

## Obchodní podmínky společnosti CZC.cz s.r.o. platné a účinné od 06.02.2023

Tyto obchodní podmínky upravují v souladu s ustanoveními § 1751 odst. 1 OZ vzájemná práva a povinnosti související s nákupem v internetovém obchodě dostupném z webové stránky [www.czc.cz](http://www.czc.cz), jejímž provozovatelem je obchodní společnost CZC.cz s.r.o., IČO: 256 55 701, se sídlem U Garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7 (dále jen „**prodávající**“ nebo „**CZC**“).

### Kontaktní údaje CZC

Telefon: +420 313 110 000

Email: [czc@czc.cz](mailto:czc@czc.cz)

ID datové schránky: **zk5w79x**

Kontaktní adresa: Brodská 570, 261 01 Příbram

Případně nás kontaktujte prostřednictvím našeho [kontaktního formuláře](#)

Seznam provozoven: kompletní seznam provozoven, včetně provozní doby najdete [zde](#).

### **Článek I. Všeobecná ustanovení**

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) upravují povinnosti stanovené ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“), jakož i dalších účinných právních předpisů.
2. Zákazníkem internetového obchodu CZC je buď: i) spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) Zákona (dále jen „**spotřebitel**“), ii) osoba odlišná od spotřebitele (tyto dva typy zákazníků společně dále jen „**kupující**“).
3. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s těmito obchodními podmínkami, jejichž nedílnou součástí je i [reklamační řád](#) a [Podmínky ochrany osobních údajů](#), a potvrzuje, že se s nimi měl možnost v dostatečném předstihu před uzavřením kupní smlouvy seznámit a souhlasí s nimi.
4. Ustanovení odchylná od těchto obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
5. Znění těchto obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Obchodní podmínky platné a účinné ke dni vytvoření objednávky budou kupujícímu poskytnuty v textové podobě zasláním na elektronickou adresu, kterou kupující prodávajícímu sdělí při vytvoření objednávky.

### **Článek II. Uzavření kupní smlouvy**

1. Návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží prodávajícím na stránky. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.
2. Má se za to, že návrh dodat zboží nebo poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit. Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s **výjimkou zjevné chyby** (tj. ceny, která se zřetelem ke všem okolnostem, zejména obvyklým cenám zboží na trhu, nemůže být správná, když nedosahuje ani výrobních nákladů na zboží).
3. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko zavazující k platbě „*Potvrďte nákup*“. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření kupní smlouvy najdete [zde](#).

4. Vzniklou smlouvu lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo **zrušit objednávku nebo její část, případně od kupní smlouvy odstoupit** pokud:
- i) zboží se již nevyrábí a/nebo nedodává,
  - ii) se u zboží na internetových stránkách prodávajícího zobrazuje **zjevně chybná cena**, kdy za zjevně nesprávnou cenu se považuje cena zboží, která je nápadně nižší než cena obvyklá a zároveň nebyla prodávajícím zvlášť snižena oznámením v propagačních materiálech prodávajícího (v případě, že kupující zaplatil již část kupní ceny nebo celou kupní cenu, bude mu tato částka vrácena zpět do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího).
  - iii) jsou zde oprávněné pochybnosti o skutečné identitě kupujícího a/nebo pokud došlo ke zneužití osobních či jiných identifikačních údajů kupujícího;
  - iv) vyjde najevo, že kupující již dříve podstatným způsobem (tj. opakovaně a/nebo zvlášť závažným způsobem) porušil uzavřenou smlouvu s prodávajícím (vč. těchto obchodních podmínek) a/nebo podmínky uvedené na webových stránkách [www.czcz.cz](http://www.czcz.cz).
5. Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží označeného pojmem „*Momentálně nedostupné*“ v případě, že zboží již není možné dodat ani nahradit jiným modelem nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a kupující toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Prodávající kupujícího o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou kupujícímu peníze vráceny.
6. Kupní smlouva je uzavírána v českém jazyce. Je-li smlouva uzavírána použitím prostředků komunikace na dálku (tj. bez současné fyzické přítomnosti prodávajícího a kupujícího), hradí náklady si náklady spojené s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory, aj.) kupující sám; prodávajícím nejsou účtovány náklady nad rámec základní sazby poskytovatele komunikačních služeb kupujícího.
7. **Prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě v textové podobě v přiměřené době po jejím uzavření, nejpozději však v okamžiku dodání zboží.**
8. **Záruka za jakost:** Záruka za jakost vzniká prohlášením poskytovatele záruky, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažený v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněný v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna. Zaručí-li se poskytovatel záruky, že si věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost platí, že má kupující ze záruky alespoň právo na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu věci.
9. **Doživotní záruka:** Je-li ze strany prodávajícího u zboží poskytována a písemně potvrzena spotřebiteli tzv. „*Doživotní záruka*“, jedná se záruku poskytovanou pouze prvotnímu vlastníku zboží (tj. pouze po dobu života prvotního vlastníka, kdy tato záruka nepřechází na jeho nástupce). Tato záruka je poskytována s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k ukončení výroby zboží, pro který byla poskytnuta, skončí Doživotní záruka 5 let od ukončení výroby daného produktu.

### Článek III. Cena, doprava a dodání zboží

1. Kupní ceny zboží a/nebo služby jsou prezentovány včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných plnění. (např. DPH). K úhradě kupní ceny nabízí prodávající tyto platební metody; aktuálně platné a nabízené možnost úhrady kupní ceny zákazníkům nabídnuty v okamžiku nákupu v košíku zákazníka.

2. Pokud byla kupní cena přizpůsobena ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování, bude o tom spotřebitel informován před uzavřením kupní smlouvy.
3. V kupní ceně není zahrnuta cena za službu dodání zboží na místo určené zákazníkem v objednávce. Cena za službu dodání, jakož i způsob a čas dodání závisí na výběru způsobu dopravy zákazníkem v košíku před odesláním závazné objednávky.
4. V případě, že kupující v objednávce zvolí kombinaci osobního vyzvednutí na prodejně prodávajícího a úhrady kupní ceny předem (bez ohledu na způsob úhrady), je prodávající při vyzvednutí zboží oprávněn ověřit totožnost kupujícího dle dokladu totožnosti.
5. Při úhradě zboží zákazníkem skrze platební metodu Platba SkipPay je splatnost kupní ceny zboží 14 dní ode dne převzetí zboží kupujícím. Tato splatnost může být dále CZC prodloužena dle jednotlivých marketingových akcí společnosti CZC. V případě výběru platební metody Platby SkipPay kupující vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami produktu dostupnými zde: <https://mallpay.cz/vseobecne-obchodni-podminky> a zpracováním osobních údajů: <https://mallpay.cz/informacni-memorandum>
6. Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty, předá prodávající kupujícímu ihned při převzetí zboží, v případě technického problému na straně prodávajícího nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží kupujícím.
7. Není-li ujednaný čas plnění, prodávající odevzdá věc spotřebiteli bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, **nejpozději však do třiceti dnů**. Je-li prodávající v prodlení s odevzdáním věci, může spotřebitel od smlouvy odstoupit, nesplní-li prodávající svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu spotřebitel poskytl. Spotřebitel může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že prodávající odmítl plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti před uzavřením smlouvy anebo spotřebitel sdělil prodávajícímu před uzavřením smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.
8. Má-li prodávající spotřebiteli věc odeslat, je spotřebiteli odevzdána v okamžiku, kdy ji spotřebiteli nebo jím určené osobě předá dopravce. V případě poškození zásilky doporučuje prodávající kupujícímu sepsat s dopravcem zápis o škodě.
9. Je-li kupující v prodlení s převzetím zboží, prodávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem po jejím uplynutí prodat. Prodávající kupujícího výslovně upozorňuje, že bude-li docházet opětovně k porušení povinnosti kupujícího, který si opakovaně nevyzvedne zboží i přes předchozí upozornění ze strany prodávajícího, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění (nebude-li stranami sjednána její výše, platí za ujednanou výše obvyklá), a dále je prodávající oprávněn omezit kupujícímu platební metody pouze na bankovní převod či platbu kartou.

#### Článek IV. Odstoupení spotřebitele od smlouvy do 14 dnů

1. U smluv uzavřených distančním způsobem (na dálku) může spotřebitel odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Je-li předmětem závazku koupě zboží, končí lhůta uplynutím čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží, nebo
  - i) poslední kus zboží, objedná-li spotřebitel v rámci jedné objednávky více kusů, které jsou dodávány samostatně,
  - ii) poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo
  - iii) první dodávku zboží, je-li v smlouvě ujednána pravidelná opakovaná dodávka zboží po ujednanou dobu.
2. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující spotřebitel v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Bude-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího nakládat se zbožím v rozporu s tímto odstavcem, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a odečíst jej od vrácené částky.
3. Odstoupení od smlouvy činí spotřebitel jednoznačným prohlášením učiněným vůči prodávajícímu, tj. spotřebitel může též dostupný [vzorový formulář](#) poskytovaný prodávajícím, případně může spotřebitel

odstoupení od smlouvy zasílat mimo jiné na kontaktní adresu CZC či může využít síť provozoven prodávajícího, jejichž výčet nalezne pod [tímto odkazem](#). Kupující spotřebitel nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupí; pro usnadnění komunikace je však vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

4. V případě odstoupení ve lhůtě 14 dnů spotřebitel zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží vyzvedne sám. Lhůta je zachována, pokud spotřebitel odešle zboží před jejím uplynutím. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození
5. Prodávající je povinen vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, stejným způsobem. Prodávající vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud u tím nevzniknou další náklady.
6. V případě odstoupení spotřebitele od smlouvy ve lhůtě 14 dnů nese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu. Nebude-li možné zboží vrátit obvyklou poštovní cestou, bude spotřebitel o výši nákladů informován prodávajícím před uzavřením smlouvy, v opačném případě hradí náklady prodávající.
7. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
8. **Nemožnost odstoupit od smlouvy:** V souladu s ust. § 1837 OZ spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
  - a) o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplat, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy;
  - b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
  - c) o dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla ujednána v době uzavření smlouvy s tím, že dodání je možné uskutečnit až po uplynutí třiceti dnů a jejichž skutečná hodnota závisí na výchylných trhu nezávislých na vůli podnikatele,
  - d) o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
  - e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím,
  - f) o neodkladné opravě nebo údržbě, která má být provedena v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby,
  - g) o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil (např. špuntová sluchátka, erotické pomůcky, aj.),
  - h) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil,
  - i) o dodávce novin, periodik nebo časopisů s výjimkou smluv o předplatném na jejich dodávání,
  - j) o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období,
  - k) uzavírané na základě veřejné dražby podle jiného zákona, které může být spotřebitel fyzicky přítomen, nebo
  - l) o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplat, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a podnikatel mu poskytl potvrzení podle § 1824a odst. 1 a 2 nebo § 1828 odst. 3 a 4 OZ.

## Článek V. Práva a povinnosti z vadného plnění

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
  - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - b) je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
  - c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
  - a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží 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) 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 prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže si jej prodávající nebyl vědom nebo bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,
  - c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
  - d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.
3. Projeví-li se vada v průběhu **jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží a/nebo služba byla vadná již při převzetí**, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. V souladu s ust. § 2165 odst. 1 OZ může spotřebitel u prodávajícího vytknout vadu, která se na zboží projeví nejpozději **do dvou let** od jeho převzetí (v případě koupě použité věci si strany mohou tuto lhůtu zkrátit až na jeden rok). Výše uvedené lhůty neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat v případě, že vadu vytkl oprávněně.
4. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho 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 prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.
5. Prodávající neodpovídá za poškození zboží a spotřebiteli nenáleží právo z vadného plnění, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není ani opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.
6. Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění, a to **dodáním nové věci bez vady** nebo **opravu věci**, ledaže je zvolen způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro spotřebitele. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by měla bez vady.
7. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže (zohlední se povaha věci a účel, pro který spotřebitel věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Nepřevezme-li spotřebitel věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyznamenal o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění (nebude-li stranami sjednána její výše, platí za ujednanou výše obvyklá).
8. **Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu** (tj. rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou spotřebitel obdržel) nebo **odstoupit od smlouvy**, pokud:
  - a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstraní v přiměřené době po jejím vytknutí a/nebo nepřevezme věc k odstranění vady na vlastní náklady;
  - b) se vada projeví opakovaně (tj. třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady);

- c) je vada podstatným porušením smlouvy (tj. takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala);
  - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.
9. Spotřebitel nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada věci nevýznamná; má se však za to, že vada věci není nevýznamná. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc, nebo co mu spotřebitel prokáže, že věc odeslal.
  10. U prodáváného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
  11. Kupující podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou měla věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího podnikatele založí i vada později vzniklá, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.
  12. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého věc byla koupena. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.
  13. **Reklamáce:** Kupující vytkne vadu telefonicky, emailem, písemně či osobně ve kterékoli provozovně prodávajícího, jejichž seznam je dostupný [zde](#). Vytkne-li vadu písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamáce. Vzorový formulář pro [Uplatnění reklamáce \(reklamační list\)](#).
  14. Při uplatnění reklamáce je kupující povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo (způsob vyřízení reklamáce) si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího není možná. Zboží by mělo být při přepravě zabalené ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní. Speciální zabalení zboží k přepravě především formou vyčištění plnicích systémů, filtrů apod. (jde-li tak učinit bez porušení ochranných prvků) se týká zboží, u kterého může dojít k vytečení, prolití či jinému smísení různých druhů zboží – např. tankovací tiskárny s inkoustem.
  15. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději **do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce**, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo může požadovat přiměřenou slevu.

## Čl. VI. Zvláštní ustanovení o digitálním obsahu nebo službách digitálního obsahu

1. Je-li předmětem kupní smlouvy hmotná movitá věc, která je propojena s digitálním obsahem nebo službou digitálního obsahu takovým způsobem, že by bez nich nemohla plnit své funkci (dále jen „**Věc s digitálními vlastnostmi**“) prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu. Vedle ujednaných aktualizací prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby si zboží po převzetí uchovalo vlastnosti uvedené v čl. V odst. 1 a 2 těchto podmínek, a že bude na jejich dostupnost upozorněn:
  - a) po dobu dvou let, mají-li být podle kupní 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 kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu zboží, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření kupní smlouvy a povaze závazku.

Tento odstavec se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že aktualizace poskytovány nebudou a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

2. Neprovedl-li kupující aktualizaci podle předchozího odstavce v přiměřené době, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace. To neplatí v případě, že kupující nebyl upozorněn na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci neprovedl či ji provedl nesprávně v důsledku nedostatku v návodu.
3. Mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu a projeví-li se nebo vyskytne-li se vada v době podle čl. VI. odst. 1 a) těchto podmínek má se za to, že jsou digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány vadně.

## **Čl. VII. Jiná zvláštní ustanovení**

1. **Záloha na zboží:** V případě, že se jedná o speciální zboží na objednávku nebo zboží, které není na skladě, nebo množství zboží, které není obvyklé, může být ze strany prodávajícího požadována úhrada zálohy. Proávající se zavazuje o požadavku zálohové platby informovat kupujícího neprodleně.
2. **Dárky:** Pokud je zboží nabízeno spolu s dárkem platí, že informace o dodání dárku platí pouze do vyčerpání zásob dáreků a prodávající není v případě vyčerpání zásob povinen dárek spolu s kupovaným zbožím dodat, případně si vyhrazuje právo dodat dárek jiného druhu. Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva kupujícího. Takové zboží splňuje podmínky darovací smlouvy a řídí se platnými a účinnými právními předpisy pro darovací smlouvu. Darovací smlouva je mezi prodávajícím a spotřebitelem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem ve lhůtě 14 dnů dle § 1829 odst. 1 OZ, je spotřebitel povinen poskytnuté dárky vrátit společně se zakoupeným zbožím prodávajícímu. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má prodávající právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny V opačném případě je prodávající oprávněn požadovat náhradu hodnoty dárku v penězích. V případě, že kupující nemá o dárek zdarma zájem uvede tuto informaci před uzavřením smlouvy
3. Nedojde-li však ze strany kupujícího k vyzvednutí objednaného zboží, ačkoli byl dárek (např. ve formě vouchery nebo slevového kódu) kupujícímu již poskytnut, a kupující slevový kód nebo voucher již uplatnil, nahradí kupující prodávajícímu vedle poplatku za uschování věci také hodnotu vouchery v penězích. Dojde-li však k opětovnému uplatnění slevových kódů, aniž by došlo k vyzvednutí objednaného zboží, bude uvedené podvodné jednání kupujícího považováno za hrubé porušení kupní smlouvy ve smyslu článku II. odstavce 4, iv. těchto obchodních podmínek s následky uvedenými v článku III. odstavec 10 těchto obchodních podmínek, případně též s možnými trestněprávními důsledky pro kupujícího.
4. **Dárkové poukazy:** Proávající je vydavatelem dárkových poukazů CZC.cz, a to v různých nominálních hodnotách. Tyto poukazy je možné zakoupit jako kterékoli jiné zboží z nabídky prodávajícího. Dárkový poukaz lze použít v kterékoli objednávce u prodávajícího. Dárkový poukaz musí být vyčerpán celý najednou, hodnotu poukazu nelze rozdělit do více objednávek. Celková hodnota objednávky, ve které má být uplatněn dárkový poukaz, musí být větší nebo rovna hodnotě poukazu. Každý dárkový poukaz je vybaven unikátním kódem, který zajišťuje jeho jedinečnost.
5. Dárkový poukaz může kupující uplatnit na pobočkách nebo v internetovém obchodě prodávajícího. Kód vytištěný na poukazu slouží k uplatnění jeho hodnoty ve formě slevy. Zadáním unikátního kódu poukazu v košíku před odesláním objednávky, dojde k rezervaci této hodnoty za účelem snížení celkové ceny objednávky. K samotnému uplatnění dárkového poukazu dochází až okamžikem fakturace, kdy se hodnota dárkového poukazu skutečně odečte od ceny objednávky, čímž se sníží celková částka k úhradě.
6. V případě zrušení celé objednávky nebo její části s dárkovým poukazem, je dárkový poukaz opakovaně uplatnitelný v jiné objednávce, vždy ale pouze jednou. V případě uplatnění zákonného odstoupení od smlouvy do 14 dní bude prodávajícím kupujícímu jedinečný kód dárkového poukazu obnoven. V

případě problému s uplatněním kódu dárkového poukazu prodávající doporučuje kupujícímu kontaktovat zákaznický servis.

7. **Zvýhodněné sestavy:** V případě nákupu zvýhodněné sestavy je kupní smlouva uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem ve lhůtě 14 dnů dle § 1829 odst. 1 OZ pouze u některé z položek zvýhodněné sestavy, je kupující povinen uhradit prodávajícímu peněžní ekvivalent rozdílu mezi původní nevýhodnou cenou každé jednotlivé položky a zvýhodněnou cenou každé jednotlivé položky, za kterou bylo zboží zakoupeno ve zvýhodněném setu. O původní ceně, jakož i zvýhodněné ceně, za kterou prodávající zvýhodněnou sestavu nabízí, je spotřebitel vždy informován prostřednictvím nabídky umístěné na webových stránkách prodávajícího [www.czc.cz](http://www.czc.cz), jakož i před dokončením objednávky a bude mu dostupná takové na daňovém dokladu.
8. **Splátkový prodej:** V případě zájmu spotřebitele je možné uhradit cenu zboží formou splátkového prodeje prostřednictvím uzavření smlouvy o splátkovém prodeji. Tuto smlouvu může spotřebitel v případě zájmu uzavřít na prodejně prodávajícího v rámci prodejní doby, nebo v internetovém obchodě prodávajícího. Konkrétní podmínky uzavření smlouvy o splátkovém prodeji na požádání sdělí prodávající nebo je lze nalézt [zde](#).
9. **Informace a poradenství:** Všechny ústní a písemné údaje o vhodnosti a možnosti použití dodávaného zboží jsou sdělovány podle nejlepšího vědomí prodávajícího. Představují však pouze jeho hodnoty zkušeností a informací, které prodávající získal sám, od výrobce či svého dodavatele.
10. **Elektroodpad:** Proávající zajišťuje zpětný odběr elektrozařízení z domácností a oddělený sběr elektroodpadu, baterií a akumulátorů v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je oprávněn odevzdat staré elektrozařízení při nákupu nového obdobného elektrozařízení nebo baterií či akumulátorů na provozovně prodávajícího. Zákazník je také oprávněn vrátit elektrozařízení, elektroodpad či baterie nebo akumulátory ve sběrnách určených ke sběru uvedeného odpadu v příslušné obci. Proávající dále zajišťuje zpětný odběr elektrozařízení od domácností zdarma přímo v domácnosti, pokud si zákazník objedná zboží podobného typu a použití. Zpětný odběr se vztahuje na elektrozařízení v počtu odpovídajícím objednanému zboží. Informace o této službě jsou k nalezení [zde](#).  
  
Elektrozařízení, elektroodpad, baterie ani akumulátory nesmí být odstraňovány spolu se směsným odpadem, ale musí být odkládány na místech k tomu určených, tj. ve sběrných dvorech nebo místech jejich zpětného odběru, např. na místech uvedených výše. Uvedená zařízení a odpady budou dále využity k výrobě nových zařízení. Nebezpečné a škodlivé látky z těchto zařízení a odpadů mohou poškodit životní prostředí či lidské zdraví.
11. **Písemná komunikace:** V případě doručování písemností mezi účastníky se za doručovací adresu považují sídlo prodávajícího a adresy kupujícího uvedené v objednávce. Písemná komunikace mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem může probíhat i prostřednictvím datové schránky.
12. **Spotřebitelské recenze:** Zveřejněné spotřebitelské recenze zboží pochází od spotřebitelů, kteří zboží nebo službu skutečně použili nebo si je zakoupili. Proávající umožňuje vkládání spotřebitelských recenzí pouze v návaznosti na zakoupení zboží nebo služby, čímž ověřuje pravost spotřebitelských recenzí.

## Čl. VIII. Závěrečná ustanovení

1. **Stížnosti:** Stížnosti a připomínky kupujícího, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím, vyřizuje prodávající v souladu s platnými předpisy, kdy stížnosti a připomínky může zákazník uplatnit v kterékoliv prodejně prodávajícího nebo použít linku prání a stížností na tel. +420 313 110 000 a náš [kontaktní formulář](#). Pokud je stížnost svým obsahem reklamací zboží, bude tato stížnost vyřízena jako reklamacie v souladu s platnými právními předpisy.
2. **Ochrana osobních údajů:** Jak prodávající zpracovává osobní údaje kupujícího, je popsáno v sekci [Ochrana osobních údajů zákazníků](#). CZC je zavázána k ochraně a zabezpečení Vašich osobních údajů.

Užíváme množství různých zabezpečovacích technologií a postupů k tomu, abychom ochránili Vaše osobní údaje před neoprávněným přístupem, užitím nebo zpřístupněním. CZC neprodává ani jiným způsobem nepronajímá Vaše osobní údaje nikomu jinému.

3. **Oprávnění:** Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním Zákona a OZ.
4. **Řešení sporů:** Spotřebitel má podle Zákona právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Alternativní řešení sporu je rovněž možné zahájit prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.
5. **Platnost a účinnost:** Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy. Objednávka kupujícího je po svém potvrzení jako uzavřená smlouva mezi kupujícím a prodávajícím archivována za účelem jejího splnění a další evidence a její stav je přístupný kupujícímu. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření. **Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 06.02.2023.**