

Rámcová kupní smlouva

Alza.cz a.s. a Město Český Krumlov

Smluvní strany:

Alza.cz a.s.

se sídlem: Praha 7, Jankovcova 1522/53, PSČ 170 00

IČ: 270 82 440

DIČ: CZ27082440

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 8573

zastoupena: Tomášem Zemanem, na základě pověření

(dále jen „**Prodávající**“)

a

Město Český Krumlov

se sídlem:

IČ: 00245836

DIČ: CZ00245836

zastoupena: Alexandr Nogrády, starosta města

Kontaktní osoba: Tomáš Kubát

Kontaktní e-mail, tel.: *e-mail: tomas.kubat@ckrumlov.cz, tel. 602491505*

Bank. účet: 221241/0100

(dále jen „**Kupující**“)

dnešního dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto **rámcovou kupní smlouvu** (dále jen „**Smlouva**“) v následujícím znění:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Tato Smlouva upravuje podmínky prodeje zboží, poskytnutí služeb a licenčních oprávnění (dále jen „**Zboží**“) z nabídky Prodávajícího dle aktuálních zásob Prodávajícího Kupujícímu, kdy se Prodávající zavazuje na základě jednotlivých objednávek, kupních smluv, prodat Kupujícímu Zboží, které bude blíže určeno zejména co do druhu, množství, a ceny v dílčích objednávkách, v souladu a za podmínek touto Smlouvou stanovených.
- 1.2. Každá individuální objednávka bude samostatnou smlouvou a žádná okolnost, ke které dojde v souvislosti s některou z individuálních objednávek (např. ukončení), nemá vliv na jiné individuální objednávky, nebude-li dohodnuto jinak.
- 1.3. Kupující se zavazuje Zboží řádně a včas převzít a zaplatit Prodávajícímu kupní cenu ve výši a ve lhůtě dohodnutých v této Smlouvě, resp. v dílčí kupní smlouvě uzavřené na jejím základě.
- 1.4. Smluvní strany se zavazují si poskytovat veškerou nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění Smlouvy.

2. UZAVŘENÍ JEDNOTLIVÝCH KUPNÍCH SMLUV

- 2.1. Jednotlivé kupní smlouvy budou uzavírány prostřednictvím serveru www.alza.cz, na základě elektronické objednávky Kupujícího z uživatelského účtu Kupujícího, příp. prostřednictvím telefonu a/nebo za součinnosti pracovníka Prodávajícího.

Rámcová kupní smlouva

Alza.cz a.s. a Město Český Krumlov

- 2.2. Jednotlivé kupní smlouvy budou uzavírány pouze v limitu 500 000 Kč bez DPH ročně. Tj. součet hodnot předmětu jednotlivých kupních smluv nesmí přesáhnout limit 500 000 Kč bez DPH ročně.
- 2.3. Kupní smlouva je uzavřena akceptací objednávky Kupujícího Prodávajícím, jež učiní e-mailem, jenž Prodávající zašle na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou v registraci Kupujícího v profilu Kupujícího na Moje Alza na serveru Prodávajícího (dále jen „**Registrace Kupujícího**“). Automaticky zasílané oznámení o přijetí objednávky se považuje za závaznou akceptaci objednávky, není-li dohodnuto jinak.
- 2.4. Kupující bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím, a to navzdory skutečnosti, že Kupující obdržel potvrzení objednávky od Prodávajícího, a to zejména v případě, kdy Kupující objedná Zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku zjevné chyby (např. v důsledku chyby interního informačního systému nebo chyby jednotlivce) Prodávajícího. Prodávající v takovém případě Kupujícího o takové skutečnosti informuje.

3. CENA

- 3.1. Ceny Zboží Prodávající zveřejňuje na webových stránkách www.alza.cz, přičemž Kupujícím budou nabízeny zvýhodněné ceny, odpovídající VIP ceníku silver, přičemž Prodávající si vyhrazuje právo úpravy cen bez předchozího upozornění.
- 3.2. Ceny uvedené na webových stránkách jsou uváděny vždy ve dvojí výši, a to ve výši bez přičtení DPH a dále ve výši konečné, včetně DPH. Náklady na dopravu, jejichž výše se může dle konkrétní objednávky lišit (v závislosti na způsobu zvolené dopravy), jsou následně přičteny v objednávkovém formuláři. Konečná kalkulovaná cena po vyplnění objednávkového formuláře je již uvedena i včetně dopravného. Jako cena při uzavření kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím platí cena uvedená u Zboží v době objednávání Zboží Kupujícím. Tato cena bude uvedena v objednávce a v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky Zboží.
- 3.3. Při osobním odběru Zboží stvrzuje Kupující souhlas s kupní cenou k dané dodávce převzetím Zboží. Kupujícím je vydáno Zboží po předložení osobního identifikačního průkazu, Kupující tímto bere tuto skutečnost na vědomí a výslovně s ní souhlasí, neboť si je vědom, že toto bezpečnostní opatření slouží k ochraně oprávněných zájmů obou smluvních stran.
- 3.4. Kupní cena je splatná na základě faktury se splatností 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Kupujícím. Daňový doklad lze vystavit a zaslat v den dodání Zboží i elektronicky na e-mail Kupujícího uvedený v Registraci Kupujícího. Kupující tímto prohlašuje, že s vystavením a zasláním daňového dokladu v elektronické podobě souhlasí. Daňovým dokladem v elektronické podobě se rozumí daňový doklad zaslaný emailem ve formátu pdf.
- 3.5. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet Prodávajícího uvedený v daňovém dokladu vystaveném Prodávajícím, není-li v dílčí objednávce sjednán jiný způsob platby, přičemž Kupující se zavazuje uvést jako variabilní symbol bezhotovostní platby číslo příslušného daňového dokladu. V takovémto případě se peněžitá částka považuje za zaplacenou dnem připsání částky odpovídající kupní ceně na účet Prodávajícího, nebo provedením přímé hotovostní platby v pokladně Prodávajícího.

4. SANKCE

- 4.1. V případě, že Kupující nedodrží termín splatnosti kupní ceny, má Prodávající právo vyúčtovat Kupujícím smluvní pokutu ve výši 0,05 % dlužné částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení.

Rámcová kupní smlouva

Alza.cz a.s. a Město Český Krumlov

- 4.2. Smluvní pokutu je Kupující povinen uhradit do 7 kalendářních dnů po obdržení písemného požadavku k jejímu vyplacení na bankovní účet Prodávajícího. Tímto ustanovením není dotčeno právo Prodávajícího na náhradu škody vzniklé porušením uvedené povinnosti nebo právo na úroky z prodlení.

5. DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 5.1. Prodávající se zavazuje předat Zboží přepravci za účelem jeho doručení do sídla Kupujícího (případně na jiné místo dohodnuté mezi smluvními stranami) do 5ti pracovních dnů ode dne odeslání Objednávky Kupujícího, není-li sjednána jiná doba přepravy. Nebude-li z jakékoliv důvodu možné dodat zboží ve lhůtě uvedené v předchozí větě (zejména z důvodu, že Zboží není na skladě nebo v době, kdy je po Zboží zvýšena poptávka, Prodávající o tomto neprodleně informuje Kupujícího a potvrdí mu nový (náhradní) termín dodání.
- 5.2. Prodávající je povinen zajistit, aby Zboží bylo doručeno v originálním, neporušeném balení. manuál v českém, případně slovenském jazyce. Faktura bude dostupná v elektronické podobě na portálu Alza.cz.

6. PŘECHOD NEBEZPEČÍ A NABYTÍ VLASTNICKÉHO PRÁVA KE ZBOŽÍ

- 6.1. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Kupujícího okamžikem převzetí Zboží Kupujícím.
- 6.2. K převodu vlastnického práva ke Zboží z Prodávajícího na Kupujícího dojde převzetím Zboží a úplným zaplacením kupní ceny.

7. PROHLÁŠENÍ KUPUJÍCÍHO

- 7.1. Kupující prohlašuje a zaručuje se Prodávajícímu, že:
- 7.1.1. veškerá následující prohlášení jsou pravdivá, přesná a úplná, přičemž neexistuje žádná skutečnost, která by byla s těmito prohlášeními v rozporu;
- 7.1.2. řádně, zcela a pravdivě bude vyplňovat Registraci Kupujícího a bude jí udržovat aktuální po celou dobu trvání této Smlouvy;
- 7.1.3. zajistí, aby čísla objednávek a jejich PIN kódy byly známy pouze osobám, které jsou oprávněné za Kupujícího právně jednat a Zboží převzít;
- 7.1.4. je oprávněn uzavřít Smlouvu, plnit své povinnosti z ní vyplývající a řádně a včas příslušnou transakci zrealizovat;
- 7.1.5. uzavření Smlouvy ani realizace jednotlivých kroků v souvislosti s touto Smlouvou není porušením jakékoliv povinnosti Kupujícího vyplývající z příslušných právních předpisů, závazných smluv, dohod a prohlášení, ani není v rozporu s jakýmkoliv požadavkem, rozhodnutím nebo předběžným opatřením správního orgánu, soudu, rozhodčího nálezu, kterými by byl Kupující vázán, ani není porušením jakýchkoliv práv třetích osob;
- 7.1.6. není v úpadku ani hrozícím úpadku, ani proti němu nebyl podán insolvenční návrh a/nebo návrh na výkon rozhodnutí.

8. PROHLÁŠENÍ PRODÁVAJÍCÍHO

- 8.1. Kupující prohlašuje a zaručuje se Prodávajícímu, že:
- 8.1.1. veškerá následující prohlášení jsou pravdivá, přesná a úplná, přičemž neexistuje žádná skutečnost, která by byla s těmito prohlášeními v rozporu;

Rámcová kupní smlouva

Alza.cz a.s. a Město Český Krumlov

- 8.1.2. je oprávněn uzavřít Smlouvu, plnit své povinnosti z ní vyplývající a řádně a včas příslušnou transakci zrealizovat;
- 8.1.3. uzavření Smlouvy ani realizace jednotlivých kroků v souvislosti s touto Smlouvou není porušením jakékoliv povinnosti Prodávajícího vyplývající z příslušných právních předpisů, závazných smluv, dohod a prohlášení, ani není v rozporu s jakýmkoliv požadavkem, rozhodnutím nebo předběžným opatřením správního orgánu, soudu, rozhodčího nálezu, kterými by byl Kupující vázán, ani není porušením jakýchkoliv práv třetích osob;
- 8.1.4. není v úpadku ani hrozícím úpadku, ani proti němu nebyl podán insolvenční návrh a/nebo návrh na výkon rozhodnutí;
- 8.1.5. veškeré Zboží bude určeno pro lokální trh České republiky, případně Slovenské republiky a bude schváleno k provozu v České republice, případně Slovenské republice dle příslušných platných právních předpisů.

9. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Obě smluvní strany se zavazují, že své pohledávky, které vznikly nebo v budoucnu vzniknou z jeho obchodních vztahů s druhou smluvní stranou na základě této Smlouvy, nebudou postupovat dále třetím subjektům, aniž by písemně informovaly druhou smluvní stranu a poskytly této druhé smluvní straně dostatečný časový prostor pro vypořádání pohledávky.
- 9.2. Na faktuře budou vždy uvedeny následující informace – fakturační adresa, kontaktní údaje, číslo objednávky a dále pak všechny údaje požadované právními předpisy.
- 9.3. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti uvedené v bodě 9.2 této Smlouvy a náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, nebo bude obsahovat chybné údaje, bude Kupující oprávněn fakturu ve lhůtě splatnosti vrátit Prodávajícímu. Doručením nové (opravené) faktury začíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 9.4. Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku za dodané Zboží v délce uvedených na stránkách Alza.cz ode dne vystavení faktury; jsou-li zde uvedené dvě doby (tj. (i) pro spotřebitele a osoby jednající mimo svou podnikatelskou činnost a (ii) pro osoby podnikající, použije se doba uvedená pro osoby podnikající.
- 9.5. Bude-li zjištěna závada na novém zařízení či příslušenství předávaném uživateli, která prokazatelně byla již v době předání Kupujícím nebo se později, nejpozději však do 24 měsíců ode převzetí výrobku Kupujícím (v důsledku porušení povinností Alza), Alza.cz se zavazuje zařízení a příslušenství nahradit v rámci reklamačního řízení. Veškeré reklamace budou vyřízeny do 30 dnů ode dne jejich uplatnění.

10. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1. Tato smlouva je uzavírána na dobu určitou a to 36 měsíců od data podpisu.
- 10.2. Tato Smlouva může být ukončena dohodou, výpovědí nebo odstoupením.
- 10.3. V případě, že se smluvní strany dohodnou na ukončení této Smlouvy, tato Smlouva skončí ke dni uzavření takovéto dohody, to neplatí, pokud by v předmětné dohodě o ukončení Smlouvy byl jako den ukončení Smlouvy stanoven den pozdější.
- 10.4. Každá smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět i bez udání důvodu výpovědi. Výpovědní doba činí 1 měsíc, přičemž smluvní strany se dohodly, že výpovědní doba začne plynout první den v kalendářním měsíci následujícím po doručení výpovědi druhé straně.
- 10.5. Smluvní strany se dohodly, že ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou a nesmějí být dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, za škodu a

Rámcová kupní smlouva

Alza.cz a.s. a Město Český Krumlov

nároky ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti této Smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

- 10.6. Prodávající je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Zboží nebude Kupujícím opakovaně, tj. minimálně 3x vyzvednuto nebo jeho převzetí bude Kupujícím odmítnuto (neuplatní se pro případy, kdy bude odmítnuto z důvodu vad Zboží), v případě, kdy Prodávající bude předem nezaplacené Zboží doručovat přepravní službou. Prodávající odstoupí od Smlouvy jednostranným prohlášením o odstoupení doručeným Kupujícímu. V tomto případě má Prodávající právo požadovat a Kupující je povinen zaplatit Prodávajícímu smluvní pokutu ve výši 5 % z ceny takto objednaného a nepřevzatého Zboží, které si Kupující nevyzvedl nebo odmítl, a to do třiceti (30) kalendářních dnů po obdržení písemného požadavku k jejímu vyplacení na bankovní účet Prodávajícího. Tímto ustanovením není dotčeno právo Prodávajícího na náhradu škody vzniklé porušením uvedené povinnosti. Kupující je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Prodávající bude opakovaně, tj. minimálně 3x v prodlení se doručením Zboží. Kupující odstoupí od Smlouvy jednostranným prohlášením o odstoupení doručeným Prodávajícímu. V tomto případě má Kupující právo požadovat a Prodávající je povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 5 % z ceny takto objednaného a nepřevzatého Zboží, se kterým byl Prodávající v prodlení s doručením, a to do třiceti (30) kalendářních dnů po obdržení písemného požadavku k jejímu vyplacení na bankovní účet Kupujícího. Tímto ustanovením není dotčeno právo Kupujícího na náhradu škody vzniklé porušením uvedené povinnosti

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že nedílnou součástí této Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího (dále jen „**VOP**“) a dále Reklamační řád Prodávajícího, které jsou přílohou č. 1 a č. 2 této Smlouvy, přičemž Kupující prohlašuje, že měl možnost se s těmito odkazujícími podmínkami seznámit před uzavřením této Smlouvy, jsou mu známy a bude je dodržovat. Kupující bere na vědomí, že Prodávající může kdykoliv jednostranně VOP a Reklamační řád měnit. Prodávající je povinen tuto změnu Kupujícímu oznámit, přičemž má Kupující právo ve lhůtě 30 dní od tohoto oznámení tuto Smlouvu vypovědět, jestliže se změnou nesouhlasí a Prodávající na této změně trvá. Tato Smlouva včetně příslušných VOP a Reklamačního řádu představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě dodatků Smlouvy. Z důvodů právní jistoty smluvní strany sjednávají, že v případě, že VOP nebo Reklamační řád stanoví něco jiného než Smlouva, má přednost tato Smlouva.
- 11.2. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vzniklá, včetně práv a povinností z porušení této Smlouvy, ke kterému došlo nebo dojde, se budou řídit zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 11.3. Pro výklad právního jednání smluvních stran a pojmů používaných smluvními stranami se použijí pouze ustanovení této Smlouvy, případně obecně závazné právní předpisy. Smluvní strany výslovně vylučují dovozování jakýchkoliv práv a povinností ze zavedené praxe mezi stranami nebo z obchodních zvyklostí zachovávaných v daném odvětví či obecně. Smluvní strany se dále dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 557 občanského zákoníku.
- 11.4. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevplývá-li ze závazných a donucujících ustanovení příslušných právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či

Rámcová kupní smlouva

Alza.cz a.s. a Město Český Krumlov

nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu takového neplatného či nevynutitelného ustanovení.

- 11.5. Smluvní strany souhlasí s vyhotovením této Smlouvy v českém jazyce a prohlašují, že znění této Smlouvy v českém jazyce bez jakýchkoliv výhrad rozumí.
- 11.6. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky dle místní příslušnosti Prodávajícího. Smluvní strany se zavazují všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní řešit přednostně smírnou cestou. Smluvní strany se dohodly, že pokud tyto spory nebudou vyřešeny do šedesáti (60) kalendářních dnů od začátku jednání o smíru, budou tyto spory rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci, přičemž sudištěm bude hlavní město Praha a český jazyk bude jazykem řízení.
- 11.7. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a nahrazuje veškerá předchozí ujednání smluvních stran o předmětu této Smlouvy bez ohledu na skutečnost, zdali byly učiněny v písemné či ústní podobě.
- 11.8. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Případné dodatky k této smlouvě budou vzestupně číslovány podle okamžiku jejich podpisu. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom (1).

V Praze, dne:

V Českém Krumlově, dne:

.....
za **Alza.cz a.s.**
Lukáš Glöckl, ředitel APF

.....
za **Město Český Krumlov**
Alexandr Nogrády, starosta města

Obchodní podmínky

1. [ZÁKLADNÍ INFORMACE](#) ▼
2. [JAK MŮŽETE NAKUPOVAT NA ALZE](#) ▼
3. [ODCHYLKY PŘI PŘEDOBJEDNÁVKÁCH, OBJEDNÁVKÁCH NAD 100 000 Kč A PŘI NÁKUPU NĚKTERÉHO TYPU ZBOŽÍ](#) ▼
4. [ZÁSILKOVÝ VÝDEJ LÉČIVÝCH PŘÍPRAVKŮ \(OTC\)](#) ▼
5. [MOŽNOSTI DORUČENÍ ZBOŽÍ](#) ▼
6. [REKLAMACE ANEB CO DĚLAT PŘI VADĚ ZBOŽÍ](#) ▼
7. [ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY](#) ▼
8. [STÍŽNOSTI ANEB JAK ŘEŠIT SPORY S ALZOU](#) ▼
9. [PLACENÍ, VRÁCENÍ PENĚZ, FAKTURAČNÍ ÚDAJE](#) ▼
10. [CENY \(VČ. TOHO JAK POSTUPOVAT PŘI CHYBNÉ CENĚ\) A POUKAZY](#) ▼
11. [BEZPEČNOST A OCHRANA INFORMACÍ \(GDPR\)](#) ▼
12. [NAHLÁŠENÍ PROTIPRÁVNÍHO OBSAHU](#) ▼
13. [ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ \(ÚČINNOST, ARCHIVACE PODMÍNEK APOD.\)](#) ▼

1. Základní informace

Kdo jsme?

Obchodní firma: Alza.cz a.s.

Hlavní provozovna: Alza.cz showroom, Jateční 33a, Praha 7 – Holešovice

Právní sídlo: Jankovcova 1522/53, Praha 7 – Holešovice

IČO: 27082440

DIČ: CZ27082440

Zápis v obchodním rejstříku: u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8573

Kontakt: +420 225 340 111, nebo tento [kontaktní formulář](#)

Fakturační údaje [zde](#)

K čemu jsou obchodní podmínky?

1.1. Nákupem na Alze uzavíráte s Alzou smlouvu. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) nám stanoví obsah této smlouvy.

1.2. Další informace o Alze naleznete v sekci [O nás](#).

Souhlas s obchodními podmínkami

1.3. Vytvořením objednávky (např. kliknutím na tlačítko, kterým objednávku dokončujete) se pro vás tyto VOP stávají závazné. Součástí jsou zejména [Reklamační řád](#), [Podmínky ochrany osobních údajů](#), [Způsoby dopravy](#) a další dokumenty, na které se odkazujeme.

Jaké části VOP jsou závazné a jaké ilustrativní?

1.4. Na začátku vybraných kapitol či jiných komplikovanějších částí VOP jsme pro vás vždy shrnuli podstatu a nejdůležitější informace. Shrnutí kapitoly je psané kurzivou (v infoboxech) a slouží pouze pro základní orientaci a není právně závazné.

1.5. Naopak číslované odstavce právně závazné jsou.

2. Jak můžete nakupovat na Alze

Nákup prostřednictvím e-shopu

2.1. Nakoupit lze na adrese www.alza.cz.

2.2. Objednávka je vytvořena v okamžiku kliknutí na tlačítko určené k dokončení objednávky. Do té doby můžete svoji objednávku v košíku libovolně upravovat, včetně způsobu dopravy a platby.

2.3. Smlouva je uzavřena až v okamžiku, kdy vám objednávku potvrdíme. Potvrzení objednávky obdržíte na vámi zvolenou e-mailovou adresu, proto vás žádáme o překontrolování správnosti vámi zadanych údajů. Přílohou potvrzení objednávky jsou rovněž tyto VOP a [Reklamační řád](#).

2.4. Následná změna objednávky je možná pouze po vzájemné dohodě, popřípadě za podmínek stanovených zákonem nebo těmito VOP.

2.5. Objednávky přes e-shop www.alza.cz lze vytvářet nonstop.

2.6. Děláme vše pro to, aby k výpadkům e-shopu nedocházelo, ale výjimečným výpadkům není možné zcela předejít. Proto v případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci (např. výpadek elektřiny) neodpovídáme za nedodržení provozní doby e-shopu.

Nákup na pobočce či prostřednictvím e-mailu

2.7. Objednávat můžete i prostřednictvím pracovníka Alzy na kterékoli z našich poboček, popřípadě po telefonu nebo e-mailu, které naleznete v sekci [O nás](#).

2.8. V případě objednání přes e-mail je smlouva uzavřena v momentě doručení potvrzení objednávky na váš e-mail. Při objednávce přes telefon je smlouva uzavřena v momentě Vašeho potvrzení. V případě objednání prostřednictvím pracovníka Alzy je smlouva uzavřena okamžikem (i částečné) úhrady.

2.9. Kamenné pobočky jsou otevřeny v jejich provozní době, kterou naleznete [zde](#).

2.10. Alza si vyhrazuje v případě nákupu jakýmkoli způsobem vlastnické právo k věci až do okamžiku, kdy dojde z vaší strany k zaplacení celé kupní ceny.

3. Odchyly při předobjednávkách, objednávkách nad 100 000 Kč a při nákupu některého typu zboží

3.1. V případě:

předobjednávek,
objednávek nad 100 000 Kč a
nákupu některého typu zboží (např. obuv, alkoholické nápoje, motorová vozidla, poukazy a elektronický obsah),

platí následující odchyly od těchto VOP a jejich součástí, které se použijí podřídně (není-li níže stanoveno jinak).

Předobjednávky
Objednávky nad 100 000 Kč
Nákup obuvi
Nákup poukazů třetích stran (netýká se dárkových poukazů Alza.cz)
Nákup alkoholických nápojů
Užívání elektronického obsahu, SW apod.
Nákup motorového vozidla (automobily a motorky)

4. Zásilkový výdej léčivých přípravků (OTC)

4.1. Tento článek se použije při využití možnosti zásilkového výdeje léčivých přípravků (OTC)..

Praktické informace o vašich objednávkách

4.2. Léčivé přípravky zakoupené on-line není možné vracet (není možné využít odstoupení od smlouvy bez důvodu) ve lhůtě 14 dnů.

4.3. Léčivé přípravky odešleme nejpozději do 48 hodin od přijetí vaší objednávky tak, abychom jejich dodání zajistili nejdéle do 3 pracovních dnů od přijetí vaší objednávky. V opačném případě vás nejdéle do 3 pracovních dnů od přijetí objednávky budeme informovat, že v této lhůtě nejsme schopni objednané léčivé přípravky dodat.

Poradíte se s naším farmaceutem!

4.4. V rámci nákupu léčivých přípravků máte rovněž možnost využít informační službu poskytovanou farmaceutem, a to v následujících časech v pracovních dnech:

Po, St, Čt: 8:00 - 16:00,

Út: 8:00 - 17:00,

Pá: 8:00 - 15:00, a to skrze následující kontaktní údaje:

Mgr. Iveta Hermanová, farmaceut,

e-mailová adresa: lekarna@alza.cz.

4.5. Skrze výše uvedeného farmaceuta můžete žádat prostřednictvím e-mailové adresy bližší informace o nabízených léčivých přípravcích, případně nahlášovat nežádoucí účinky a závady v jakosti léčivých přípravků. V případě výskytu nežádoucích účinků budeme vděční za vaši spolupráci. Nežádoucí účinky nahlášíme na Státní ústav pro kontrolu léčiv, přičemž čím více informací budeme mít, tím lépe. Nežádoucí účinky můžete na Státní ústav pro kontrolu léčiv nahlásit samozřejmě i vy sami: <https://nezadouciciucinky.sukl.cz/>

Oprávnění k zásilkovému výdeji a právní upozornění

4.6. Zásilkový výdej léčivých přípravků činíme na základě ohlášení Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, který vykonává dozor v oblasti nakládání s léčivými přípravky, na adrese Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, e-mailová adresa: posta@sukl.cz, internetové stránky: www.sukl.cz, a na základě loga pro zásilkový prodej dle licenční smlouvy. Jsme oprávněni k výdeji léčivých přípravků, a dále jsme oprávněni k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění.

4.7. Zásilkovým způsobem nelze vydávat připravované léčivé přípravky, léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis, léčivé přípravky obsahující návykové látky nebo prekursory ani léčiva, která mohou být vydávána bez receptu s omezením. Léčivé přípravky lze doručit pouze na území České republiky. Veškeré informace o léčivém přípravku naleznete jak v detailu daného produktu na našich webových stránkách, jako i v příbalovém letáku.

4.8. Léčivé přípravky můžete nakupovat pouze pro svou osobní potřebu. Nesmíte je proto dále přeprodat třetím osobám. Pokud vyhodnotíme jako riziko, že budete léčivé přípravky dále přeprodat, můžeme vaši objednávku stornovat a zboží nedodat.

4.9. Informace o kontrolním orgánu a řešení sporů naleznete v VIII. sekci těchto VOP.

5. Možnosti doručení zboží

5.1. Způsoby, podmínky a ceny jednotlivých doručení naleznete [zde](#).

5.2. Jakmile dojde k uzavření smlouvy, doručí vám Alza vybrané zboží zvoleným způsobem a musíte takové doručení umožnit a zboží převzít. Společně se zbožím vám Alza dodá i další doklady, které se k věci vztahují. Pokud jste zvolili dodání na adresu či výdejní místo některého z našich přepravních partnerů, předá Alza zboží dopravci, který zajistí jeho doručení vámi zvoleným způsobem v uvedeném čase. Až do okamžiku, kdy vám bude zboží doručeno a předáno, popřípadě do okamžiku, kdy odmítnete zboží převzít, nese nebezpečí škody na věci Alza.

5.3. O předpokládaném čase a dalších informacích ohledně vámi zvoleného způsobu doručení budete informováni skrze vaši uvedenou e-mailovou adresu. Předpokládaný čas doručení se může změnit v závislosti na logistických možnostech Alzy a/nebo jejích dopravců, o čemž budete neprodleně informováni. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Alza nenese odpovědnost za opožděné dodání zboží.

5.4. Během přebírání zboží byste si měli zkontrolovat, zda vám byl opravdu doručен takový počet zboží, jaký jste si objednali. Dále byste měli zkontrolovat, zda balík není již na pohled poničený, promáčklý nebo jinak deformovaný. Pokud bude balík poškozen, máte právo na to zboží nepřevzít, popřípadě zboží převzít a do předávacího protokolu společně s přepravcem zaznamenat jeho stav. Takový protokol poté společně s popisem závady zásilky zboží odešlete e-mailem na adresu poskozeni.zasilky@alza.cz, popřípadě tak můžete učinit prostřednictvím faxu nebo poštou na adresu, kterou naleznete v sekci [o nás](#).

6. Reklamáce aneb co dělat při vadě zboží

6.1. Veškeré podmínky a postupy v případě reklamáce zboží se řídí [Reklamačním řádem](#), který tvoří nedílnou součást těchto VOP.

6.2. Pokud zakoupené zboží prodáte nebo darujete (případně jinak k tomuto zboží převeďte vlastnictví), musíte nás o tom vy i nový vlastník informovat. Pokud tak neučiníte, budeme k vám, jako k původnímu kupujícímu, přistupovat jako k vlastníku věci (např. při reklamaci budeme jednat s vámi a při případném vrácení peněz budeme peníze vracet vám).

7. Odstoupení od smlouvy

7.1. Při odstoupení od smlouvy ohledně přístroje, na kterém máte svá osobní data, doporučujeme abyste si svá data záložovali a z přístroje je poté smazali (pokud je to možné).

7.2. O způsobu vrácení peněz při odstoupení od smlouvy naleznete informace [níže](#).

Jsem spotřebitel



Jako spotřebitel máte právo vrátit zboží ve lhůtě 14 dnů, pokud jste jej zakoupili distančně, tzn. například přes e-shop www.alza.cz. Zboží musíte v takovém případě vrátit **neponičené, nepoškozené a bez známek používání**. Zboží byste si měli vyzkoušet a prohlédnout stejně, jako kdybyste tak činili v běžné kamenné prodejně. Pokud budou na zboží známky opotřebení nebo jiného užívání, můžeme ještě před navrácením kupní cenu ponížít o náhradu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku takového zacházení.

Odstoupit od smlouvy **nemůžete např. u hygienického zboží**, které vám bylo dodáno v uzavřeném obalu a Vy jste jej z takového obalu vyňali, u **novin, periodik nebo časopisů** a dále také u zboží, které bylo upraveno na základě vašeho přání. Další případy, ve kterých nelze odstoupit od smlouvy, naleznete níže.

Jak postupovat při odstoupení od smlouvy včetně podrobnějších podmínek naleznete níže.

Podrobnější informace pro spotřebitele

Jakým způsobem můžete od smlouvy odstoupit?

7.4. Způsoby odstoupení jsou pro vás seřazeny podle rychlosti odbavení a vašeho pohodlí při jejich zadávání:

1. Doporučenou možností, jak od smlouvy odstoupit, je **ze svého zákaznického účtu** v sekci Reklamáce a vrácení (funguje i z mobilní aplikace), případně prostřednictvím kiosku **na pobočce**. Takto zadaná odstoupení jsme díky přímému napojení na naše systémy schopni odbavovat nejrychleji.
2. Odstoupit lze také pohodlně **prostřednictvím AlzaBoxů**. Aktuální podmínky vrácení zboží prostřednictvím AlzaBoxu po odstoupení od smlouvy nebo při vyřizování reklamací naleznete [zde](#). Před vrácením zboží vložením do AlzaBoxu si prosím tyto podmínky přečtěte.
3. Odstoupit od smlouvy můžete dále **vyplněním a odesláním vzorového formuláře** na našem webu.
4. V neposlední řadě lze odstoupit prostřednictvím **konzultanta prodeje na pobočce**.
5. Od smlouvy můžete odstoupit i **korespondenčně odesláním vzorového formuláře** na adresu:



Alza.cz – reklamáce
GLP park
Severní 255,
252 19 Chrástany

Jak a kdy musíte vrátit zboží

7.5. Jakmile odstoupíte od smlouvy, musíte nám **zboží vrátit bez zbytečného odkladu**, nejpozději do 14 dnů od samotného odstoupení od smlouvy. Zboží vracíte **na své náklady, které vám nebudou proplaceny**. Zboží by mělo být nepoškozené, nepoužívané a čisté, včetně veškerého příslušenství, které jste k němu obdrželi. Pokud je to možné, zboží by mělo být vráceno v originálním obalu.

Kdy od smlouvy odstoupit nemůžete

7.6. Pokud se jedná o **spotřební či hygienické zboží**, lze odstoupit od smlouvy pouze v případě, pokud není porušen originální obal balení, popřípadě jiný hygienický obal chránící samotné zboží. To se týká např. drogistických výrobků, kosmetiky apod.

7.7. Nelze také odstoupit v případě poskytnutí služeb za úplaty, pokud jsme vám je poskytli ve lhůtě 14 dnů od objednání takové služby. Typicky v případě, pokud vám provádíme např. montáž spotřebiče s vaším výslovným souhlasem. Dalším případem, kdy nemůžete odstoupit od smlouvy je zboží, které jsme jakkoli upravili na základě vaší osobní žádosti.

7.8. Od smlouvy nemůžete odstoupit ani v případě tzv. blind bagů (sběratelské karty a jiné, podrobněji viz dále) a blind boxů (box obsahující jeden nebo více blind bagů, podrobněji dále), které mohou na principu náhody obsahovat vzácné zboží.

Blind bagem se rozumí zboží, jehož konkrétní podoba není známa před jeho rozbalením a kde o vzácnosti zboží, které se v balení nachází, rozhoduje prvek náhody. Mezi blind bagy patří např. sběratelské karty (např. [Pokémon karty](#), [Lorcana karty](#)), [L.O.L. Surprise Blind Bag panenky](#) či jiné. Jako praktický příklad uvedeme sběratelské karty: po rozbalení balení můžete zjistit, že balení obsahuje běžné karty určité (pravděpodobně nižší) hodnoty, stejně jako se ale (s menší pravděpodobností) může stát, že v balení naleznete vzácnou kartu výrazně vyšší hodnoty. Proto takové zboží nelze po rozbalení vrátit (od uzavřené smlouvy nelze odstoupit).

Blind boxem je zboží, které v sobě obsahuje buďto více blind bagů najednou, případně vedle jednoho blind bagu nebo více blind bagů obsahuje navíc nějaké další zboží. Pokud z vaší strany dojde v případě koupě blind boxu k rozbalení byť jediného z obsažených blind bagů (například balíčku Pokémon karet), ztrácíte tím možnost odstoupit od smlouvy.

Blind bagy a blind boxy mají povahu losu podle občanského zákoníku a v souladu s § 1840 odst. c) tak nenáleží spotřebitelům právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu dle § 1829 a násl. občanského zákoníku.

Další případy, ve kterých nelze odstoupit od smlouvy

Co když vrátíte zboží poškozené, poškrábané či jinak opotřebené?

7.16. V případě, že vrátíte zboží poškozené, poškrábané, či s jinými známkami opotřebení, můžeme vám vrácenou kupní cenu zboží snížit o částku, která odpovídá takovému opotřebení. Takovým případem bude např. vrácení poškrábaného telefonu, promáčklý displej monitoru nebo zanesený reproduktor nečistotami. V takových případech dojde k vyčíslení škody, o kterou bude vaše vrácená kupní cena понížena.

Jak vám vrátíme peníze?

7.17. Peníze vám budou vráceny do 14 dnů od odstoupení od smlouvy stejným způsobem, jakým probíhala platba. Nemusíme vám však peníze vrátit dříve, než vrátíte zboží, popřípadě, než prokážete, že jste zboží odeslali nebo vložili do AlzaBoxu. Rovněž máte právo na vrácení peněz vynaložených na dodání zboží při jeho objednávce, pouze však do výše rovnající se nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží na Alza.cz.

7.18. V případě převzetí v hotovosti po vás může Alza požadovat předložení identifikačního průkazu, jako je občanský průkaz nebo cestovní pas, za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházejících z trestné činnosti. Pokud takový průkaz nepředložíte, můžeme odmítnout vám peněžní prostředky proplatit.

Co když byly součástí zboží dárky?

7.19. Pokud jste zároveň v souvislosti s nákupem zboží obdrželi od Alzy dárky, a využili jste možnost odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, musíte nám rovněž se zbožím vrátit i poskytnuté dárky.

7.20. V případě odstoupení od smlouvy o poskytování služeb a bylo-li již s takovým plněním započato, musíte nám přesto poměrnou část ceny zaplatit.

Další informace k odstoupení od smlouvy naleznete [zde](#).

Jsem podnikatel



Při nákupu jako podnikatel (tedy na IČO) **nemáte** u nákupu učiněného distančně, na rozdíl od spotřebitele, ze zákona právo vrátit zboží ve lhůtě 14 dnů. Zákon v tomto ohledu zvýhodňuje pouze spotřebitele.

Podnikatelům ale umožňujeme odstoupit od smlouvy za stejných podmínek jako spotřebiteli. Pokud jste tedy nakoupil jako podnikatel, můžete od nákupu odstoupit do 14 dnů podle pravidel uvedených výše.

7.21. V případě odstoupení od smlouvy se na vás jako podnikatele užijí shodná pravidla jako v případě spotřebitele. Tato pravidla jsou uvedena výše v tomto čl. 6 "Odstoupení od smlouvy"

7.22. Z důvodu ochrany vašich práv a předcházení trestné činnosti, pokud jste nakupovali jako právnická osoba a přejete si proplatit vystavený dobropis v hotovosti přímo na pobočce Alzy, bude částka proplacena pouze těm osobám, které mohou jednat za příslušnou právnickou osobu. Takovými osobami jsou osoby ve smyslu odst. 4.6.

V jakých případech může odstoupit od smlouvy Alza?



V některých případech máme i my právo od smlouvy odstoupit. Tomu je zejména v případě chybného nacenění zboží, kdy je cena zjevně nepřiměřená. Dalším případem může být skutečnost, že došlo k objednáni nebo prodeji alkoholického nápoje osobou mladší 18 let. Můžeme také odstoupit v případě, kdy si objednáte zboží, které je však určeno pouze pro určitý okruh zákazníků, např. pouze pro školy.

Odstoupení Alzou v případě chyby v ceně zboží

7.23. V případě chybného nacenění zboží, blíže popsáno v [kapitole 9](#), těchto VOP, má Alza právo odstoupit od smlouvy. V takovém případě dojde ze strany Alzy ke stornování objednávky, popřípadě k jinému vyrozumění, ze kterého bude patrné, že Alza od smlouvy odstupuje.

7.24. Pokud jste již zaplatili část kupní ceny zboží, bude vám tato částka vrácena zpět stejným způsobem nejpozději do 14 dnů ode dne následujícího po odstoupení od smlouvy Alzou.

Odstoupení Alzou v případě prodeje alkoholických nápojů

7.25. Při nákupu a následném přebírání alkoholických nápojů může Alza, případně jiný dopravce, požadovat předložení občanského průkazu nebo jiného průkazu totožnosti za účelem ověření, že jste starší 18 let. Pokud takový doklad odmítnete předložit nebo budete mladší 18 let, dojde k automatickému odstoupení od smlouvy ze strany Alzy. Případné peněžní prostředky vám budou vráceny stejným způsobem, jakým probíhala platba.

Odstoupení Alzou v případě koupě zboží určeného konkrétnímu okruhu zákazníků

7.26. Upozorňujeme, že některé zboží může být dostupné pouze určitému okruhu zákazníků. V takovém případě je informace jasně a srozumitelně uvedena na samotném produktu či jeho popisu. Pokud si objednáte zboží a nespadáte pod takový okruh zákazníků, má Alza právo od smlouvy odstoupit. To se týká zejména produktů určených pouze podnikatelům či zdravotnických prostředků, které jsou určeny pouze pro koncové uživatele a jejich další distribuce není možná.

Odstoupení Alzou z důvodu na straně dodavatele

7.27. U zboží označeného jako skladem u dodavatele, má Alza právo odstoupit od smlouvy, pokud dodavatel odstoupí od smlouvy (zpravidla z důvodu nedostupnosti zboží na straně dodavatele).

8. Stížnosti aneb jak řešit spory s Alzou

8.1. Záleží nám na tom, abyste byli s Alzou spokojeni. A pokud se nám něco nepovede, tak se k situaci postavíme čelem. I když je pro nás zákazník na prvním místě, nemůžeme bohužel ani při sebelepším fungování vyloučit, že dojde k výjimečnému pochybení našeho zaměstnance. Pro co nejrychlejší vyřešení vaší stížnosti máme nastavený interní proces, v rámci kterého rychle přezkoumáváme stížnosti našich zákazníků.

8.2. První krok

Zákaznická linka nonstop: +420 225 340 111 nebo elektronicky přes náš [kontaktní formulář](#).

8.3. Druhý krok

Tým pro stížnosti, kterému můžete napsat [přes tento kontaktní formulář](#).

Pro řešení v rámci druhého kroku se prosím vždy nejprve odkažte na původně řešený případ, označený v rámci komunikace jako „CCT“ + číslo případu.

8.4. Třetí krok

Pokud stížnost nevyřešíme k vaší spokojenosti, pak lze tyto spory řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě můžete jako spotřebitel (nesmí jít o nákup „na IČO“) kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například [Česká obchodní inspekce](#) či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené [ODR platformy](#). V případě záležitostí týkajících se nahlášení protiprávního obsahu dle čl. 11 VOP se můžete obrátit na kterýkoliv subjekt mimosoudního řešení sporů, jež byl certifikován Českým telekomunikačním úřadem jakožto koordinátorem digitálních služeb.

Při sporu ohledně prodeje léčivých přípravků se můžete obrátit též na Státní úřad pro kontrolu léčiv, se sídlem Šrobárova 48, Praha 10, PSČ 100 41, e-mail posta@sukl.cz, tel. +420 272 185 111 (více na <https://www.sukl.cz/>).

9. Placení, vrácení peněz, fakturační údaje

9.1. Na našem e-shopu lze platit [těmito způsoby](#). Jako způsob platby můžete zvolit též platbu kryptoměnou (např. Bitcoin), pokud ji Alza umožňuje. Pokud budete z jakéhokoli důvodu následně požadovat vrácení kupní ceny tohoto zboží, může být tato cena vrácena pouze v měně, která je uvedena na faktuře za toto zboží (zpravidla v českých korunách) a ve výši uvedené na faktuře. Případné pohyby v kurzu kryptoměn nebudou při vrácení kupní ceny zohledněny, s čímž vyslovujete souhlas.

9.2. Do doby úplného zaplacení kupní ceny je zboží stále ve vlastnictví Alzy (tzv. výhrada vlastnického práva).

9.3. Údaje na faktuře nelze bohužel po odeslání objednávky měnit.

9.4. K vrácení daně osobám ze třetích zemí při vývozu zboží za splnění podmínek zákona o DPH dochází bezhotovostně na účet zákazníka, pokud Alza nerozhodne o výplatě jiným způsobem. Důvodem preference bezhotovostní platby je nejen legislativa omezující platby v hotovosti, ale i omezení rizika praní špinavých peněz.

Vrácení peněz při odstoupení od smlouvy

9.5. Pokud odstoupíte od smlouvy nebo vám budou peněžní prostředky vráceny z jiného důvodu, vrátíme vám peníze stejným způsobem, jakým jsme je od vás přijali. Pokud však peníze nelze vrátit stejným způsobem, například jste platili hotově na pobočce, kurýrovi nebo došlo k expiraci vaší platební karty, odpovídáte za správnost údajů, které nám k vrácení poskytnete. Za správnost údajů odpovídáte i v případě, kdy jsme vám vyhověli a peníze vracíme jiným způsobem.

10. Ceny



Veškeré naše ceny jsou konečné, v české měně (Kč) a včetně DPH. V ceně zboží není zahrnuta cena dopravy a případně dobírky, která se zobrazí až v poslední fázi tzv. košíku podle vašeho výběru. Ceny jsou zaokrouhlovány na celé koruny. Může nastat situace, kdy při objednání většího počtu zboží bude konečná cena nepatrně odlišná od původně uvedené. To může být způsobeno právě zaokrouhlováním cen.

Pokud dojde během objednávky ke zneužití údajů (osobních nebo firemních), popřípadě platební karty, můžeme prohlásit takovou objednávku za neplatnou.

Zdá se vám cena podezřele nízká? Aneb chyby v ceně zboží

i

Veškeré námi uváděné ceny jsou konečné a zaokrouhlené na celé koruny. V ojedinělých případech však může dojít k chybě v ceně zboží nebo služby (ač činíme maximum pro prevenci, tak tomuto nejsme bohužel schopni zcela zabránit, i naši zaměstnanci jsou jenom lidé). Podrobnosti o chybách v nacenění, včetně informace, kdy může Alza odstoupit od takové smlouvy, naleznete níže.

Podrobnější informace o chybném nacenění zboží

Použití poukazů v rozporu s podmínkami

i

Dojde-li z vaší strany k použití slevového nebo obdobného poukazu v rozporu s jeho podmínkami, můžeme takovou smlouvu na základě dále popsaných podmínek prohlásit za neplatnou.

Neoprávněné použití poukazu

Cenu a termín dodání u předobjednávek berte prosím s rezervou!

i

V případě předobjednávek se jedná pouze o předběžnou cenu, která se může od koncové lišit. Bohužel nemůžeme vždy zaručit konkrétní termín dodání, proto vás o všech nových skutečnostech budeme vždy předem informovat. Bližší informace naleznete níže.

Další informace o předobjednávkách

Jak počítáme slevy?

10.9. Původní cena (na webu typicky vyobrazena v rámci informování o slevě jako přeškrtnutá) znamená nejnižší cenu za posledních 30 dní před zlevněním, za niž předmětné zboží/službu/licenci Alza nabízela na svém e-shopu. Do výpočtu původní ceny se nezohledňují individuální cenová zvýhodnění a cenová zvýhodnění, která nejsou zahrnuta přímo v aktuální prodejní ceně daného zboží (tj. nejsou poskytována automaticky a plošně). Takto vypočtená původní cena zůstává v platnosti i v případě, kdy je zboží zlevňováno postupně několikrát v kratším časovém horizontu, maximálně však po dobu 90 dní.

Akcční ceny a výkup od neplátce DPH

Studentský program Alzy

i

Alza nabízí svým registrovaným uživatelům, kteří jsou zároveň studenty a držiteli průkazu ISIC/ITIC (dále jen „student“), registraci do studentského programu Alzy a možnost čerpání výhod popsaných níže. Bližší informace naleznete [zde](#).

11. Bezpečnost a ochrana informací

11.1. Ve věci ochrany a zpracování vašich údajů jako kupujícího ze strany Alzy se použijí tyto [Podmínky ochrany osobních údajů](#).

11.2. Na druhou stranu vy jako kupující musíte chránit své přístupové údaje k zákaznickému účtu (zejm. hesla) a nikomu jinému je nesdělovat. Za zneužití vašeho přihlašovacího jména nebo hesla někým jiným nenese Alza odpovědnost. Dále nesmíte používat účet, jméno nebo heslo žádného jiného zákazníka.

12. Nahlášení protiprávního obsahu

12.1. Digitální služby vstupují do nové éry v souvislosti s novou regulací Evropské Unie týkající se digitálního sektoru. Alza na tyto změny reaguje řadou opatření a postupů, které naplňují a překračují standardy stanovené tímto nařízením. Bezpečnost naší platformy je jedním z našich nejvyšších cílů. Proto jsme zavedli mechanismus pro nahlásování nezákonného obsahu, který je nahrán třetími osobami, jako jsou například recenze našich zákazníků. Nástroj [jednotného kontaktního místa](#) umožňuje uživatelům podílet se na ochraně a bezpečnosti našeho internetového obchodu jednoduše a aktivně, a zároveň zefektivňuje komunikaci mezi námi, našimi zákazníky a smluvními partnery a dozorovými orgány. Všechny vaše dotazy, obavy a zpětná vazba budou rychle a efektivně řešeny.

12.2. Zavedli jsme vysoké standardy transparentnosti a informací o moderaci. Např. v případě uživatelských recenzí vše podrobně vysvětlujeme na [této stránce](#), a to včetně procesu kontroly a schválení, kterým každá recenze prochází. Radi vám případně vysvětlíme, jak moderování obsahu probíhá.

12.3. Dále jsme se zavázali k pravidelnému zveřejňování zpráv o moderaci obsahu. Tyto zprávy, publikované jednou ročně, poskytují informace o počtu podaných oznámení nezákonného obsahu prostřednictvím mechanismu dle čl. 11 VOP, o veškerých opatřeních přijatých na jejich základě, a dále také poskytují obecně transparentní pohled na to, jak řešíme například pozastavení účtů uživatelů a další aspekty moderace obsahu. Také každých šest měsíců zveřejňujeme počet našich aktivních uživatelů.

12.4. S ohledem na spolupráci s dozorovými orgány zajišťujeme soulad s platnými předpisy v případě, že po nás budou vyžadovány informace o uživatelích. Spolupracujeme s příslušnými státními orgány, ale také informujeme dotčené uživatele o těchto procesech, čímž posilujeme důvěru a transparentnost. Zvláštní důraz klade Alza také na ochranu nezletilých uživatelů. Zavedli jsme řadu opatření vč. věkových omezení u určitého typu zboží, aby bylo zajištěno bezpečné prostředí a přizpůsobený obsah pro tyto uživatele.

12.5. Uživatelé zároveň mohou podávat prostřednictvím interního procesu pro podávání stížností dle čl. 7 VOP stížnosti vůči rozhodnutím souvisejícím s moderováním nezákonného obsahu, včetně např. rozhodnutí o odstranění vaší recenze na základě oznámení podaného třetí stranou prostřednictvím mechanismu pro nahlásování nezákonného obsahu, a to po dobu 6 měsíců ode dne přijetí příslušného rozhodnutí.

12.6. V neposlední řadě se věnujeme tématu Dark Patterns (manipulující praktiky vedoucí k nechtěným nákupům a poskytování osobních údajů) a transparentnosti reklamy. Všechny naše marketingové a reklamní aktivity jsou navrženy tak, aby byly jasné, férové, transparentní a pochopitelné pro všechny uživatele.

12.7. Jsme si vědomi důležitosti inovací a nepřetržitého zlepšování v reakci na měnící se digitální prostředí. Naše dobrovolná snaha o dodržování nejnovějších regulací DSA je důkazem našeho závazku poskytovat nejen bezpečné, ale také etické a uživatelsky přívětivé prostředí. Uvědomujeme si, že důvěra našich zákazníků je základem našeho úspěchu, a proto věnujeme značnou pozornost každému aspektu našeho podnikání, aby odpovídal nejen aktuálním regulacím, ale především vašim potřebám a očekáváním.



V Alze chceme, aby náš internetový obchod byl místem, kde se naše vize nákupu myšlenkou a doručení teleportem setkává s nejvyššími standardy bezpečnosti a transparentnosti, které jako důvěryhodní internetový prodejce garantujeme.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) se v souladu s čl. 6 této úmluvy neuplatní.

13.2. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

13.3. Uzavřená smlouva je Alzou archivována v interním systému po dobu nejméně tří let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Zákazníkovi poskytne Alza přístup ke smlouvě v odůvodněných případech. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.

13.4. Pokud v některých kapitolách uvádíme nejdříve krátké shrnutí pro základní orientaci a až poté podrobnější text, má v případě nesrovnalostí přednost podrobnější text, který ve většině případů začíná nadpisem „více informací“, „bližší podmínky“ apod.

13.5. Podmínky marketingových kampaní se řídí jejich konkrétními podmínkami dané akce. Probíhající kampaně lze nalézt na úvodní stránce www.alza.cz. Pokud takové konkrétní podmínky neexistují, řídí se kampaň obecnými podmínkami uvedenými na www.alza.cz/reklama.

13.6. Kopii těchto VOP, včetně [Reklamačního řádu](#) a daňového dokladu obdržíte zároveň po dokončení vašeho nákupu na e-mail, který jste uvedli v objednávce. Daňové doklady máte dále k dispozici ve svém uživatelském účtu v sekci [Moje nákupy](#), podsekcí [Zakoupené zboží](#).

13.7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 10. 9. 2024 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a provozovnách Alzy nebo elektronicky na www.alza.cz.

[Zpět na Alza.cz](#)



Vytisknout

Pomohla vám

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Alza.cz a.s., IČO 27082440, DIČ CZ27082440, se sídlem Jankovcova 1522/53, 17000 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 8573 (dále jen „prodávající“ či „Alza“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Alzy.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Alze potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůta adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smlouvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Alza ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na výslovnou žádost kupujícího Alza poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Alza v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Alza zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění a jednotlivá práva z vadného plnění jsou od 13. 4. 2023 stejná pro kupujícího spotřebitele a pro kupujícího podnikatele (pokud jste nakoupili před 13. 4. 2023, starší verzi reklamačního řádu naleznete [zde](#)).

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;
- u zánovního zboží 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno);
- u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku);
- u repasovaného zboží 12 měsíců (repasovaným zbožím se rozumí označené zboží "repasováno", které prošlo servisním zásahem našich odborníků).

U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

Lhůta končí o příslušný počet měsíců později dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

2. Práva z vadného plnění

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, 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 věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

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.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

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.

3. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

věc má 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 a na základě reklamy jimi prováděné.

věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.

věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

4. Smluvní záruka za jakost

Alza může nad rámec zákonné lhůty (24 měsíců) poskytovat bezplatný servis ve vyznačené lhůtě, tato služba se řídí výhradně tímto Reklamačním řádem a zejména pak bezplatným servisem, viz článek VII. Tento bezplatný servis neznamená to samé jako placená služba „Prodoužená záruka“, jejíž podmínky se řídí výhradně podmínkami dané služby.

III. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

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

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail obchod@alza.cz, nebo přes kontaktní formulář [zde](#). Dále Alza v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Alze možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

Alza doporučuje pro rychlejší vyřízení reklamace uplatnit reklamaci u autorizovaného servisu, je-li u daného typu zboží pro kupujícího dostupný. Seznam autorizovaných servisů naleznete [zde](#).

Velkou bílou (pračky, lednice, sporáky, vestavěné spotřebiče) doporučujeme reklamovat přes autorizovaný servis, který zajistí servis u vás doma.

Kupující může reklamaci uplatnit na libovolné prodejně prodávajícího, viz [seznam prodejen](#). Reklamaci není možné uplatnit během nočního výdeje ani v místech, kde Alza poskytuje speciální služby. V případě velké bílé techniky (pračky, lednice, sporáky, vestavěné spotřebiče), je doporučeno tyto reklamovat na prodejně [Praha 9 - Horní Počernice](#). Na žádost kupujícího lze v rámci uplatnění reklamace objednat ze strany Alzy svoz zboží tohoto typu.

Dále je možné reklamaci zboží a to včetně velké bílé techniky, odeslat na adresu prodávajícího:

Alza.cz – reklamace

GLP park

Severní 255

252 19 Chrástany

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží včetně příslušenství, bez něhož reklamované zboží nelze používat a diagnostikovat (doporučujeme však k reklamovanému zboží přiložit kompletní příslušenství v každém případě).

Dále Alza doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

K předání reklamovaného zboží je také možné využít AlzaBox. Více informací naleznete [zde](#).

Alza zajišťuje zásilkový prodej léčivých přípravků (OTC), a proto je povinna zajistit možnost vrácení reklamovaných léčivých přípravků (OTC) takovým způsobem, který vám nezpůsobí náklady. V případě vrácení léčivého přípravku (OTC) například poštou vám budou náklady poštovního kompenzovány. Reklamované léčivé přípravky (OTC) se stávají nepoužitelnými a je nutno zajistit jejich odstranění.

Taktéž Alza doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

Je-li však v záručním listě či v dokladu o zakoupení zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo v [autorizovaném servisním středisku](#).

Alza příp. autorizovaný servis vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace. V případě uplatnění reklamace osobně na pobočce je potvrzení na žádost zákazníka předáno ihned v papírové podobě, ve všech ostatních případech je potvrzení zasláno e-mailem. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, ve kterém Kupující předal toto zboží Alze, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

3. Kompatibilita

Alza negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Alzy, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li

Alzou u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem.

Obdobně platí kompatibilita i pro software a jeho jednotlivé verze. Dále platí, že pokud byla kompatibilita určitých verzí softwaru deklarována, neplatí totéž automaticky pro jejich následující a stejně tak pro předcházející verze těchto softwarů.

4. Výluky

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezuji právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
5. poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,
6. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
7. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
8. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoliv jiné osoby vyjma prodávajícího nebo autorizovaného servisu),
9. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
10. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
11. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
12. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
13. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a Alzou výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiu nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software, u digitálního obsahu je to již samotným stažením. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).

5. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Alza doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného autorizovaného servisu.

Kupující tímto bere na vědomí, že Alza neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává u autorizovaných servisů, případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod. Alza nenesie odpovědnost za provedení opravy.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena nejpozději do 60 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží Alzou. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

6. Záloha dat

Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k reklamaci či opravě, kupující zabezpečí vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Alza neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.

Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Alza upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodná zařízení (např. DVD, Cloud). Záruka za zboží však tímto upozorněním není omezena.

Kupující bere na vědomí, že je-li reklamace vyřízena formou výměny zařízení pro ukládání dat, pak se původní zařízení nevrací.

7. Zamítnutí reklamace

A. pro znečištění zboží

Alza má právo zamítnout reklamaci zboží případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení. V případě reklamace zařízení s nádrží na palivo, musí být v okamžiku převzetí do reklamace nádrž prázdná.

B. pro zabezpečení zařízení

Je-li přístup do zařízení chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má Alza právo zamítnout reklamaci. To samé platí, je-li takto chráněn BIOS či firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést.

Je-li na zařízení aktivována libovolná služba, která ho zabezpečuje proti zcizení, je kupující tuto službu před uplatněním reklamace deaktivovat. V opačném případě má Alza právo reklamaci zamítnout. Jedná se například o služby Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft a další.

8. Tovární konfigurace, úprava zakoupeného zboží nebo služby provedená kupujícím

Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamace bylo v tovární konfiguraci. Zejména se jedná o přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za takto přiložené díly, zejména pokud nejsou na příjemce do reklamace výslovně uvedeny.

Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

V případě, že kupující předá k reklamaci zboží, které není v tovární konfiguraci, tedy které bylo upraveno kupujícím nebo na žádost kupujícího, bere kupující na vědomí, že servisním zásahem může dojít ke znehodnocení takové úpravy, a to bez možnosti náhrady. V případě úprav je potřeba, aby si kupující ponechal původní komponenty.

Úpravou provedenou kupujícím se rozumí například:

- a) přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích
- b) aplikace fólie nebo ochranného skla na telefon nebo obdobné zařízení, aplikace skinu nebo nálepky na zařízení, nášivka na oblečení a podobné úpravy.

9. LCD displeje

Vzhledem k počtu pixelů na LCD panelu, není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Z tohoto důvodu byla vytvořena norma ISO 13406-2. Norma rozděluje monitory do čtyř kvalitativních tříd a pro každou třídu určuje maximální přípustné množství vadných pixelů či clusterů. Cluster je čtverec 5x5 pixelů. Není-li uvedeno jinak, spadá Alzou prodávané zboží do druhé třídy.

Vadný pixel:

- Typ 1 - bílý bod, trvale svítící pixel.
- Typ 2 - černý bod, trvale nesvítící pixel.
- Typ 3 - barevný bod, trvale svítící či nesvítící sub pixel, výsledkem je bod s jinou než požadovanou barvou.

Vadný cluster:

- Vadný cluster typ 1 - více než jeden vadný pixel typ 1 či typ 2
- Vadný cluster typ 2 – více než jeden vadný pixel typu 3

Počet přípustných ztrát na 1 milión pixelů

třída	Typ 1 (bílý bod)	Typ 2 (černý bod)	Typ 3 (barevný bod)	Cluster Typ 1	Cluster Typ 2
I	0	0	0	0	0
II	2	2	5	0	2
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

IV. Vyřízení reklamace

Prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

V případě reklamace léčivých přípravků (OTC) se do této lhůty nezapočítává doba, která je potřebná pro doručení a následnému odbornému posouzení vady reklamovaného léčivého přípravku (OTC) v kamenné lékárně ve Zdicích.

Reklamaci včetně odstranění vady Alza vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od následujícího dne od podání reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím – 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 má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

V. Společná ustanovení

Alza vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace Alza upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále kontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízení reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Alza právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházejících z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Alza či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava, tiskový válec, lampa projektoru, baterie, různé druhy osvětlení a podobné) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, případně v počtu vytištěných stran či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

Životnost je Alza povinna vyznačit u nabízeného zboží, jinak nemá možnost se této životností dovolávat.

VII. Bezplatný servis

Na zboží prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis.

V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takovéto zboží přijato do servisu a bude

opraveno, nebo

vyměněno za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry,

pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis.

Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

Práva z vadného plnění poskytnutá výrobcem zařízení nejsou tímto dotčena.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 10. 9. 2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Alzy nebo na www.alza.cz.



Vytisknout

Pomohla vám tato informace?