

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro zákazníky Electro World s.r.o.

(znění účinné od 6. 1. 2023)

## 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. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PRODÁVJÍCÍHO ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST

**2.1.** Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

**2.1.1** Electro World s.r.o. zejména odpovídá kupujícímu, že zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě,
- interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností zboží:

- je zboží vhodné 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,
- zboží množstvím, jakostí a 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 společností Electro World s.r.o. nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- je zboží dodané s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat.

Ustanovení uvedená výše se nepoužijí v případě, že Electro World s.r.o. kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena společností Electro World s.r.o. nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Electro World s.r.o. nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

### 2.1.2 Zvláštní ustanovení o věcech s digitálními vlastnostmi (chytré telefony, chytré hodinky apod.)

Je-li zbožím věc s digitálními vlastnostmi, Electro World s.r.o. zabezpečí (§2161b Občanského zákoníku), že budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu. Vedle ujednaných aktualizací Electro World s.r.o. zabezpečí, aby byly kupujícímu poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby si věc s digitálními vlastnostmi uchovala vlastnosti uvedené v článku 2.1.1 výše, a že kupující 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.

Výše uvedené se nepoužije v případě, že Electro World s.r.o. kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že aktualizace poskytovány nebudou a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Kupující nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedení aktualizace, která byla kupujícímu poskytnuta, resp. na jejíž dostupnost byl kupující upozorněn, a kterou kupující neprovedl v přiměřené době, ač byl upozorněn na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci provedl nesprávně (s výjimkou případu, že k nesprávnému provedení došlo v důsledku nedostatku v návodu) (§ 2161b odst. 4 Občanského zákoníku).

### 2.1.3 Zvláštní ustanovení o poskytování digitálního obsahu (software, PC hry, e-knihy apod.)

V případě poskytnutí digitálního obsahu Electro World s.r.o. zejména odpovídá uživateli, že digitální obsah

- a)** odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b)** je vhodný k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž Electro World s.r.o. souhlasil, a
- c)** je poskytován s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k instalaci, a s uživatelskou podporou.

Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

- a)** je digitální obsah vhodný k účelu, k němuž se digitální obsah 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)** digitální obsah rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem digitálního obsahu téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná společností Electro World s.r.o. nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c)** je digitální obsah poskytován s příslušenstvím a pokyny k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d)** digitální obsah odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, které Electro World s.r.o. zpřístupnil před uzavřením smlouvy.

Ustanovení uvedená výše se nepoužijí v případě, že Electro World s.r.o. kupujícího před uzavřením smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu kupujícího zvlášť upozornil, že se některá vlastnosti digitálního obsahu liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil (§2389i odst. 4 Občanského zákoníku).

Electro World s.r.o. odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávným propojením digitálního obsahu s digitálním prostředím kupujícího, které bylo podle smlouvy provedeno společností Electro World s.r.o. nebo na

její odpovědnost. To platí i v případě, že propojení provedl kupující a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu poskytnutého společností Electro World s.r.o.

Electro World s.r.o. zabezpečí, že po dobu trvání smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu a aktualizace, které jsou nezbytné, aby byl digitální obsah bez vad a že kupující bude na jejich dostupnost upozorněn (§2389d Občanského zákoníku).

Ustanovení uvedená výše se nepoužijí v případě, že Electro World s.r.o. kupujícího před uzavřením smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu kupujícího zvláště upozornil, že aktualizace digitálního obsahu poskytovány nebudou (§2389s odst. 2 Občanského zákoníku).

Electro World s.r.o. neodpovídá za vadu digitálního obsahu, kterou způsobilo nevyhovující technické a programové vybavení nebo síťové připojení pro přístup či užívání digitálního obsahu kupujícího nezbytné pro řádné fungování digitálního obsahu („digitální prostředí uživatele“), ačkoli byl kupující na jeho potřebu předem upozorněn (§2389e odst. 2 Občanského zákoníku).

Kupující nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedení aktualizace, která byla kupujícímu poskytnuta, resp. na jejíž dostupnost byl kupující upozorněn, a kterou kupující neprovedl v přiměřené době, ač byl upozorněn na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci provedl nesprávně (s výjimkou případu, že k nesprávnému provedení došlo v důsledku nedostatku v návodu).

**2.2.** Vadou věci není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání (§2167 odst. 2 občanského zákoníku).

Práva z vad kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil (§2167 odst. 1 občanského zákoníku).

**2.3.** Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvou let od převzetí a u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím (§2165 odst. 1 Občanského zákoníku). Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

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 dvaceti čtyř měsíců od převzetí; má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady věci s digitálními vlastnostmi, která se vyskytne nebo projeví v této době (§2165 odst. 2 Občanského zákoníku). Mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu a projeví-li se nebo vyskytne-li se vada v době podle předchozí věty, má se za to, že jsou digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány vadně (§2161b odst. 5 Občanského zákoníku).

Doby uvedené v tomto článku 2.3 výše neběží po dobou, po kterou kupující nemůže zboží užívat v případě, že vadu vytkl oprávněně (§ 2165 odst. 4 Občanského zákoníku).

**2.4.** Záruka za jakost. Electro World s.r.o. může svým prohlášením poskytnout záruku za jakost zboží přesahující rozsah odpovědnosti prodávajícího za vady danou zákonem, přičemž podmínky a rozsah této záruky určí v tomto prohlášení a kupujícímu vydá potvrzení o záruce za jakost (záruční list). Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě, přičemž v případě rozporu mezi obsahem uvedených prohlášení, bude mít přednost obsah prohlášení uvedeného v reklamě, je-li pro kupujícího příznivější.

**2.5.** Je-li poskytnuta záruka za jakost, záruční doba počne 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.** Vytkl-li kupující vadu oprávněně, 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 vytknutí vady ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta (§1922 odst. 2, § 2165 odst. 4 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.** 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 neupozornil, je kupující oprávněn dar vrátit (§ 2065 Občanského zákoníku) s výjimkou případu, kdy dar byl poskytnut ve formě digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči. V takovém případě je kupující povinen zdržet se dalšího užívání digitálního obsahu, včetně jeho poskytování třetí osobě (§ 2389o odst. 2 Občanského zákoníku) a prodávající, resp. poskytovatel digitálního obsahu, je oprávněn zabránit kupujícímu v dalším užívání digitálního obsahu, zejména tím, že kupujícímu digitální obsah nebo uživatelský účet zneprístupní (§2389n odst. 3 Občanského zákoníku).

**2.8.** Prodávající výslovně prohlašuje, že neodpovídá za ztrátu digitálního obsahu ani dat při opravě či výměně zboží, v kterém se tento digitální obsah nebo data nacházejí, s výjimkou případu, kdy daný digitální obsah byl součástí plnění prodávajícího.

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

**3.1.** Vadu zboží lze vytknout (uplatnit reklamaci) v kterékoliv provozovně prodávajícího, t.j. v kterékoliv prodejně Electro World nebo v sídle společnosti Electro World (§ 19 odst. 1 Zákona na ochranu spotřebitele). V případě, že je určena k provedení opravy jiná osoba (dále jen „záruční servis“), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu v tomto záručním servise (§ 2172 Občanského zákoníku). Adresy a telefonní kontakty záručních servisů najde kupující v záručním listě.

**3.2.** K odstranění vady převezme prodávající zboží 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 (§2170 Občanského zákoníku).

**3.3.** Prodávající nebo záruční servis je povinný při uplatnění reklamace vydat zákazníkovi písemné 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); potvrzení musí obsahovat i kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. 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.

**3.4.** Reklamace musí být vyřízena a zákazník být o tom informován nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace (§ 19 odst. 3 Zákona na ochranu spotřebitele). Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je zákazník požadoval.

O vyřízení reklamace Electro World s.r.o. vyrozumí zákazníka na telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu, 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 záručním servisem, byla vyřízena k spokojnosti zákazníka řádně a včas.

**3.5.** Prodávající nebo záruční servis 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. 5 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 na telefonní číslo zákazníka a/nebo jeho e-mailovou adresu v případě, že je zákazník prodávajícímu poskytl.

**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 nepřevezme, 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 sníženou 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 nebo eshopu společnosti Electro World s.r.o., 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)** předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v kterékoliv provozovně nebo eshopu společnosti Electro World s.r.o., a odevzdat reklamované zboží prodávajícímu, pokud se zákazník a prodávající nedohodli jinak (prohlídka zboží prodávajícím u kupujícího, odvoz reklamovaného zboží od kupujícího prodávajícím apod.),
- c)** 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 odstoupení od smlouvy, je kupující povinen vrátit, vše co podle uvedené smlouvy obdržel, tj. v případě, že byl se zakoupeným zbožím poskytnut společností Electro World s.r.o. dárek nebo jiné plnění za zvýhodněnou cenu, případně symbolickou cenu, a zákazník odstoupil od kupní smlouvy, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním poskytnuté dárky, resp. plnění poskytnuté za zvýhodněnou nebo symbolickou cenu (§ 1727 Občanského zákoníku). V případě odstoupení kupujícího od smlouvy, jejímž předmětem bylo dodání digitálního obsahu, je kupující povinen zdržet se dalšího užívání digitálního obsahu, včetně jeho poskytování třetí osobě (§ 2389o odst. 2 Občanského zákoníku) a prodávající, resp. poskytovatel digitálního obsahu, je oprávněn zabránit kupujícímu v dalším užívání digitálního obsahu, zejména tím, že kupujícímu digitální obsah nebo uživatelský účet znepřístupní (§2389n odst. 3 Občanského zákoníku);
- d)** poskytnout součinnost nutnou pro vyplnění reklamačního protokolu pověřeným pracovníkem Electro World s.r.o.

## 5. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACE POČÍTAČŮ A DALŠÍCH ZAŘÍZENÍ UMOŽŇUJÍCÍCH UKLÁDÁNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU NEBO DAT

**5.1.** Kupující je povinen předat zboží k vyřízení reklamace ve stavu, který umožňuje přezkoumání jeho vad a případnou opravu. Při reklamování počítače nebo jiného zařízení umožňujícího ukládání digitálního obsahu nebo dat je kupující tak povinen vedle splnění podmínek uvedených v bodě 4. dále zajistit, aby kupujícím byly dodrženy všechny licenční podmínky, v počítači nebyl nainstalovaný nelegální software a byla odstraněna všechna hesla, PIN apod. nebo hesla a PIN uvést do reklamačního protokolu.

**5.2.** Při reklamaci počítače nebo jiného zařízení umožňujícího ukládání digitálního obsahu nebo dat je odpovědností zákazníka přijmout opatření, aby nemohlo dojít k ztrátě digitálního obsahu (s výjimkou digitálního obsahu dodaného prodávajícím), jeho dat nebo neoprávněnému přístupu k nim. Prodávající neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití digitálního obsahu nedodaného prodávajícím nebo dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat, předaných zákazníkem prodávajícímu.

## 6. NÁROKY Z VAD

**6.1.** V případě, že zboží má vadu, má kupující právo na její odstranění (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku). Kupující může vytknout společnosti Electro World s.r.o. oprávněně jen vadu, která se na zboží projeví v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí zboží (§2165 Občanského zákoníku). Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi, může kupující vytknout vadu, které se vyskytne nebo projeví v době dvaceti čtyř (24) měsíců od jejího převzetí. Kupující může vytknout vadu digitálního obsahu, která se projeví nebo vyskytne (i) v případě jednorázového plnění v době dvaceti čtyř (24) měsíců od zpřístupnění digitálního obsahu a (ii) v ostatních případech v době trvání smlouvy o poskytování digitálního obsahu.

**6.2.** Kupující může požadovat dle své volby odstranění vady zboží opravou nebo výměnou zboží (dodáním nového zboží bez vad), 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 mělo zboží bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku). Prodávající 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 (§ 2169 odst. 2 Občanského zákoníku).

**6.3.** Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy (§ 2171 odst. 1 Občanského zákoníku), pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit, nebo
- b) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího nebo
- c) je vada podstatným porušením smlouvy.

**6.4.** Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada zboží nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná (§2171 odst. 3 Občanského zákoníku).

**6.5.** Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel (§2171 odst. 2 Občanského zákoníku).

**6.6.** Právo na odstoupení od smlouvy nebo na přiměřenou slevu má kupující i v případě, že se vada projeví opakovaně (§ 2171 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku). O opakovaný výskyt vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projeví-li se na zboží po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

**6.7.** V případě, že prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dní, má kupující právo na přiměřenou slevu nebo právo od kupní smlouvy odstoupit (§ 19 odst. 4 Zákona na ochranu spotřebitele, § 2171 odst. 1 písm. a) Občanského zákoníku).

**6.8.** 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 (§2171 odst. 4 Občanského zákoníku).

**6.9.** V případě oprávněné reklamace má kupující právo požadovat po prodávajícím náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Kupující musí nárok na náhradu takovýchto nákladů uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění

**6.10.** Zvláštní ustanovení o nárocích z vad digitálního obsahu

**6.10.1** Má-li digitální obsah vadu, za kterou prodávající odpovídá, může kupující požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by digitální obsah měl bez vady (§2389l odst. 1 Občanského zákoníku). Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby nezpůsobil kupujícímu značné obtíže, přičemž se zohlední povaha digitálního obsahu a účel, pro který ho kupující požadoval.

**6.10.2** Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu (§ 2389m Občanského zákoníku) pokud

- a) prodávající vadu neodstranil podle článku 6.10.1 výše nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího,

- b)** se vada projeví i po odstranění, nebo
- c)** je vada podstatným porušením smlouvy.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou digitálního obsahu bez vady a vadného digitálního obsahu, který byl kupujícímu poskytnut. Má-li být digitální obsah poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně; kupujícímu náleží sleva i v případě, že odstoupí od smlouvy.

**6.10.3** Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada digitálního obsahu jen nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

**6.10.4** Peněžitě částky, které má prodávající z důvodu vadného digitálního obsahu vydat kupujícímu, vrátí prodávající na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy kupující uplatnil u prodávajícího příslušné právo z vadného plnění. Použije přitom stejný způsob, jakým kupující uhradil odměnu (cenu za poskytnutí digitálního obsahu), ledaže kupující výslovně svolí jinak a nevzniknou mu tím žádné náklady (§2389p Občanského zákoníku).

**6.10.5** V případě odstoupení kupujícího od smlouvy, jejímž předmětem bylo dodání digitálního obsahu, je kupující povinen zdržet se dalšího užívání digitálního obsahu, včetně jeho poskytování třetí osobě (§ 2389o odst. 2 Občanského zákoníku) a prodávající, resp. poskytovatel digitálního obsahu, je oprávněn zabránit kupujícímu v dalším užívání digitálního obsahu, zejména tím, že kupujícímu digitální obsah nebo uživatelský účet znepřístupní (§2389n odst. 3 Občanského zákoníku)

## 7. POZÁRUČNÍ OPRAVY (POPRODEJNÍ SERVIS)

Electro World s.r.o. je oprávněná zprostředkovat 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.

## 8. 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 44, 110 00 Praha 1, 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 44, 110 00 Praha 1, 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).

## 9. 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 6. 1. 2023 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád. Pro reklamaci zboží je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni koupě zboží zákazníkem.