

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **Teka - CZ s.r.o.**, se sídlem Scott Weber Workspaces, Visionary Building, Plynární 1617/10, 170 00 Praha 7, IČ: 25551736, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C102304 (dále též "Prodávající").

Prodávající je výhradním distributorem výrobků zn. TEKA a KÜPPERSBUSCH v České republice a na Slovensku.

### I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen "OZ") a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Zákon o ochraně spotřebitele") a vztahuje se na zboží prodávané Prodávajícím (dále jen "Zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "Reklamace").
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na zakoupení Zboží přímo od Prodávajícího prostřednictvím internetového obchodu na adrese eshop.teka.cz. V případě zakoupení výrobku zn. TEKA a KÜPPERSBUSCH prostřednictvím autorizovaného prodejce se uplatnění práva z odpovědnosti za vady řídí reklamačním řádem příslušného autorizovaného prodejce.
4. Kupující je buď spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) Zákona o ochraně spotřebitele (dále jen "Kupující-spotřebitel") nebo podnikatel, který při uzavírání kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen "Kupující-podnikatel"). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako "Kupující".

### II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
  - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží (není však vadou, pokud Zboží neodpovídá subjektivním představám Kupujícího),
  - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
  - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo Prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje jako záruční list.

### III. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

1. Kupující při převzetí Zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

2. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího.
3. Kupující nejpozději v den následující po převzetí zboží řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství. Jestliže Kupující Zboží včas neprohlédne, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době převzetí Zboží. Pozdější Reklamacie neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
4. Reklamaci Zboží může Kupující uplatnit:
  - a) prostřednictvím reklamačního formuláře umístěného na internetových stránkách Prodávajícího (<https://www.teka.com/cs-cz/podpora/reklamace/>), nebo
  - b) telefonicky prostřednictvím call centra na telefonu +420 239 050 800
5. Kupující je povinen umožnit Prodávajícímu, resp. pověřenému zástupci Prodávajícího (autorizovaný servis) ověření existence a povahy reklamované vady Zboží, včetně vyzkoušení popř. demontáže výrobku, a to v pracovních dnech v běžné pracovní době, není-li v konkrétním případě ujednání jinak.
6. V případě, že Kupující bude k výzvě Prodávajícího za účelem vyřízení Reklamacie zasílat Zboží Prodávajícímu, je povinen zabalit Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození (Prodávající neodpovídá za poškození Zboží způsobeného nevhodným zabalením). U křehkého Zboží by měl Kupující zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího (pokud nebyly uvedeny v rámci Reklamacie).
7. Kupující je povinen pro uplatnění Reklamacie prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno od Prodávajícího a datum zakoupení, a to záručním listem, případně daňovým dokladem o zakoupení Zboží.
8. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
  - a) mechanickým poškozením Zboží
  - b) prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,
  - c) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
  - d) prokazatelně nesprávným užíváním,
  - e) užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
  - f) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání nebo nadměrným zatěžováním (např. užíváním k podnikatelské činnosti, není-li k tomuto účelu Zboží výslovně určeno),
  - g) prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
  - h) prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
  - i) pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu nebo daňovém dokladu.

9. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.
10. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost Prodávajícího.
11. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál či díly (např. uhlíkové, tukové, prachové, vzduchové či vodní filtry, žárovky či LED světla), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebením Zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.

#### **IV. Lhůta k uplatnění práv**

1. Nebude-li u jednotlivého zboží uvedena delší doba, je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží následovně:
  - a) u nového a rozbaleného zboží v době 24 měsíců od převzetí;
  - b) u zánovního zboží v době 21 měsíců od převzetí; a
  - c) u použitého zboží době 12 měsíců od převzetí.
2. Pro Kupujícího-podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného Zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.
3. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí Zboží, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, pokud Prodávající neprokáže opak.
4. Lhůta k uplatnění práv začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní lhůta k uplatnění práv.
5. Má-li zakoupené Zboží uvést do provozu jiný podnikatel než Prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Datum uvedení Zboží do provozu je vyznačeno v dokladu o uvedení Zboží do provozu, který obdrží Kupující. Počátek záruční doby se tak odsouvá pouze v případě, že jsou splněny všechny podmínky výše uvedené. Pokud není splněna kterákoliv z nich, počíná záruční doba běžet ode dne převzetí věci.

#### **V. Práva z vad Zboží**

1. V případě, že vada Zboží je odstranitelná, považuje se vždy za nepodstatné porušení smlouvy. V takovém případě má Kupující vždy výhradně právo na odstranění vady opravou věci.
2. V případě, že vadu Zboží nelze odstranit opravou věci, má Kupující právo na dodání nové věci bez vady, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, vzniká Kupujícímu právo požadovat jen výměnu dané součásti. Pokud vadu Zboží nelze odstranit ani opravou věci ani dodáním nové věci bez vady, má Kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo právo odstoupit od smlouvy.
3. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující-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 Kupující-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li Zboží v době před uplatněním Reklamací opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

4. Pokud Kupující–spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující–spotřebitel 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 v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.
5. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil. Pokud má vadu Zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující–spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.
6. Kupující–spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v OZ a Zákoně o ochraně spotřebitele. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího–spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle § 2001 a násl. OZ V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
7. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství.

## **VI. Vyřízení Reklamac**

1. V případě Reklamac Kupujícího–spotřebitele Prodávající o Reklamaci rozhodne neprodleně. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Kupujícímu–spotřebiteli musí být Reklamac včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamac, pokud se Prodávající a Kupující–spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a Kupující–spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
3. V případě Reklamac Kupujícího–podnikatele se Prodávající zavazuje vyřídit Reklamaci ve lhůtě zpravidla nepřesahující 60 dnů.
4. Kupující při uplatnění Reklamac je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
5. Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení Reklamac začíná až dodáním chybějících částí.
6. Při uplatnění Reklamac obdrží Kupující na e-mail potvrzení o přijetí Reklamac, který mu slouží jako doklad při vypořádání Reklamac.
7. Při jakékoliv návštěvě servisního technika u Kupujícího (např. při opravě velkých kuchyňských spotřebičů) je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění.
8. Kupující–spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamac, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Prodávající při nutnosti doručit reklamované Zboží Prodávajícímu zajistí přepravu Zboží, případně náklady vynaložené Kupujícím na doručení jiným způsobem proto nebudou považovány za účelně vynaložené. Kupující–spotřebitel o proplacení nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

## **VII. Odmítnutí přijetí do Reklamac**

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do Reklamacce, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnou reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

### VIII. Vyřízení Reklamacce


1. Po vyřízení Reklamacce Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Zboží bude po vyřízení Reklamacce zasláno Kupujícímu přepravní službou na adresu Kupujícího.
2. Prodávající zašle Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení Reklamacce, potvrzení o provedení opravy a době trvání Reklamacce, popřípadě zdůvodnění zamítnutí Reklamacce.
3. V případě nevyzvednutí Zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží. Pokud si Kupující nevyzvedne Zboží z vyřízené Reklamacce do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení Reklamacce informován, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
4. Při výdeji Zboží po vyřízení Reklamacce je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do Reklamacce, popř. musí prokázat svou totožnost.

### IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2022 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.
2. Tento reklamační řád je v aktuálním znění k dispozici na internetové adrese [www.teka.cz](http://www.teka.cz) nebo v sídle Prodávajícího.
3. Prodávající shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění povinností uložených jí příslušnými právními předpisy v souvislosti s vyřizováním reklamací, uplatňováním případných nároků z odpovědnosti za vady výrobku apod., a nakládá s nimi v souladu s GDPR. Více informací k dispozici na <https://www.teka.com/cs-cz/ochrana-osobnich-udaju/>.

V Praze dne 01. 06. 2022

**Teka - CZ s.r.o.**



**Teka - CZ s.r.o.**  
V Holešovičkách 593, 180 00 Praha 8  
tel. +420 284 891 840, fax +420 284 891 823  
DIČ CZ05561700

Lucie Klabanová  
jednatelka

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **Teka - CZ s.r.o.**, so sídlom e sídlom Scott Weber Workspaces, Visionary Building, Plynární 1617/10, 170 00 Praha 7, IČO: 25 551 736, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod sp. zn. C 102304 (ďalej len "Predávajúci").

Predávajúci je výhradným distribútorom výrobkov zn. TEKA a KÜPPERSBUSCH v Českej republike a na Slovensku.

### X. Úvodné ustanovenia

5. Tento reklamačný poriadok sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "OZ"), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa") a zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku") a vzťahuje sa na tovar predávaný Predávajúcim (ďalej len "Tovar"), vo vzťahu ku ktorému sa počas záručnej doby uplatňujú práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len "Reklamácia").
6. Reklamačný poriadok predstavuje neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho. Uzatvorením kúpnej zmluvy Kupujúci vyjadruje súhlas so Všeobecnými obchodnými podmienkami a s týmto Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že je s nimi riadne oboznámený.
7. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na Tovar kúpený priamo od Predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu na adresne [eshop.teka.cz](http://eshop.teka.cz). V prípade zakúpenia výrobku zn. TEKA a KÜPPERSBUSCH prostredníctvom autorizovaného predajcu sa uplatňovanie práva zo zodpovednosti za vady riadi reklamačným poriadkom príslušného autorizovaného predajcu.
8. Kupujúci môže byť buď spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa resp. § 52 ods. 4 OZ (ďalej len "Kupujúci-spotrebiteľ") alebo podnikateľom, ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len "Kupujúci-podnikateľ"). Kupujúci-spotrebiteľ a Kupujúci-podnikateľ ďalej spolu aj len "Kupujúci".

### XI. Zodpovednosť Predávajúceho

2. Predávajúci zodpovedá za to, že Tovar nemá v čase jeho prevzatia žiadne vady. Predávajúcu zodpovedá najmä za to, že v čase, kedy Kupujúci Tovar prevzal:
  - a) má vec vlastnosti, ktoré si strany dohodli a v prípade absencie takejto dohody vlastnosti, ktoré Predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré Kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru (vadou však nie je, ak Tovar nezodpovedá subjektívnym predstavám Kupujúceho),
  - b) je vec vhodná na účel, ktorý na jej použitie uvádza Predávajúci alebo na ktorý sa vec daného druhu obvykle používa,
  - c) zodpovedá vec akosťou alebo prevedením zmluvnej vzorky alebo predlohy, pokiaľ akosť alebo prevedenie boli určené podľa zmluvnej vzorky alebo predlohy,
  - d) je vec v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti, a
  - e) vyhovuje vec požiadavkám právnych predpisov.
3. Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť Kupujúcemu záruku písomnou formou v rozsahu stanovenom právnymi predpismi (záručný list). Záručný list musí obsahovať názov alebo obchodné meno, IČO a sídlo Predávajúceho, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Pokiaľ to povaha veci

dovoľuje, namiesto záručného listu postačuje vydať Kupujúcemu doklad o kúpe Tovar u obsahujúci údaje ako záručný list.

## **XII. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar u**

12. Kupujúci pri prevzatí Tovar u od dopravcu riadne a dôkladne skontroluje stav zásielky (najmä počet balíkov, neporušenosť či poškodenie obalu) podľa dodacieho listu.
13. Zjavné poškodenie Tovar u alebo jeho obalu pri doručovaní je potrebné okamžite riešiť s dopravcom a zaznamenať nezrovnalosti do odovzdávacieho protokolu (dodacieho listu). Kupujúci nie je povinný prevziať takýto Tovar od dopravcu a o zistenom poškodení bezodkladne informuje Predávajúceho.
14. Najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí Tovar u Kupujúci riadne skontroluje neporušenosť Tovar u a kompletnosť jeho príslušenstva. V prípade, ak Kupujúci neskontroluje Tovar včas, môže si uplatňovať nároky zo zodpovednosti za vady zistené pri tejto kontrole, len ak preukáže, že Tovar mal tieto vady (napr. chýbajúce príslušenstvo) už v čase prevzatia Tovar u. Neskoršou Reklamáciou neúplnosti Tovar u alebo vonkajšieho poškodenia Tovar u nestráca Kupujúci právo uplatniť si na vec Reklamáciu, Predávajúci však má možnosť preukázať, že nejde o rozpor s kúpnu zmluvou.
15. Kupujúci môže uplatniť Reklamáciu Tovar u:
  - a) prostredníctvom reklamačného formulára dostupného na internetovej stránke Predávajúceho (<https://www.teka.com/cs-cz/podpora/reklamace/>), alebo
  - b) telefonicky prostredníctvom call centra na tel. č. +420 239 050 800.
16. Kupujúci je povinný umožniť Predávajúcemu, resp. poverenému zástupcovi Predávajúceho (autorizovaný servis), overiť existenciu a povahu reklamovanej vady Tovar u, vrátane vyskúšania, prípadne demontáže výrobku, a to v pracovných dňoch počas bežnej pracovnej doby, pokiaľ sa v konkrétnom prípade nedohodne inak.
17. V prípade, ak bude Kupujúci na základe výzvy Predávajúceho Tovar zasilať Predávajúcemu za účelom vybavenia Reklamácie, Kupujúci je povinný zabaliť Tovar do vhodného obalového materiálu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a ktorý spĺňa nároky na prepravu tak, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu (Predávajúci nezodpovedá za poškodenie Tovar u spôsobené nevhodným zabalením). V prípade krehkého Tovar u by Kupujúci mal označiť zásielku príslušnými symbolmi. Zásielka musí obsahovať reklamovaný Tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu dokladu o kúpe, detailný opis reklamovanej vady a správne kontaktné údaje Kupujúceho (pokiaľ neboli poskytnuté v rámci Reklamácie).
18. Kupujúci je povinný pre uplatnenie Reklamácie preukázateľným spôsobom preukázať, že Tovar bol kúpený od Predávajúceho a dátum zakúpenia, a to záručným listom, prípadne daňovým dokladom o kúpe Tovar u.
19. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar u sa nevzťahujú najmä na prípady, kedy vada alebo poškodenie vznikli:
  - j) mechanickým poškodením Tovar u,
  - k) preukázateľne nedovolenými zásahmi do prístroja, živelnu katastrofou, mechanickým poškodením alebo v prípade, ak bol Tovar vybavený plombou, odstránením alebo poškodením plomby,
  - l) elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
  - m) preukázateľne nesprávnym používaním,
  - n) používaním v rozpore s návodom na použitie alebo v rozpore s pokynmi uvedenými na obale alebo v záručnom liste,

- o) používaním v rozpore so všeobecne známymi pravidlami používania alebo nadmerným zaťažovaním (napr. používaním na podnikateľskú činnosť, pokiaľ Tovar nie je na tento účel výslovne určený),
  - p) preukázateľne používaním v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, ktoré je určené priamo výrobcom alebo ktoré jednoznačne vyplýva z povahy veci,
  - q) preukázateľne neodbornou inštaláciou a obsluhou,
  - r) pokiaľ predložený záručný list vykazuje zjavné známky vykonaných zmien údajov alebo pokiaľ je na Tovare výrobné číslo odlišné od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na daňovom doklade.
20. Zodpovednosť Predávajúceho za vady sa nevzťahuje na opotrebovanie spôsobené bežným používaním, v prípade Tovaru predávaného za nižšiu cenu za vadu, pre ktorú sa nižšia cena dojednala, v prípade použitého Tovaru za vadu vzniknutú jeho použitím alebo opotrebením, ktorú mal Tovar pri prevzatí Kupujúcim.
21. Vada, ktorá vznikla neodbornou montážou alebo iným neodborným uvedením do prevádzky sa považuje za vadu, ak táto montáž alebo uvedenie do prevádzky boli dohodnuté v kúpnej zmluve a vykonané Predávajúcim alebo inou osobou na zodpovednosť Predávajúceho.
22. V prípade, ak obsahom balenia alebo predmetom kúpy je spotrebný materiál alebo diely (napr. uhlíkové, tukové, prachové, vzduchové alebo vodné filtre, žiarovky alebo LED svetlá), býva ich bežná životnosť pri bežnom používaní 6 mesiacov, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak. Právo Kupujúceho uplatniť Reklamáciu Tovaru v zákonnej záručnej dobe tým nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadať na skutočnosť, že záruka sa nevzťahuje na opotrebovanie Tovaru alebo jeho dielov spôsobené bežným používaním a nemožno ju tak zamieňať so životnosťou.

### **XIII. Lehota na uplatnenie práv**

6. Pokiaľ nebude vo vzťahu ku konkrétnemu výrobku uvedená dlhšia doba, Kupujúci môže uplatniť právo zo zodpovednosti za vady, ktorá sa vyskytne na Tovare, nasledovne:
- d) v prípade nového a rozbaleného výrobku počas 24 mesiacov od prevzatia;
  - e) v prípade málo použitého výrobku počas 21 mesiacov od prevzatia; a
  - f) v prípade použitého výrobku počas 12 mesiacov od prevzatia.
7. Vo vzťahu ku Kupujúcemu-podnikateľovi môže byť lehota pre uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady upravená odlišne, pokiaľ to je výslovne uvedené pri danom Tovare, takto uvedená záručná doba má prednosť.
8. V prípade, ak sa vada prejaví v priebehu 6 mesiacov od prevzatia Tovaru, predpokladá sa, že Tovar bol vadný už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ Predávajúci nepreukáže inak.
9. Záručná doba začína plynúť momentom prevzatia Tovaru Kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene Tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tovaru. Záručná doba neplynie ani počas vykonávania odborného posúdenia.
10. Ak má kúpený Tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia Tovaru do prevádzky, pokiaľ Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Dátum uvedenia Tovaru do prevádzky je uvedený v doklade o uvedení Tovaru do prevádzky, ktorý obdrží Kupujúci. Začiatok záručnej doby sa tak posúva výlučne v prípade, ak sú splnené všetky vyššie uvedené podmienky. Pokiaľ nie je splnená niektorá z nich, záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia veci.



#### **XIV. Práva zo zodpovednosti za vady na Tovare**

8. V prípade, ak vada Tovar je odstrániteľná, považuje sa to vždy za nepodstatné porušenie zmluvy. V takom prípade Kupujúci má vždy výlučne právo na odstránenie vady opravou veci. Kupujúci-spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
9. V prípade, ak vadu Tovar nemožno odstrániť opravou veci a táto vada bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, Kupujúci má právo na dodanie novej veci bez vady alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Pokiaľ sa však vada týka len súčasti veci, vzniká Kupujúcemu právo požadovať len výmenu danej súčasti. V prípade, ak vadu Tovar nemožno odstrániť opravou veci ani dodaním novej bezvadnej veci, Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo odstúpiť od zmluvy.
10. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci-spotrebiteľ vždy právo na výmenu Tovar alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu-spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci-spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať.
11. V prípade, ak Kupujúci-spotrebiteľ neodstúpi od zmluvy ani neuplatní právo na dodanie nového Tovar bez väd, na výmenu jeho súčasti alebo na opravu, môže žiadať primeranú zľavu. Kupujúci-spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu aj v prípade, ak mu Predávajúci nemôže dodať nový bezvadný Tovar, vymeniť jeho súčasť alebo Tovar opraviť, ako aj v prípade, že Predávajúci nezabezpečí nápravu v primeranej dobe alebo v prípade, že by zabezpečenie nápravy spôsobilo značné ťažkosti Kupujúcemu-spotrebiteľovi. Tým však nie je dotknutá povinnosť Predávajúceho vybaviť Reklamáciu Kupujúceho-spotrebiteľa spôsobom v súlade s § 622 a 623 OZ.
12. Kupujúcemu nevzniká právo zo zodpovednosti za vady, ak Kupujúci vadu sám spôsobil. Ak Tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, Kupujúci-spotrebiteľ má namiesto práva na výmenu Tovar právo na primeranú zľavu.
13. Kupujúci-spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch uvedených v OZ, v Zákone o ochrane spotrebiteľa a v Zákone o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné okamihom, kedy je mu doručené vyhlásenie Kupujúceho-spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy, pokiaľ sú splnené všetky zákonné podmienky podľa príslušných právnych predpisov. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe plnili.
14. V prípade odstúpenia od zmluvy je Kupujúci povinný vrátiť Predávajúcemu kompletný Tovar vrátane všetkého príslušenstva.

#### **XV. Vybavenie Reklamácie**

9. V prípade Reklamácie Kupujúceho-spotrebiteľa Predávajúci určí spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
10. Reklamácia Kupujúceho-spotrebiteľa musí byť, vrátane odstránenia vady, vybavená ihneď, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Kupujúci-spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.
11. Ak k prevzatiu predmetu Reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia

predmetu Reklamácie Predávajúcim, najneskôr však od momentu, kedy Predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu Reklamácie.

12. V prípade Reklamácie Kupujúceho-podnikateľa sa Predávajúci zaväzuje vybaviť Reklamáciu v lehote spravidla nepresahujúcej 60 dní.
13. Pri uplatnení Reklamácie je Kupujúci povinný odovzdať Tovar čistý a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých súčastí a príslušenstva.
14. Kupujúci je povinný odovzdať Tovar do reklamačného konania kompletný. V prípade, že Kupujúci neodovzdá Tovar kompletný a jeho kompletnosť je potrebná za účelom posúdenia existencie reklamovanej vady a/alebo jej odstránenia, plynutie lehoty na vybavenie Reklamácie začína až dňom odovzdania chýbajúcich častí.
15. Pri uplatnení Reklamácie bude Kupujúcemu doručený e-mail s potvrdením o prijatí Reklamácie, ktorý mu slúži ako doklad pri vybavovaní Reklamácie. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť Kupujúcemu-spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie.
16. Pri akejkolvek návšteve servisného technika u Kupujúceho (napr. pri oprave veľkých kuchynských spotrebičov) je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených vadách a forme ich odstránenia.
17. Kupujúci-spotrebiteľ má právo na náhradu nevyhnutných nákladov na uplatnenie Reklamácie. Kupujúci-spotrebiteľ musí o preplatenie nákladov požiadať bez zbytočného odkladu, najneskôr však do jedného mesiaca od konca lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady na Tovare.

#### **XVI. Odmietnutie prijatia Reklamácie, zamietnutie Reklamácie**

3. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prijať Tovar na Reklamáciu, ak je Tovar znečistený alebo sú znečistené jeho súčasti.
4. Predávajúci je oprávnený odmietnuť Reklamáciu Tovar aj v prípade, ak sa Tovar neodovzdáva v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami.
5. Ak Kupujúci-spotrebiteľ Reklamáciu Tovar uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu-spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia Reklamácie.
6. Ak Kupujúci-spotrebiteľ Reklamáciu Tovar uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci-spotrebiteľ zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak Kupujúci-spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova. Predávajúci je povinný Kupujúcemu-spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú Reklamáciu nemožno zamietnuť.

#### **XVII. Postup po vybavení Reklamácie**

5. Po vybavení Reklamácie Predávajúci informuje Kupujúceho buď prostredníctvom SMS, e-mailu alebo telefonicky. Po vybavení Reklamácie bude Tovar poslaný Kupujúcemu prepravnou službou na adresu Kupujúceho.
6. Predávajúci pošle Kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom bude uvedený dátum a spôsob vybavenia Reklamácie, potvrdenie o vykonaní opravy a dobe trvania Reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia Reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

7. V prípade nevyzdvihnutia si Tovar zo záručnej opravy do 2 mesiacov od uplynutia doby, kedy záručná oprava bola vykonaná, Kupujúci je povinný zaplatiť Predávajúcemu poplatok za uskladnenie vo výške 10 EUR za každý začatý deň omeškania s vyzdvihnutím Tovar. V prípade, ak si Kupujúci nevyzdvihne Tovar z vybavenej Reklamácie do 6 mesiacov odo dňa, kedy bol o vybavení Reklamácie informovaný, Predávajúci si vyhradzuje právo Tovar predať a zisk použiť na úhradu nákladov vzniknutých v súvislosti so skladovaním Tovar.
8. Pri odovzdávaní Tovar z vybavenej Reklamácie je Kupujúci povinný predložiť doklad, ktorý obdržal pri prijatí Tovar do Reklamácie, príp. musí preukázať svoju totožnosť.

### **XVIII. Záverečné ustanovenia**

4. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 6. 2022 a nahrádza všetky predchádzajúce znenia. Vyhradzuje sa právo na zmeny reklamačného poriadku.
5. Tento reklamačný poriadok je v aktuálnom znení dostupný na internetovej stránke [www.teka.cz](http://www.teka.cz) alebo v sídle Predávajúceho.
6. Predávajúci zhromažďuje, spracováva a uchováva osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom za účelom plnenia povinností uložených mu príslušnými právnymi predpismi v súvislosti s vybavovaním reklamácií, uplatňovaním prípadných nárokov zo zodpovednosti za vady výrobku atď. a zaobchádza s nimi v súlade s GDPR. Viac informácií je dostupných na internetovej stránke <https://www.teka.com/cs-cz/ochrana-osobnich-udaju/>.

V Prahe dňa 1. 6. 2022

**Teka - CZ s.r.o.**



**Teka - CZ s.r.o.**  
V Holešovičkách 593, 180 00 Praha 8  
tel. +420 284 691 940, fax +420 284 691 923  
DIČ CZ25561736

---

Lucie Klabanová  
jednatelka