

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tento dokument je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho - spoločnosti TCHIBO SLOVENSKO spol. s r.o., so sídlom: Prievozská 4, 821 09 Bratislava, IČO: 31 335 632, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 3763/B (ďalej len „predávajúci“ alebo „TCHIBO“).

Reklamačný poriadok TCHIBO je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Týmto reklamačným poriadkom, dostupným v každej prevádzkarni TCHIBO a na internetovej stránke [www.tchibo.sk](http://www.tchibo.sk), predávajúci riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamáciu tovaru nadobudnutého kupujúcim od predávajúceho v obchodných jednotkách predávajúceho na území Slovenskej republiky a tiež v elektronickom obchode predávajúceho [www.tchibo.sk](http://www.tchibo.sk).

Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru TCHIBO, ktorý zákazník kúpil v predajni Tchibo v inom štáte ako v Slovenskej republike ani u iných predajcov. Pri reklamacii takéhoto tovaru je potrebné postupovať podľa reklamačného poriadku príslušného predávajúceho.

## II. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY A ZÁRUČNÁ DOBA

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má predaný tovar v čase jeho dodania a za vady tovaru, ktoré sa prejavia po dodaní tovaru v záručnej dobe (záruka).

Dĺžka záručnej doby (zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru) je 24 mesiacov, pokiaľ predávajúci neposkytol dlhšiu záručnú lehotu (spotrebiteľskú záruku v zmysle § 626 Občianskeho zákonníka). Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. 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. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Predávajúci nezodpovedá za vadu tovaru, ak:

- kupujúci spôsobil vadu tovaru sám;
- vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia bežným užitím, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený;
- nebola správne vykonávaná základná údržba;
- boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
- kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
- boli porušené ochranné plomby na tovare;
- ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti.

## III. PRÁVA A POVINNOSTI KUPUJÚCEHO

Reklamáciu tovaru je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, aby mohla byť reklamácia správne posúdená a vybavená. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť k riešeniu reklamácie, najmä uvedením svojho mena, priezviska, adresy na doručovanie, e-mailovej adresy, telefónneho čísla, dátumu reklamácie, popisu vady tovaru a požadovaného spôsobu vybavenia reklamácie. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol v súlade s všeobecnými hygienickými zásadami.

Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

**1)** Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Ak sa jedná o vadu nezáručnú a kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude tovar opravený za cenu podľa aktuálneho platného cenníka.

**2)** Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak je to možné a ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by tovar mal bez vady a na závažnosť vady.

**3)** Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí značné ťažkosti.

**4)** Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

**5)** Ak ide o iné neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Ak tovar má vady, o ktorých predávajúci vie, je povinný kupujúceho na ne upozorniť pred uzavretím zmluvy. Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú predávajúci kupujúceho neupozornil, má kupujúci právo na primeranú zľavu z dojedanej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí tovar neupotrebitelnou, má tiež právo od zmluvy odstúpiť. Právo odstúpiť od zmluvy má kupujúci aj vtedy, ak ho predávajúci ubezpečil, že tovar má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim, alebo že nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.

Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak

- a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
  - b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
  - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
  - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
  - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
  - f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zjrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
- Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

#### IV. MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho (ďalej len „uplatnenie reklamácie“).

Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci.

Objemné tovary predávané iba v elektronickom obchode predávajúceho (napr. nábytok, domáce spotrebiče) nemôžu byť vrátené v kamenných obchodoch predávajúceho a pre ich vrátenie je nutné využiť určenou prepravnú službu.

#### V. POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

a) uplatnením reklamácie, a

b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu; náklady prevzatia tovaru znáša predávajúci.

Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie bezodkladne po uplatnení reklamácie kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o uplatnení reklamácie uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota takto oznámená nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. V potvrdení o uplatnení reklamácie je predávajúci povinný presne označiť aj reklamované vady tovaru, aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, dátum prijatia reklamácie, číslo reklamácie a cenu, za ktorú bol tovar kúpený.

V záručnej lehote vykonávame bezplatné opravy materiálových a výrobných vád. Pokiaľ kontrola preukáže nesprávne používanie alebo manipuláciu zo strany zákazníka, spoločnosť Tchibo si môže účtovať s tým spojené náklady na servis a dopravu. Spoločnosť Tchibo neponúka pozáručný servis.

O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo písomne a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu, doručený doklad o vybavení reklamácie.

Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie.

Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady (zamietne reklamáciu), dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znalecký posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vady, môže uplatniť reklamáciu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované uplatnenie reklamácie sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) odovzdaním opraveného tovaru,

b) výmenou tovaru,

c) vrátením kúpnej ceny tovaru v podobe iného tovaru predávajúceho, ktorý si kupujúci vyberie, ak ide o tovar kúpený v obchodnej jednotke predávajúceho,

d) vrátením kúpnej ceny v hotovosti, na účet, prípadne v podobe darčkových kupónov

e) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,

f) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,

g) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

V prípade tovaru vráteného poštou alebo prostredníctvom distribučného partnera predávajúceho z dôvodu výskytu vady tovaru, má kupujúci právo na vrátenie poplatku za zaslanie tovaru. Poplatok bude kupujúcemu vrátený na ním uvedený bankový účet v lehote 14 dní odo dňa doručenia dokladu o jeho úhrade predávajúcemu.

Kupujúci je povinný prevziať si reklamovaný tovar v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia predávajúceho o vykonaní opravy reklamovaného tovaru. V prípade, že si kupujúci v tejto lehote opravený tovar neprevzme, je povinný zaplatiť predávajúcemu skladné vo výške 1,00 EURO za každý začatý deň neprevzatia tovaru až do dňa prevzatia tohto tovaru.

#### VI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

#### VII. VRÁTENIE TOVARU

Predávajúci umožňuje kupujúcemu vrátenie tovaru bez udania dôvodu v lehote do 30 dní od kúpy. V predajni TCHIBO outlet, Obchodná 56, 811 09 Bratislava je možné vrátiť výlučne tovar, ktorý kupujúci kúpil v tejto predajni. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prevzatie tovaru znečisteného, nekompletného alebo použitého. Pri vrátení tovaru je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe tovaru. V prípade, že kupujúci použil pri nákupe tovaru svoju zákaznícku vernostnú kartu (TchiboCard), je povinný predložiť ju aj pri vrátení tovaru. Za tovar zakúpený za vernostné zrnká nie je možné vrátiť hotovosť. Za vrátený tovar predávajúci pripíše vernostné zrnká späť na zákaznícky účet kupujúceho najneskôr v lehote do jedného týždňa. V prípade ak je tovar zakúpený v rámci zvýhodnenej marketingovej akcie (napr. 2+1 zadarmo), pri vrátení tovaru nie je kupujúcemu vrátená plná cena tovaru, ale len pomerná časť ceny tovaru vzhľadom na celý nákup v rámci zvýhodnenej marketingovej akcie.

#### VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 7. 2024.

V prípade nákupu v elektronickom obchode predávajúceho, kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil so všeobecnými obchodnými podmienkami, ktorých neoddeliteľnou súčasťou je aj tento reklamačný poriadok a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom ku dňu odoslania objednávky.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Vo vzťahu ku kupujúcemu je pre predávajúceho záväzný reklamačný poriadok v znení platnom v čase realizácie internetovej objednávky alebo nákupu v kamennom obchode TCHIBO.

Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany predávajúceho vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.