamované zboží zpět od prodávajícího, bez ohledu na způsob vyřízení reklamace, je zákazník bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace, povinný (i) zboží od prodávajícího převzít (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí) nebo (ii) udělit prodávajícímu souhlas s jeho likvidací na náklady prodávajícího. Takovýmto souhlasem se zákazník zbavuje povinnosti zboží převzít.

**3.7.** V případě, že zákazník zboží v souladu s ustanovením článku 3.6. zboží nepřevzme, je prodávající v pozici uschovatele (§ 2120 odst. 1 Občanského zákoníku) a na právní vztah zákazníka a prodávajícího se použijí přiměřeně ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, o smlouvě o úschově (§ 2402 a násl. Občanského zákoníku). Prodávající je oprávněn účtovat zákazníkovi za úschovu zboží částku ve výši 50 Kč za každý, byť i jen započatý, den úschovy. Po marném uplynutí uvedené doby 30 dnů může prodávající též:

- (i) zboží prodat na účet zákazníka (§ 2126 Občanského zákoníku) a výtěžek z prodeje vydat zákazníkovi; nebo
- (ii) odstoupit od kupní smlouvy na dodání zboží zákazníkovi a vrátit zákazníkovi kupní cenu zboží.

Výtěžek z prodeje nebo vrácenou kupní cenu snížené o skladné a případně účelně vynaložené náklady spojené s prodejem zboží prodávající uhradí převodem na bankovní účet zákazníka, je-li prodávajícímu znám nebo, není-li prodávajícímu znám bankovní účet zákazníka, ponechá na interním účtu prodávajícího jako pohledávku zákazníka s označením jména zákazníka. Nárok prodávajícího na náhradu škody ani její výše tím nejsou dotčeny.

## 4. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY REKLAMACE

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady u Electro World s.r.o. je zákazník povinný:

- a)** předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v kterékoliv provozovně Electro World, a odevzdat reklamované zboží prodávajícímu, pokud se zákazník a prodávající nedohodli jinak (prohlídka zboží prodávajícím u kupujícího, odvoz reklamovaného zboží od kupujícího prodávajícím apod.)
- b)** zajistit, aby zboží splňovalo všechny podmínky pro reklamaci uvedené v záručním listu (fyzicky nepoškozené, nepoškozené živelní události, neporušené plomby atd.)
- c)** předložit originál záručního listu v případě, že zákazník uplatňuje právo vyplývající ze záruky přesahující rozsah práv z odpovědnosti za vady stanovené zákonem
- d)** v případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy odevzdat společnosti Electro World s.r.o. zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě; uvedené se neuplatní v případě zboží s digitálním obsahem, které bylo dodáno jinak než na hmotném nosiči. V případě, že byl se zakoupeným zbožím poskytnut společností Electro World s.r.o. dárek, a zákazník odstoupil od kupní smlouvy, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním poskytnuté dárky
- e)** poskytnout součinnost nutnou pro vyplnění reklamačního protokolu pověřeným pracovníkem Electro World s.r.o. a podpisem vyjádřit souhlas s jeho obsahem

## 5. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACE POČÍTAČŮ A DALŠÍCH ZAŘÍZENÍ UMOŽŇUJÍCÍCH UKLÁDÁNÍ DAT A ZBOŽÍ S DIGITÁLNÍM OBSAHEM

**5.1.** Při reklamování počítače je vedle splnění podmínek uvedených v bodě 4. potřebné, aby kupující čestně prohlásil, že byly dodrženy všechny licenční podmínky a v počítači není nainstalovaný nelegální software; v opačném případě není Electro World s.r.o. povinný reklamaci přijmout.

**5.2.** V případě, že Electro World s.r.o. zjistí, že reklamovaný počítač obsahuje nelegální software, není povinný přijatou reklamaci vyřídit. Electro World s.r.o. v takovémto případě neodpovídá za škodu.

**5.3.** Při reklamaci počítače nebo jiného zařízení umožňujícího ukládání dat je odpovědností zákazníka přijmout opatření, aby nemohlo dojít k ztrátě jeho dat nebo neoprávněnému přístupu k nim. Prodávající neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat, předaných zákazníkem prodávajícímu.

**5.4.** V případě reklamace zboží s digitálním obsahem se uplatní ustanovení tohoto reklamačního řádu přiměřeně. Prodávající neodpovídá za vady funkčnosti a/nebo obsahu digitálního obsahu - za tyto vady digitálního obsahu odpovídá výrobce/poskytovatel užívacích práv k digitálnímu obsahu. Poskytovatel však poskytne kupujícímu nezbytnou součinnost pro uplatnění práva z vad kupujícím u takové třetí osoby a při zprostředkování služeb helpdesku této třetí osoby. V případě digitálního obsahu dodávaného jinak než na hmotném nosiči (zejména dodáním aktivačního klíče, přístupového kódu apod.), Electro World s.r.o. odpovídá pouze za vady dodání tohoto digitálního obsahu (prodlení s dodáním, chybný aktivační klíč/přístupový kód).

## **6. NÁROKY Z VAD ZBOŽÍ**

**6.1.** V případě, že zboží má vadu a jde o vadu, kterou je možné odstranit, a kupující uplatnil práva z vad u prodávajícího v době stanovené zákonem, má kupující právo na její bezplatné odstranění (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku).

**6.2.** Kupující může namísto odstranění vady zboží opravou požadovat výměnu zboží (dodání nového zboží bez vad), nebo v případě, že se vada týká pouze součásti zboží, výměnu této součásti, pouze pokud to není vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu. Není-li výměna v takovém případě možná, může kupující od smlouvy odstoupit (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku).

**6.3.** Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o použité zboží, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu (§ 2171 Občanského zákoníku).

**6.4.** Prodávající může vždy namísto odstranění vady opravou vyměnit vadné zboží za bezvadné, v případě, že to kupujícímu nezpůsobí značné obtíže.

**6.5.** Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy působilo kupujícímu značné obtíže (§ 2169 odst. 3 Občanského zákoníku).

**6.6.** Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti nebo na odstoupení od smlouvy má kupující i v případě, že jde odstranitelnou vadu, ale kupující nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad (§ 2169 odst. 2 Občanského zákoníku). O opakovaný výskyt vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projeví-li se na zboží po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větší počet vad má zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři vady.

**6.7.** V případě, že prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dní, má kupující práva z podstatného porušení smlouvy (§ 19 odst. 3 Zákona o ochraně spotřebitele), t.j. právo na přiměřenou slevu nebo právo od kupní smlouvy odstoupit (§ 2106 odst. 2 Občanského zákoníku).

**6.8.** Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při reklamaci zboží. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná (§ 2106 odst. 2 Občanského zákoníku).

**6.9.** Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil (§ 2170 Občanského zákoníku).

## **7. ROZŠÍŘENÁ ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ**

**7.1.** Electro World s.r.o. poskytuje nad rámec svých povinností z odpovědnosti za vady prodaného zboží, které stanoví zákon, kupujícím další práva uvedená v tomto článku 7.; uvedené se nevztahuje na zboží osobní hygieny (např. holicí strojky, zubní kartáčky, apod.), v případě jehož vad Electro World s.r.o. neodpovídá zákazníkům jinak, než stanoví zákon.



**7.2.** Electro World s.r.o. poskytuje od data nákupu zboží 14 dní na vyzkoušení jeho funkčnosti (jen jednorázové vyzkoušení, nikoliv intenzivní používání po dobu 14 dní) každému zákazníkovi. Uvedené se neuplatní, t.j. Electro World s.r.o. nenese odpovědnost v rozšířeném rozsahu stanoveném v tomto článku 7., v případech, kdy zboží vykazuje vadu způsobenou jeho nesprávným nebo neodborným použitím zákazníkem, mechanickým poškozením (s výjimkou výslovně uvedenou v tomto bodě 7.), v případě zboží pro osobní hygienu a při dodání digitálního obsahu; v takovém případě se neuplatní postup podle bodu 7.3. a následujících tohoto článku a při vrácení zboží zákazníkem se uplatní postup vymezený v článku 6. upravujícím zákonné nároky z vad zboží.

**7.3.** V případě, že zákazník zjistí, že zboží je nefunkční a z tohoto důvodu do 14 dní od data nákupu uplatní reklamaci, Electro World s.r.o. mu nad rámec zákona poskytuje právo na okamžitou výměnu zboží nebo okamžité odstoupení od smlouvy (vrácení peněz) i v případě, že by dle zákona měl pouze právo na opravu. V případě zboží typu velká bílá technika Electro World s.r.o. poskytuje kupujícímu nad rámec zákona právo na okamžitou výměnu zboží nebo okamžité odstoupení od smlouvy (vrácení peněz), vedle případu podle předcházející věty též v případě, že kupující zjistí mechanické poškození zboží typu velká bílá technika ze strany prodávajícího a/nebo dopravní společnosti (např. škrábance, promáčknutí) a z tohoto důvodu do 14 dní od data nákupu uplatní reklamaci.

**7.4.** Electro World s.r.o. odpovídá za vady prodaného zboží v rozšířeném rozsahu tak, jak je uvedené v bodě 7.3. tohoto článku, za současného splnění těchto podmínek:

- a) kupující uplatní reklamaci do 14 dní od data nákupu z důvodu nefunkčnosti zboží
- b) kupující předloží doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokáže, že zboží bylo koupené v kterékoliv pobočce společnosti Electro World s.r.o.
- c) kupující předloží potvrzení záručního servisu o existenci vady (to platí jen pro zboží typu velká bílá technika)
- d) kupující předloží zboží s příslušenstvím a, pokud to charakter obalu připouští (tj. např. obal skládající se z polystyrenu a krabice), zabalené v originálním obale, ve kterém bylo zboží dodáno
- e) zboží nejeví známky používání (to neplatí pro zboží, které není možné vyzkoušet bez toho, aby se na něm neprojevil známky používání)
- f) kupující předloží záruční list, pokud byl k zboží vydán
- g) kupující předloží věrnostní kartu Electro World, pokud byla použita při nákupu
- h) zboží splní všechny ostatní podmínky pro záruční reklamaci uvedené v záručním listě (fyzicky nepoškozené, nepoškozené živelní událostí, neporušené plomby atd.)
- i) zboží obsahující autorská díla nebo jiné výsledky činnosti chráněné právem duševního vlastnictví nesmí být vůbec použité

**7.5.** Electro World s.r.o. odpovídá za mechanické poškození (např. škrábance, promáčknutí) prodaného zboží typu velká bílá technika v rozšířeném rozsahu tak, jako je uvedené v bodě 7.3., za současného splnění podmínek uvedených v bodě 7.4., s výjimkou podmínky dle článku 7.4. písm. c) a těchto podmínek:

- a) zboží – velká bílá technika – nebylo vůbec uvedené do provozu,
- b) v případě, že prodávající zajišťoval dopravu zboží kupujícímu, kupující za přítomnosti pověřených zaměstnanců prodávajícího zboží při převzetí rozbalil, prohlédl a v případě zjištění mechanického poškození přímo u pověřených zaměstnanců uplatnil reklamaci z této rozšířené odpovědnosti za vady.

**7.6.** Je výlučně na zákazníkovi, či využije práva, které mu Electro World s.r.o. poskytuje v bodě 7. tohoto reklamačního řádu. Na postup podle ustanovení bodu 7. tohoto reklamačního řádu se přiměřeně aplikuje ustanovení článku 4. tohoto reklamačního řádu.

**7.7.** V případě, že zákazník nesplní podmínky reklamace z rozšířené odpovědnosti za vady, bude jeho reklamace ze strany prodávajícího vyřízená v souladu s článkem 6. tohoto reklamačního řádu a příslušnými všeobecně závaznými právními předpisy tak, aby jeho zákonná práva nebyla dotčena.

**7.8.** Prodávající je povinný na žádost zákazníka poskytnout záruku písemnou formou (t.j. vydat a potvrdit záruční list) v případě, že k tomuto účelu nepostačuje doklad o koupi zboží. V případě, že zákazník nepožádal o potvrzení záruky písemnou formou (t.j. o potvrzení záručního listu) v den nákupu, ani v průběhu 14 dní ode dne nákupu, prodávající mu na jeho žádost vydá a potvrdí záruční list kdykoliv poté, po předložení dokladu o koupi, případně doložení, že zboží bylo zakoupené v kterékoliv pobočce Electro World s.r.o. jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti.

**7.9.** Ustanovením tohoto článku 7. není dotčeno právo kupujícího, který uzavřel kupní smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, na odstoupení od smlouvy dle ustanovení § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku do 14 dnů od převzetí zboží i bez uvedení důvodu.

## **8. POZÁRUČNÍ OPRAVY**

Electro World s.r.o. je oprávněná prostředkovat zákazníkům pozáruční opravy prostřednictvím dohodnutých partnerů, a to ve lhůtách, způsobem a v cenách pro zákazníka určených tímto partnerem Electro World s.r.o. Electro World s.r.o. informuje zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení těchto informací od partnera.

## **9. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

V případě, že zákazník není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

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).

## **10. ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU**

**10.1** Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

**10.2** Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2020 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád.