

# Obchodní podmínky

## Obsah

- I. **Základní informace**
- II. **Jak můžete nakupovat na Alze**
- III. **Odchylky při předobjednávkách, objednávkách nad 100 000 Kč a při nákupu některého typu zboží**
- IV. **Možnosti doručení zboží**
- V. **Reklamace aneb co dělat při vadě zboží**
- VI. **Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu**
- VII. **Stížnosti, aneb jak řešit spory s Alzou**
- VIII. **Placení, vrácení peněz, fakturační údaje**
- IX. **Ceny (vč. toho jak postupovat při chybné ceně) a poukazy**
- X. **Bezpečnost a ochrana informací (GDPR)**
- XI. **Závěrečná ustanovení (účinnost, archivace podmínek apod.)**





---

## I. 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 kurzívou a slouží pouze pro základní orientaci a není právně závazné.
- 1.5. Naopak číslované odstavce právně závazné jsou.

---

## II. Jak můžete nakupovat na Alze



### Nákup prostřednictvím e-shopu

- 2.1. Nakoupit lze na adrese [www.alza.cz](http://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 zadaných 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](http://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, prostřednictvím e-mailu či faxu**

- 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 Vaš 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.

---

## **III. Odchytky při předobjednávkách, objednávkách nad 100 000 Kč a při nákupu některého typu zboží**

- 3.1. V případě:

- **předobjednávce,**
- **objednávce nad 100 000 Kč a**
- **nákupu některého typu zboží** (např. obuv, alkoholické nápoje, motorová vozidla, poukazy a elektronický obsah),

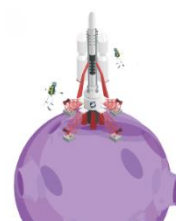
platí následující odchytky od těchto VOP a jejich součástí, které se použijí podpůrně (není-li níže stanoveno jinak).

### **Předobjednávky**

- 3.2. Při předobjednávce zboží se jedná pouze o **rezervaci místa na čekací listině**, nikoli o uzavření (budoucí) kupní smlouvy. Bohužel nejsme schopni ovlivnit termíny dodání jednotlivého zboží nabízeného v předobjednávce. Z toho důvodu je kupní smlouva uzavřena až v okamžiku, kdy budete informováni, že se na vás dostala řada a zboží je pro vás připraveno. Informace o ceně u předobjednávce naleznete níže.

### **Objednávky nad 100 000 Kč**

- 3.3. Jakmile přesáhne částka Vaší objednávky 100 000 Kč vč. DPH, budete při vytváření objednávky vyzváni, abyste se přihlásili ke svému uživatelskému účtu, ze kterého jste již v minulosti s Alzou uzavřeli Kupní smlouvu a tato smlouva nebyla předčasně ukončena (např. Vaším odstoupením od kupní smlouvy). Pokud tyto podmínky nesplníte, může Alza Vaši objednávku bez dalšího zrušit a odmítnout uzavření kupní smlouvy.



- 3.4. Pro předcházení vzniku a minimalizaci vzniku škod po vás Alza bude v tomto případě také požadovat zaplacení kupní ceny dříve, než dojde k odeslání vybraného zboží. Dokud z Vaší strany nebude kupní cena zaplacená, nemusí vám Alza zboží dodat.

### Nákup obuvi

- 3.5. Před koupí obuvi doporučujeme důkladné změření velikosti své nohy. Jakmile boty převezmete, doporučujeme jejich **bezprostřední vyzkoušení v čisté ponožce**, aby nedošlo k zásahu do zdravotní nezávadnosti obuvi.
- 3.6. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů **nám musíte vrátit obuv čistou, bez známek nošení a v originální krabici, jako kdyby zkouška probíhala v kamenné prodejně.**
- 3.7. Pokud obuv ponese jakékoli známky opotřebení a nošení, můžeme vám kupní cenu ponížít o náhradu škody. Náhrada škody je v tomto případě částka, o kterou se hodnota zboží snížila (obvykle budeme nuceni prodat obuv jako použitou, tedy za nižší cenu). Dále můžeme vrácenou kupní cenu ponížít i např. o náklad na vyčištění bot nebo jejich opravu. Upozorňujeme vás, že v některých případech se může náhrada škody v součtu vyšplhat až do částky samotné kupní ceny.

### Nákup poukazů třetích stran (netýká se dárkových poukazů Alza.cz)

- 3.8. Při koupi [poukazu \(voucheru\)](#) třetích stran je Alza pouze jejich prodejcem. **S uplatněním plnění z takových poukazů se musíte obrátit na poskytovatele uvedeného na poukazu nebo v popisku produktu na našem e-shopu.**
- 3.9. Po zakoupení poukazu obdržíte na Vaši e-mailovou adresu, uvedenou buďto ve Vašem zákaznickém účtu nebo v rámci objednávky, unikátní kód k uplatnění poukazu. S tímto kódem se poté obraťte na příslušného poskytovatele, který vám na jeho základě poskytne předmětnou službu či zboží. Poukaz je uplatněn v okamžiku, kdy poskytovatel ověří jeho platnost v našem informačním systému.
- 3.10. Od smlouvy na poukaz (voucher) můžete odstoupit v případě, že poukaz ještě nebyl uplatněn. V případě reklamace zboží nebo služby doporučujeme obrátit se na příslušného poskytovatele, který s vámi reklamaci vyřídí rychleji a efektivněji.

### Nákup alkoholických nápojů

- 3.11. Nákup a návštěvu stránek, kde se alkoholické nápoje nabízejí, může uskutečnit pouze osoba starší 18-let. Mladším osobám jsou nákup a návštěva stránek zakázány.
- 3.12. V okamžiku převzetí alkoholických nápojů jsou Alza nebo jiní dopravci oprávněni požadovat předložení občanského průkazu nebo pasu za účelem ověření, že osoba přebírající alkohol je starší 18-let. Pokud nebude ověření věku umožněno nebo se ukáže, že přebírající osoba je mladší 18-let, má Alza právo od smlouvy odstoupit (v souladu s čl. VI těchto VOP).

### Užívání elektronického obsahu, SW apod.

- 3.13. Při užívání veškerého elektronického obsahu (tj. veškerý software, PC hry, hry pro herní konzole apod.) zakoupeného u Alzy musíte dodržovat povinnosti stanovené nejen těmito VOP a právními předpisy upravujícími autorská díla, ale i konkrétními licenčními podmínkami daného produktu (např. EULA). Pokud tyto povinnosti porušíte, pak jste povinni nahradit případnou újmu, přičemž takové jednání může být v některých případech i trestněprávního charakteru.

- 3.14. Veškerá elektronická díla smíte užívat výhradně pro svou osobní potřebu, a nikoliv za účelem dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, není-li v licenčních podmínkách uvedeno něco jiného.
- 3.15. Nemůžete kopírovat zakoupený elektronický obsah, ani jej jiným způsobem rozmnožovat, pořizovat z něj opisy, výstřižky a jinak s ním nakládat v rozporu s autorskými právy, jinými právními předpisy a/nebo licenčními podmínkami daného produktu. Přístup k elektronickému obsahu může být odepřen či licence deaktivována v případě, že elektronický obsah byl získán v důsledku Vaší protiprávní činnosti.
- 3.16. Tato ustanovení VOP se užije taktéž na elektronický obsah, který vám Alza poskytne jako dar.

### Nákup motorového vozidla (automobily a motorky)

- 3.17. V případě nákupu motorového vozidla může být kupní smlouva uzavřena pouze za Vaší fyzické přítomnosti v kamenné provozovně Alzy, kde dojde k předvedení vozidla a obeznámení zejména s jeho obsluhou a technickými parametry.
- 3.18. Pokud budete chtít vozidlo rezervovat, může Alza požadovat uhrazení vratné zálohy, která je splatná potvrzením rezervace a bude započtena oproti kupní ceně. Pokud se rozhodnete vozidlo nekoupit, bude vám záloha vrácena do 7 dnů (záloha není úročena).
- 3.19. Vlastníkem vozidla se stanete v momentě, kdy zaplatíte kupní cenu v plné výši a podepíšete předávací protokol, ve kterém potvrdíte převzetí vozidla.
- 3.20. Je-li objednávka motorového vozidla vytvořena přes e-shop a odstoupíte-li od kupní smlouvy motorového vozidla, které jste zároveň v mezičase již přihlásili do evidence motorových vozidel (nebo vám byl vystaven technický list), můžeme vám před navrácením ponížít kupní cenu. Takové ponížení je nejméně 30 % kupní ceny a odpovídá snížení hodnoty vozidla v důsledku jeho přihlášení do příslušné evidence.

---

## IV. Možnosti doručení zboží



- 4.1. Způsoby, podmínky a ceny jednotlivých doručení naleznete [zde](#).
- 4.2. Jakmile dojde k uzavření smlouvy, doručí vám Alza vybrané zboží zvoleným způsobem a Vaší povinností je 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.
- 4.3. 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 nese odpovědnost za opožděné dodání zboží.
- 4.4. Během přebírání zboží byste si měli zkontrolovat, zda vám byl opravdu doručen 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](mailto:poskozeni.zasilky@alza.cz), popřípadě tak můžete učinit prostřednictvím faxu nebo poštou na adresu, kterou naleznete v sekci [o nás](#).

### **Specifické podmínky dodání při platbě předem nebo nákupem právnickou osobou**

- 4.5. Pokud jste za své zboží zaplatili předem prostřednictvím internetu, musíte se během jeho předání prokázat PIN kódem. Tento PIN kód vám bude doručen na telefonní číslo, které jste uvedli v objednávce. V takovém případě má zároveň Alza nebo přepravce právo požadovat od vás předložení občanského průkazu či pasu. Pokud se Alze neprokážete, může dojít k tomu, že vám zboží nebude vydáno.
- 4.6. Nakupujete-li jako právnická osoba, bude zboží předáno pouze
  1. statutárnímu orgánu právnické osoby,
  2. osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí, nebo
  3. osobě, která je vedena jako „správce“ v profilu na stránce [www.alza.cz](http://www.alza.cz), a zároveň se prokáže průkazem totožnosti.
- 4.7. Zboží zakoupené podnikající fyzickou osobou bude předáno pouze po předložení platného průkazu totožnosti.
- 4.8. Pokud jste v okamžiku koupě plátcem DPH, nevyzvedáváte si zboží osobním odběrem na pobočce a zboží je fakturováno s 0 % sazbou DPH, musí být v takovém případě místem dodání adresa sídla nebo provozovny uvedeného v obchodním, živnostenském nebo obdobném rejstříku.
- 4.9. V případě, že odmítnete zboží při doručování převzít, máte náhradní lhůtu na jeho vyzvednutí. Pokud ani v takové dodatečné lhůtě zboží nevyzvednete, dochází automaticky k odstoupení od smlouvy.
- 4.10. V případě koupě digitálního obsahu dochází k jeho dodání v okamžiku doručení e-mailu od Alzy, ve kterém vám zpřístupní odkaz na jeho stažení nebo v okamžiku zpřístupnění odkazu ke stažení v uživatelském účtu na [www.alza.cz](http://www.alza.cz). Takový odkaz ke stažení je platný pouze po dobu 60 dnů.
- 4.11. Pokud vám bude dodáno větší množství, než jste si objednali, máte možnost takový přebytek odmítnout. Jestliže tak neučiníte, je kupní smlouva uzavřena v souvislosti i s tímto zbožím a jste povinni doplatit cenu přebytkového zboží.
- 4.12. Vyzvedávat zboží z AlzaBoxů je možné nonstop, s výjimkou AlzaBoxů umístěných v objektu se stanovenou otevírací dobou (např. obchodní centrum) a výjimečných výpadků.

---

## **V. Reklamacce aneb co dělat při vadě zboží**

- 5.1. Veškeré podmínky a postupy v případě reklamacce zboží se řídí [Reklamačním řádem](#), který tvoří nedílnou součást těchto VOP.
- 5.2. Pokud zakoupené zboží prodáte nebo darujete (případně jinak k tomuto zboží převedete vlastnictví), musíte nás o takové skutečnosti informovat Vy i nový vlastník. 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).

## VI. Odstoupení od smlouvy

- 6.1. Při odstoupení od smlouvy ohledně přístroje, na kterém máte svá osobní data, doporučujeme abyste si svá data zálohovali a z přístroje je poté smazali (pokud je to možné).
- 6.2. 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](http://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 vám ponížít vrácenou kupní cenu o snížení hodnoty zboží vlivem takového užívání.*

***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

- 6.3. Jste-li spotřebitelem (tj. nejde o objednávku „na firmu“, resp. objednávku, ve které jste uvedli své IČO), máte právo odstoupit od smlouvy a žádat vrácení ceny ve lhůtě **čtrnácti dnů**.
  1. V případě kupní smlouvy běží lhůta 14 dnů ode dne převzetí zboží.
  2. V případě smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží lhůta 14 dnů ode dne převzetí poslední dodávky zboží.
  3. Při opakované dodávce zboží běží lhůta 14 dnů ode dne převzetí první dodávky zboží.

### Jakým způsobem můžete od smlouvy odstoupit?

- 6.4. 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 – reklamace*

*Prologis Park – Gate B1 / Gate 40*

*Severní 255, 252 19 Chrástany*

### **Jak a kdy musíte vrátit zboží**

- 6.5. 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**

- 6.6. 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.
- 6.7. 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.

### **Další případy, ve kterých nelze odstoupit od smlouvy**

- 6.8. Pokud zboží podléhá rychle zkáze nebo má krátkodobou spotřebu, popř. bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím.
- 6.9. V případě opravy nebo údržby ve vámi určeném místě na Vaši žádost. Zde se jedná zejména o případy oprav domácích spotřebičů apod.
- 6.10. V případě zvukové nebo obrazové nahrávky či počítačového programu, které vám byly dodány v zapečetěném obalu a vy jste tento obal porušili.
- 6.11. V případě dodání novin, periodik nebo časopisů, kromě předplatného.
- 6.12. Nelze odstoupit ve vztahu k samotné přepravě zboží, jelikož je zajišťována s ohledem na určité období.
- 6.13. V případě dodání digitálního obsahu za úplaty. Při objednávce berete na vědomí, že od takové smlouvy vzhledem k její povaze nelze odstoupit, pokud začnete produkt užívat ihned během prvních 14 dnů od koupě. Klasickým případem jsou licence k počítačovým softwarům (Windows apod.).





## Co když vrátíte zboží poškozené, poškrábané či jinak opotřebené?

6.14. V případě, že vrátíte zboží poškozené, poškrábané, či s jinými známkami opotřebení, můžeme vám vrácenou kupní cenu zboží ponížít 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 ponížena.

## Jak vám vrátíme peníze?

6.15. 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.

6.16. 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?

6.17. 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.

6.18. 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 umožňujeme odstoupit od smlouvy pouze v ojedinělých případech a po vzájemné dohodě. Nesmí se však jednat o zboží dražší než 50.000,- Kč nebo grafické karty.*

## Podrobnější informace pro podnikatele

6.19. Pokud jste podnikatel, může vám být po naší volné úvaze umožněno odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Takové odstoupení bude však umožněno pouze v případě, pokud je hodnota zakoupeného zboží nižší než 50.000,- Kč nebo se nejedná o grafickou kartu.

6.20. Pokud vám bude umožněno odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, musíte vrátit zboží včetně veškerých součástí a příslušenství, nepoškozené a v originálním obale. Jestliže tyto podmínky nesplníte, vyhrazuje si Alza právo započíst na vrácenou kupní cenu kompenzaci rovnající se nákladům na znovuzavedení zboží do prodeje v původním stavu.

6.21. 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 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 objednávce 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

6.22. V případě chybného nacenění zboží, blíže popsáno v kapitole IX. těchto VOP, má Alza právo odstoupit od smlouvy. V takovém případě dojde ze strany Alzy ke stornování objednávky, popřípadě k jinému vyznění, ze kterého bude patrné, že Alza od smlouvy odstupuje.

6.23. 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

6.24. Při nákupu a následném přebírání alkoholických nápojů je Alza, případně jiný dopravce, oprávněn po vás 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

6.25. 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.

---

## VII. Stížnosti aneb jak řešit spory s Alzou

7.1. 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.

## 7.2. První krok

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

## 7.3. 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.

## 7.4. 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](#).

---

# VIII. Placení, vrácení peněz, fakturační údaje



- 8.1. 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.
- 8.2. Do doby úplného zaplacení kupní ceny je zboží stále ve vlastnictví Alzy (tzv. výhrada vlastnického práva).
- 8.3. Údaje na faktuře nelze bohužel po odeslání objednávky měnit.
- 8.4. 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

- 8.5. Pokud odstoupíte od smlouvy nebo vám budou peněžní prostředky vraceny 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.

## IX. 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 uvedeného. 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**

*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 o oprávnění Alzy odstoupit od takové smlouvy, naleznete níže.*

### **Podrobnější informace o chybném nacenění zboží**

9.1. Mohou nastat případy, kdy dojde k chybnému uvedení ceny zboží. Takovými případy jsou zejména

1. cena zboží je na první pohled zjevně nesprávná (např. se výrazně odchyluje od obvyklé ceny zboží),
2. cena souvisejících služeb jako doprava, pojištění prodloužené záruky apod., je zjevně nesprávná,
3. v ceně zboží chybí nebo přebývá jedna či více cifer, nebo
4. sleva na zboží přesahuje 50 %, aniž by takové zboží bylo součástí zvláštní marketingové či výprodejové akce.

9.2. V těchto případech si Alza vyhrazuje právo smlouvu neuzavřít, popřípadě od takové smlouvy odstoupit i poté, pokud jste již obdrželi e-mail potvrzující objednávku. O takovém kroku vás musíme neprodleně informovat.

9.3. V případě, kdy sleva na zboží bude 80 % a více, žádáme vás o ověření, zda nedošlo k chybě v nacenění. Takovým krokem nám pomůžete předejít případným sporům a nesrovnalostem.

9.4. Pokud si nejste jisti, zda je cena chybná, [kontaktujte nás](#) prosím před nákupem.

### **Použití poukazů v rozporu s podmínkami**

*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

9.5. Za neplatně uzavřenou může být prohlášena smlouva, pokud došlo k neoprávněnému užití slevového nebo obdobného poukazu v rozporu s jeho podmínkami. Takovým neoprávněným užitím může být

1. použití poukazu na zboží, na které není určen,
2. poukaz byl použit na nákup, který nedosahuje minimální stanovené ceny nebo
3. Alza zjistí, že slevový poukaz byl již použit.

9.6. Nestanovíme-li jinak, není možné kombinovat jednotlivé poukazy.

## Cenu a termín dodání u předobjednávek berte prosím s rezervou!

*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

9.7. V případě vámi uskutečněné předobjednávky zboží je cena takového zboží pouze předběžná. Výsledná cena zboží se tak může lišit. O změně ceny vás bude Alza informovat. Kupní cena zboží bude stanovena až po naskladnění zboží Alzou. Případný rozdíl mezi uhrazenou předběžnou objednávkou a kupní cenou Vám Alza vrátí, nebo jej doplatíte před dodáním zboží. Pokud Vám konečná cena nevyhovuje, můžeme předobjednávku zrušit.

9.8. Alza si u zboží, které lze předobjednat, vyhrazuje právo změnit termín dodání, a to i opakovaně. V případě podstatné změny termínu dodání (tj. o více než 14 dní) máte právo od smlouvy odstoupit. Změní-li se okolnosti, z nichž Alza vycházela v okamžiku vámi uskutečněné předobjednávky zboží do té míry, že na Alze nebude možné rozumně požadovat, aby byla předobjednávkou vázána, má Alza právo předobjednávku zrušit bez dalšího a následně vás o tom informovat.

## Jak počítáme slevy?

9.9. 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.

## Akční ceny a výkup od neplátce DPH

- 9.10. Akční ceny platí do vyprodání zásob Alzy. Při uvedení zbývajících počtu kusů u zboží do vyprodání takového počtu, popřípadě do skončení akce podle toho, co nastane dříve.
- 9.11. Pokud bylo zboží vykoupeno od neplátce DPH (typicky spotřebitele) a toto zboží následně vystavujeme v kategorii „rozbaleno“, „použito“ nebo „zánovní“, uvádíme v souladu se zákony cenu bez DPH. Tato skutečnost může být promítnuta až v koncové faktuře.
- 9.12. Pokud dosáhnete určitého nákupního obrátu, může vám být na našem e-shopu u určitého zboží zobrazena nižší kupní cena než nepřihlášenému uživateli.

## Studentský program Alzy

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](#).

## Bližší podmínky studentského programu

- 9.13. Podmínkou pro vznik členství je registrace studenta. Ta probíhá zadáním čísla průkazu buďto v uživatelském profilu [Moje Alza v nastavení účtu](#) nebo v posledním kroku objednávky v sekci Dodací údaje. Každý průkaz ISIC/ITIC může být zaregistrován pouze k jednomu uživatelskému účtu na e-shopu Alzy. Pro registraci je nutné, aby se jméno a příjmení na průkazu shodovalo s účtem, pod který je registrován.
- 9.14. Platnost průkazu ISIC je ověřována při každém nákupu uskutečňovaném studentem. V případě, že průkaz pozbude platnosti, vyhrazujeme si právo na jeho automatické vymazání z účtu registrovaného uživatele – studenta. Tímto automatickým výmazem zaniká členství studenta ve studentském programu, přičemž o této skutečnosti nebudete Alzou informováni.
- 9.15. V rámci studentského programu získává student výhodnější, tzv. studentský, ceník na vybrané zboží na e-shopu Alzy. Studentské ceny se ukazují na webových stránkách Alzy u každého produktu, na něž se studentská cena vztahuje. Tyto produkty nejsou na webových stránkách nijak graficky odlišeny či odděleny od zboží, na něž se studentská cena nevztahuje. Nabídku zboží zvýhodněného dle studentského ceníku Alza průběžně obměňuje.
- 9.16. Další výhodou registrace ve studentském programu jsou i nárazové akce (poskytované slevy) na vybrané značky, kategorie nebo skupiny zboží. Přehled těchto slev je dostupný v sekci Alza pro studenty na [této adrese](#). Tyto slevy platí pouze po stanovenou omezenou dobu, která je u zboží zobrazena.
- 9.17. Výhodnější ceny a slevy se u zboží zobrazí pouze přihlášeným uživatelům s registrovaným platným ISIC průkazem (studentům) a jsou automaticky odečteny při vložení zboží do košíku.

---

## X. Bezpečnost a ochrana informací

- 10.1. Ve věci ochrany a zpracování Vašich údajů jako kupujícího ze strany Alzy se použijí tyto [Podmínky ochrany osobních údajů](#).
- 10.2. 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.

---

## **XI. Závěrečná ustanovení**

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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.
- 11.5. Podmínky marketingových kampaní se řídí jejich konkrétními podmínkami dané akce. Probíhající kampaně lze nalézt na úvodní stránce [www.alza.cz](http://www.alza.cz). Pokud takové konkrétní podmínky neexistují, řídí se kampaň obecnými podmínkami uvedenými na [www.alza.cz/reklama](http://www.alza.cz/reklama).
- 11.6. 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](#).
- 11.7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 28. 3. 2023 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a provozovnách Alzy nebo elektronicky na [www.alza.cz](http://www.alza.cz).



# Reklamační řád

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Alza.cz a.s., IČ 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 lhůty 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 smluvené 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.

### 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 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.

Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Zboží je v takovém případě označeno následovně.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. 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 u spotřebitelů**

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 „Prodloužená 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](mailto: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 reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje 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  
Prologis Park – Gate B1 / Gate 40  
Severní 255,  
252 19 Chráštany

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). 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](#).

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 příloženém 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 příloženém 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 (médiá 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 příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Alza doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamáce 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.

Je-li kupující podnikatel a bude-li reklamáce zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je Alza oprávněna přefakturovat kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného. autorizovaného servisu.

## **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 reklamáce 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 nenesе 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 milion 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

##### 1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, 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.

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 se spotřebitelem – 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 spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

##### 2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

#### 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 zkontroluje 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 vyřízené 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 pocházející 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 životnosti 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 28. 3. 2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Alzy nebo jako dokument na [www.alza.cz](http://www.alza.cz).