Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky

www.hotelroom.cz – účinné od: 21.08.2026

Preambule

Vítejte na našich webových stránkách! Děkujeme, že jste nám při svém nákupu projevili důvěru!

Tyto VOP internetového obchodu byly vytvořeny generátorem VOP Fogyasztó Barát (https://fogyasztobarat.hu/).

Máte-li dotazy k těmto Všeobecným obchodním podmínkám, k používání webových stránek, k jednotlivým výrobkům či k průběhu nákupu, nebo si přejete s námi projednat individuální požadavek, obraťte se prosím na naše pracovníky prostřednictvím uvedených kontaktních údajů!

Tiráž: údaje o poskytovateli (prodávajícím, podnikateli)

Název: Hotelroom Korlátolt Felelősségű Társaság (společnost s ručením omezeným)

Sídlo: 6500 Baja, Eötvös utca 1., 1. patro, dveře č. 4, Maďarsko

Doručovací adresa: 6500 Baja, Szent Antal utca 68., Maďarsko

Registrující orgán: vedena v rejstříku obchodního soudu Krajského soudu v Kecskemétu

Číslo v obchodním rejstříku: 03-09-135495

Daňové identifikační číslo: 27890550-2-03

Zástupce: Ticu Kevin Alex, jednatel (člen statutárního orgánu)

Telefonní číslo: +36-30/352-6113

E-mail: info@hotelroom.cz

Webové stránky: http://www.hotelroom.cz

Číslo bankovního účtu: 11731001-23148992-00000000

Údaje o poskytovateli hostingu

Název: UNAS Online Kft.

Sídlo: 9400 Sopron, Kőszegi út 14., Maďarsko

Kontakt: unas@unas.hu

Webové stránky: unas.hu

Vymezení pojmů

Zboží: movitá věc zařazená do nabídky webových stránek a určená k prodeji na webových stránkách, včetně zboží obsahujícího digitální prvky

Zboží obsahující digitální prvky: movitá věc, která zahrnuje digitální obsah nebo digitální službu nebo je s nimi propojena takovým způsobem, že bez daného digitálního obsahu či digitální služby by zboží nemohlo plnit své funkce

Digitální obsah: data vytvořená nebo poskytovaná v digitální podobě

Strany: prodávající a kupující společně

Spotřebitel: fyzická osoba jednající mimo rámec své profese, samostatné výdělečné činnosti nebo podnikatelské činnosti

Spotřebitelská smlouva: smlouva, jejíž jednou stranou je spotřebitel

Funkčnost: schopnost zboží obsahujícího digitální prvky, digitálního obsahu nebo digitální služby plnit funkce odpovídající jejich účelu

Výrobce: producent zboží, v případě dováženého zboží dovozce, který zboží dováží na území Evropské unie, jakož i každá osoba, která se uvedením svého jména, ochranné známky nebo jiného rozlišovacího označení na zboží prezentuje jako výrobce

Interoperabilita: schopnost zboží obsahujícího digitální prvky, digitálního obsahu nebo digitální služby fungovat s hardwarem a softwarem odlišným od těch, s nimiž se zboží, digitální obsah nebo digitální služby téhož typu obvykle používají

Kompatibilita: schopnost zboží obsahujícího digitální prvky, digitálního obsahu nebo digitální služby fungovat – bez nutnosti konverze – s hardwarem nebo softwarem, s nimiž se zboží, digitální obsah nebo digitální služby téhož typu obvykle používají

Webové stránky: tyto webové stránky, které slouží k uzavření smlouvy

Smlouva: kupní smlouva uzavíraná mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím webových stránek a elektronické korespondence

Trvalý nosič dat: jakýkoli prostředek, který umožňuje spotřebiteli nebo podnikateli uchovávat jemu osobně adresované údaje způsobem přístupným i v budoucnu a po dobu odpovídající účelu údajů, jakož i zobrazení uložených údajů v nezměněné podobě

Prostředek umožňující komunikaci na dálku: prostředek způsobilý k učinění smluvního projevu vůle v nepřítomnosti stran – za účelem uzavření smlouvy. Takovým prostředkem je zejména adresovaný nebo neadresovaný tiskopis, standardní dopis, inzerát zveřejněný v tisku s objednávkovým lístkem, katalog, telefon, telefax a zařízení umožňující přístup k internetu

Smlouva uzavřená na dálku: spotřebitelská smlouva uzavřená v rámci systému organizovaného prodeje na dálku pro dodání zboží nebo poskytnutí služby podle smlouvy bez současné fyzické přítomnosti stran tak, že smluvní strany za účelem uzavření smlouvy použijí výhradně prostředky umožňující komunikaci na dálku

Podnikatel: osoba jednající v rámci své profese, samostatné výdělečné činnosti nebo podnikatelské činnosti

Kupující/Vy: osoba, která prostřednictvím webových stránek činí nabídku ke koupi a uzavírá smlouvu

Prodávající: osoba, která prostřednictvím webových stránek činí výzvu k podání nabídky a uzavírá smlouvu

Záruka: v případě smluv uzavřených mezi spotřebitelem a podnikatelem (dále jen: spotřebitelská smlouva) podle maďarského občanského zákoníku

1. záruka převzatá za splnění smlouvy, kterou podnikatel dobrovolně přebírá za řádné splnění smlouvy nad rámec své zákonné povinnosti nebo v případě její absence, jakož i
2. povinná záruka založená právním předpisem

Kupní cena: protiplnění hrazené za zboží, jakož i za poskytnutí digitálního obsahu.

Související právní předpisy

Smlouva se řídí ustanoveními maďarského práva, zejména následujícími právními předpisy:

- zákon č. CLV z roku 1997 o ochraně spotřebitele
- zákon č. CVIII z roku 2001 o některých otázkách služeb elektronického obchodu a služeb informační společnosti

- zákon č. V z roku 2013, občanský zákoník
- nařízení vlády č. 151/2003. (IX.22.) o povinné záruce na dlouhodobé spotřební zboží
- vyhláška ministerstva spravedlnosti č. 10/2024. (VI.28.) o vymezení okruhu dlouhodobého spotřebního zboží podléhajícího povinné záruce
- nařízení vlády č. 45/2014. (II.26.) o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebitelem a podnikatelem
- vyhláška ministerstva národního hospodářství č. 19/2014. (IV.29.) o procesních pravidlech vyřizování nároků z odpovědnosti za vady a ze záruky u věcí prodaných v rámci smlouvy mezi spotřebitelem a podnikatelem
- zákon č. LXXVI z roku 1999 o autorském právu
- zákon č. CXII z roku 2011 o právu na informační sebeurčení a o svobodě informací
- NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2018/302 ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES
- NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- nařízení vlády č. 373/2021. (VI. 30.) o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebitelem a podnikatelem o prodeji zboží, o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb

Působnost VOP

Obsah smlouvy uzavírané mezi námi určují – vedle ustanovení příslušných kogentních právních předpisů – tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen: VOP). Tyto VOP tak obsahují práva a povinnosti náležející Vám i nám, podmínky vzniku smlouvy, lhůty plnění, dodací a platební podmínky, pravidla odpovědnosti a podmínky výkonu práva na odstoupení od smlouvy.

Technické informace nezbytné pro používání webových stránek, které tyto VOP neobsahují, poskytují ostatní informace dostupné na webových stránkách.

Jazyk smlouvy, forma smlouvy

Jazykem smluv spadajících pod tyto VOP je maďarština.

Smlouvy spadající pod tyto VOP se nepovažují za smlouvy uzavřené v písemné formě, prodávající je neeviduje.

Elektronická faktura

Naše společnost používá elektronickou fakturu podle § 175 zákona č. CXXVII z roku 2007. Přijetím těchto VOP udělujete souhlas s používáním elektronické faktury.

Ceny

Ceny jsou uvedeny v maďarských forintech (HUF) a zahrnují DPH ve výši 27 %. Nelze vyloučit, že prodávající z obchodně-politických důvodů ceny změní. Změna cen se nevztahuje na již uzavřené smlouvy. Pokud prodávající uvedl cenu chybně a na zboží byla přijata objednávka, avšak strany dosud neuzavřely smlouvu, postupuje prodávající podle bodu „Postup v případě chybné ceny” těchto VOP.

Postup v případě chybné ceny

Za zjevně chybně uvedenou cenu se považuje:

- cena 0 HUF,
- cena snížená o slevu, avšak uvedená chybně vzhledem ke správné původní ceně a správnému procentu slevy (např. u zboží za 1 000 HUF je při uvedení slevy 20 % namísto správných 800 HUF na základě chybného výpočtu nesprávně nabízeno za 500 HUF).

Při uvedení takové chybné ceny nabídne prodávající možnost zakoupit zboží za skutečnou cenu; kupující pak může na základě této informace rozhodnout, zda zboží za skutečnou cenu objedná, nebo této možnosti nevyužije, přičemž v takovém případě mezi stranami smlouva nevznikne.

Vyřizování reklamací a možnosti uplatnění práv

Spotřebitel může uplatnit nároky z odpovědnosti za vady, z odpovědnosti za vady výrobku či ze záruky týkající se zboží, jakož i námitky (spotřebitelské stížnosti podle maďarského zákona o ochraně spotřebitele) směřující k odstranění individuální újmy na právech či zájmech v souvislosti s chováním, činností nebo opomenutím prodávajícího nebo osoby jednající v zájmu či ve prospěch prodávajícího, které přímo souvisí s uváděním zboží na trh či jeho prodejem spotřebitelům, na následujících kontaktech a následujícími způsoby:

- Písemně prostřednictvím této internetové stránky: http://www.hotelroom.cz
- Písemně na této e-mailové adrese: info@hotelroom.cz
- Písemně poštou: 6500 Baja, Szent Antal utca 68., Maďarsko

Nároky spotřebitele z odpovědnosti za vady, z odpovědnosti za vady výrobku nebo ze záruky je prodávající povinen vyřizovat nikoli podle pravidel zákona o ochraně spotřebitele týkajících se vyřizování spotřebitelských stížností, nýbrž podle zvláštních právních předpisů.

Spotřebitel může svou stížnost podle zákona o ochraně spotřebitele – s výjimkou nároků z odpovědnosti za vady, z odpovědnosti za vady výrobku nebo ze záruky –, která směřuje k odstranění individuální újmy na právech či zájmech v souvislosti s chováním, činností nebo opomenutím podnikatele, resp. osoby jednající v jeho zájmu či v jeho prospěch, přímo souvisejícím s uváděním zboží na trh či jeho prodejem spotřebitelům, sdělit podnikateli ústně nebo písemně.

Ústní stížnost prodávající neprodleně prošetří a podle potřeby vyřídí. Nesouhlasí-li spotřebitel s vyřízením stížnosti nebo není-li okamžité prošetření stížnosti možné, sepíše prodávající o stížnosti a o svém stanovisku k ní neprodleně protokol a jeho kopii při osobně sdělené ústní stížnosti předá spotřebiteli na místě; při ústní stížnosti sdělené telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby ji zašle spotřebiteli nejpozději do 30 dnů – v souladu s předpisy o odpovědi na písemnou stížnost – současně s věcnou odpovědí. Protokol o stížnosti musí obsahovat:

1. jméno, bydliště nebo e-mailovou adresu spotřebitele,
2. místo, čas a způsob podání stížnosti,
3. podrobný popis stížnosti spotřebitele, seznam listin, dokumentů a jiných důkazů předložených spotřebitelem,
4. prohlášení podnikatele o jeho stanovisku ke stížnosti spotřebitele, je-li okamžité prošetření stížnosti možné,
5. podpis osoby sepisující protokol a – s výjimkou ústní stížnosti sdělené telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby – podpis spotřebitele,
6. místo a čas sepsání protokolu,
7. v případě ústní stížnosti sdělené telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby jedinečné identifikační číslo stížnosti, a
8. poučení o tom, že neuvede-li spotřebitel při sepisování protokolu údaje uvedené v bodech 1 a 3 nebo odmítne-li protokol podepsat, prodávající při vyřizování ústní stížnosti neuplatní předpisy o odpovědi na písemnou stížnost.

Neuvede-li spotřebitel při sdělení ústní stížnosti údaje uvedené výše v bodech 1 a 3 nebo odmítne-li podepsat protokol, není podnikatel povinen při vyřizování ústní stížnosti postupovat podle předpisů o odpovědi na písemnou stížnost.

Písemnou stížnost je prodávající povinen – nestanoví-li přímo použitelný právní akt Evropské unie jinak – **do třiceti dnů od jejího doručení písemně věcně a prokazatelně zodpovědět a učinit opatření k jejímu sdělení.** Stanovisko zamítající stížnost je prodávající povinen odůvodnit. V případě zamítnutí stížnosti je prodávající povinen písemně informovat spotřebitele o tom, u kterého orgánu nebo smírčího sboru může – podle povahy stížnosti – zahájit řízení. Informace musí dále obsahovat sídlo, telefonní a internetové kontakty a doručovací adresu příslušného orgánu, resp. smírčího sboru příslušného podle bydliště, místa pobytu nebo sídla spotřebitele, jakož i údaj o tom, zda prodávající učinil obecné prohlášení o podrobení se.

Poskytuje-li prodávající pro podávání písemných stížností elektronické rozhraní či formulář, je povinen neprodleně potvrdit doručení písemné stížnosti na e-mailovou adresu uvedenou spotřebitelem.

Prodávající je povinen protokol o ústní stížnosti nebo písemnou stížnost, jakož i kopii své věcné odpovědi na stížnost uchovávat po dobu tří let a na výzvu kontrolního orgánu je předložit.

Nedojde-li k urovnání případného spotřebitelského sporu mezi prodávajícím a spotřebitelem v průběhu jednání, má spotřebitel následující možnosti uplatnění svých práv:

Řízení před orgánem ochrany spotřebitele

Podání stížnosti u orgánů ochrany spotřebitele je možné. Zjistí-li spotřebitel porušení svých spotřebitelských práv, je oprávněn obrátit se se stížností na orgán ochrany spotřebitele příslušný podle svého bydliště. Po posouzení stížnosti rozhodne orgán o provedení řízení. Úkoly prvostupňového orgánu ochrany spotřebitele vykonávají hlavní městský a župní vládní úřady příslušné podle bydliště spotřebitele; jejich kontaktní údaje najdete zde (názvy a adresy maďarských orgánů jsou uvedeny v původním maďarském znění; „Cím” = adresa, „Levelezési cím” = doručovací adresa, „Telefonszám” = telefonní číslo, „Honlap” = webové stránky, „Illetékesség” = územní působnost):

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b. — E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu — Telefonszám: (1) 450-2598 — Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly — Illetékesség: Budapest főváros területe

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12. — E-mail: fogyved@pest.gov.hu — Telefonszám: 06 1 459 4843 — Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly — Illetékesség: Pest vármegye

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. — Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189. — E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu — Telefonszám: 06 76 795 710 — Illetékesség: Bács-Kiskun vármegye

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. — Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. — E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu — Telefonszám: 06 72 795 398 — Illetékesség: Baranya vármegye

Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. — E-mail: fogyved@bekes.gov.hu — Telefonszám: +36 66 546 150 — Illetékesség: Békés vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3527 Miskolc, József Attila u. 20. — E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu — Telefonszám: 06 46 795 779 — Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. — E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu — Telefonszám: 06 62 680 532 — Illetékesség: Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. — E-mail: fogyved@fejer.gov.hu — Telefonszám: +36 22 501 751 — Illetékesség: Fejér vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István utca 7. — E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu — Telefonszám: +36 96 795 950 — Illetékesség: Győr-Moson-Sopron vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46. — E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu — Telefonszám: 06 52 533 924 — Illetékesség: Hajdú-Bihar vármegye

Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. — Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216. — E-mail: fogyved@heves.gov.hu — Telefonszám: 06 (36) 515-469 — Fax: 06 (36) 516-040 — Illetékesség: Heves vármegye

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. — E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu — Telefonszám: 56/795-165 — Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. — E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu — Telefonszám: (34) 309-303 — Illetékesség: Komárom-Esztergom vármegye

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. — E-mail: fogyved@nograd.gov.hu — Telefonszám: 06 32 511 116 — Illetékesség: Nógrád vármegye

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri út 2. — E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu — Telefonszám: 06 82 510 868 — Illetékesség: Somogy vármegye

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. — Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77. — E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu — Telefonszám: 06 42 500 694 — Illetékesség: Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. — E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu — Telefonszám: (74) 795-385 — Illetékesség: Tolna vármegye

Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. — Levelezési cím: 9702 Szombathely, Pf. 24. — E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu — Telefonszám: +36/70-705-1435 — Illetékesség: Vas vármegye

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1. — E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu — Telefonszám: +36 88 550 510 — Illetékesség: Veszprém vármegye

Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. — E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu — Telefonszám: +36 92 510 530 — Illetékesség: Zala vármegye

Soudní řízení

Zákazník je oprávněn uplatnit svůj nárok vyplývající ze spotřebitelského sporu před soudem v rámci občanského soudního řízení podle ustanovení zákona č. V z roku 2013, občanského zákoníku, a zákona č. CXXX z roku 2016, občanského soudního řádu.

Řízení před smírčím sborem

Zamítneme-li Vaši spotřebitelskou stížnost, jste oprávněni obrátit se na smírčí sbor (Békéltető Testület) příslušný podle Vašeho bydliště, místa pobytu nebo sídla, případně na smírčí sbor Vámi označený v návrhu. Podmínkou zahájení řízení před smírčím sborem je, aby se spotřebitel pokusil vyřešit spornou věc přímo s dotčeným podnikatelem.

Smírčí sbor koná slyšení – s výjimkou případu, kdy spotřebitel požádá o osobní slyšení – bez osobní přítomnosti, online prostřednictvím elektronického zařízení zajišťujícího současný přenos zvuku a obrazu (dále jen: online slyšení).

Podnikatel má v řízení před smírčím sborem povinnost součinnosti; v jejím rámci jsme povinni na výzvu smírčího sboru zaslat ve lhůtě smírčímu sboru své vyjádření. S výjimkou uplatnění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES je podnikatel povinen zajistit účast osoby oprávněné k uzavření smíru na slyšení. Online slyšení se zástupce podnikatele oprávněný k uzavření smíru musí zúčastnit online. Požádá-li spotřebitel o osobní slyšení, je zástupce podnikatele oprávněný k uzavření smíru povinen zúčastnit se slyšení alespoň online.

Prodávající neučinil u žádného smírčího sboru obecné prohlášení o podrobení se.

Bližší informace o smírčích sborech naleznete zde: https://www.bekeltetes.hu

Kontaktní údaje jednotlivých místně příslušných smírčích sborů

(Názvy a adresy jsou uvedeny v původním maďarském znění; „Székhely” = sídlo, „Illetékességi terület” = území působnosti, „Cím” = adresa, „Levelezési cím” = doručovací adresa.)

Budapesti Békéltető Testület — Székhely: Budapest — Illetékességi terület: Budapest Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111. — Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. — Telefonszám: 06-1-488-2131 — E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu — Honlap: bekeltet.bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Pécs — Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. — Telefonszám: 06-72-507-154 — E-mail: info@baranyabekeltetes.hu — Honlap: baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Miskolc — Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. — Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 376 — Telefonszám: 06-46-501-091 — E-mail: bekeltetes@bokik.hu — Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Szeged — Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. — Telefonszám: 06-62/549-392 — E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu — Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Székesfehérvár — Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. — Telefonszám: 06-22-510-310 — E-mail: bekeltetes@fmkik.hu — Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Győr — Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/a. — Telefonszám: 06-96-520-217 — E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu — Honlap: bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Debrecen — Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. — Telefonszám: 06-52-500-710, +36 52 500 745 — E-mail: bekelteto@hbkik.hu — Honlap: hbmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Budapest — Illetékességi terület: Pest vármegye Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. — Telefonszám: 06-1-792-7881 — E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu — Honlap: panaszrendezes.hu

Řízení před smírčím sborem u osob, které nejsou spotřebiteli

Podle maďarského zákona o ochraně spotřebitele se pro účely řízení před smírčím sborem za spotřebitele považuje:

- nezisková organizace podle zvláštního zákona, církevní právnická osoba, společenství vlastníků jednotek či bytové družstvo jednající za účelem mimo svou samostatnou výdělečnou činnost a hospodářskou činnost, které kupují, objednávají, přijímají, používají zboží, využívají je nebo jsou adresáty obchodního sdělení či nabídky týkající se zboží; dále
- mikropodniky, malé a střední podniky (dále společně: MSP), které využívají veřejnou službu nebo v rámci maloobchodní činnosti podle maďarského zákona o obchodu kupují, používají výrobek, využívají jej nebo jsou adresáty obchodního sdělení či nabídky týkající se výrobku;
- podnik, který se pro účely nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 ze dne 28. února 2018 považuje podle tohoto nařízení za zákazníka.

Existenci postavení spotřebitele je smírčí sbor oprávněn ověřovat a zkoumat. Pro pravidla řízení jsou rozhodná pravidla uvedená v části o smírčím sboru.

Hodnocení Fogyasztó Barát

Informujeme kupující, že prodávající na svých webových stránkách využívá hodnoticí systém Fogyasztó Barát. Hodnoticí systém neumožňuje hodnocení jednotlivého zboží, nýbrž hodnocení prodávajícího (internetového obchodu). V hodnoticím systému zajišťují následující technická opatření, aby hodnocení mohli podávat pouze skuteční zákazníci:

1. systém funguje nezávisle na internetovém obchodu, který jej používá, tak, že se po nákupu otevře hodnoticí WIDGET a podaná hodnocení ukládá Fogyasztó Barát (JUTASA Kft.) ve vlastním systému.
2. napsat recenzi je rovněž možné pouze tak, že skutečný zákazník může po nákupu napsat svůj názor v e-mailu zaslaném na e-mailovou adresu poskytnutou pro Fogyasztó Barát.

Internetový obchod používající hodnoticí systém nemá technickou možnost mazat hodnocení ani recenze.

V důsledku výše uvedeného obsahuje systém pouze hodnocení a názory skutečných zákazníků a systém nerozlišuje mezi pozitivními a negativními názory, nýbrž je zobrazuje shodně.

Částečná neplatnost, kodex chování

Je-li některý bod VOP právně neúplný nebo neúčinný, zůstávají ostatní body smlouvy nadále v platnosti a namísto neúčinné nebo vadné části se použijí ustanovení příslušných právních předpisů.

Prodávající nemá kodex chování ve smyslu maďarského zákona o zákazu nekalých obchodních praktik vůči spotřebitelům.

Informace o podstatných vlastnostech zboží

O podstatných vlastnostech zboží, které lze na webových stránkách zakoupit, informujeme v popisech uvedených u jednotlivého zboží.

Oprava chyb při zadávání údajů – odpovědnost za pravdivost uvedených údajů

Během objednávky máte až do jejího dokončení průběžně možnost změnit Vámi zadané údaje (kliknutím na tlačítko zpět v prohlížeči se otevře předchozí stránka, takže zadané údaje lze opravit i tehdy, pokud jste již přešli na další stránku). Upozorňujeme, že je Vaší odpovědností zadat Vámi uváděné údaje přesně, neboť na základě Vámi uvedených údajů dochází k fakturaci a dodání zboží. Upozorňujeme, že chybně uvedená e-mailová adresa nebo naplněná kapacita e-mailové schránky může vést k nedoručení potvrzení a zabránit vzniku smlouvy. Zjistí-li kupující po dokončení objednávky chybu v uvedených údajích, musí v co nejkratší době iniciovat změnu své objednávky. Změnu chybné objednávky může kupující prodávajícímu oznámit dopisem zaslaným z e-mailové adresy uvedené při objednávce nebo telefonicky.

Používání webových stránek

Nákup není podmíněn registrací.

Webové stránky poskytují uživatelům možnost prezentace produktů a online objednávky. Na webových stránkách může uživatel procházet nabídku pomocí položek menu. Produkty jsou zařazeny do systému kategorií. V kategorii Akční produkty jsou k nalezení všechny akční produkty dostupné v obchodě. U každého produktu je samostatně uvedeno datum začátku a konce akce, případně datum začátku s označením „do vyprodání zásob".

Pod položkou menu „Více za méně" najdete produkty, na které obchod poskytuje množstevní slevu při objednání více kusů.

V položce menu „Novinky" jsou produkty nově zařazené do nabídky webových stránek. Kliknutím na název kategorie se zobrazí seznam produktů v ní obsažených. Nevejdou-li se všechny produkty dané kategorie na jednu stránku, lze listovat pomocí čísel nad a pod produkty. Ze seznamu produktů se lze kliknutím na název produktu dostat na podrobnou stránku produktu, kde se můžete informovat o podrobných vlastnostech a ceně objednávaného produktu.

Na webových stránkách je možné vyhledávat produkty podle klíčových slov. Výsledky vyhledávání odpovídající zadaným kritériím se zobrazují ve formě seznamu obdobně jako kategorie.

Vybraný produkt lze vložit do košíku pomocí tlačítka košíku, vedle tlačítka lze nastavit potřebný počet kusů. Uživatel může obsah košíku zkontrolovat pomocí položky menu Košík. Zde může změnit množství vloženého produktu, které si přeje objednat, nebo danou položku smazat. Pomocí tlačítka Vyprázdnit košík je možné košík zcela vyprázdnit.

Kliknutím na tlačítko Objednávka může uživatel pokračovat v nákupním procesu. Ve druhém kroku je možné přihlášení, registrace, jakož i nákup bez registrace. Při registraci i při nákupu bez registrace musí uživatel uvést tyto údaje: e-mailovou adresu, jméno, telefonní číslo, fakturační adresu a dále dodací adresu, je-li odlišná. Pro registraci je kromě uvedených údajů nutné zadat i heslo. O úspěšné registraci se uživatel dozví e-mailem a na webových stránkách. Uživatel může požádat poskytovatele o zrušení své registrace e-mailem; v takovém případě se pro nový nákup musí zaregistrovat znovu.

Za utajení přístupových údajů odpovídá uživatel. Uživatel odpovídá za aktualizaci svých údajů a je povinen poskytovateli oznámit, dozví-li se, že jeho údaje zneužila třetí osoba. V případě zapomenutého hesla lze na webových stránkách požádat o zaslání nového hesla na registrovanou e-mailovou adresu. Registroval-li se uživatel na webových stránkách dříve, lze v objednávkovém procesu pokračovat zadáním jeho e-mailové adresy a hesla.

V dalším kroku objednávky musí uživatel zvolit pro sebe vhodný způsob platby a dopravy. Pomocí souhrnné stránky může uživatel zkontrolovat všechny dříve uvedené údaje a objednávané produkty i jejich množství. V případě chyb při zadávání může uvedené údaje opravit pomocí ikony tužky.

Shledá-li vše v pořádku, může svou objednávku dokončit pomocí tlačítka Odeslat objednávku. O tom obdrží potvrzení na webových stránkách i e-mailem. Zjistí-li po zaevidování objednávky (např. v potvrzovacím e-mailu) chybný údaj, je povinen to poskytovateli oznámit neprodleně, nejpozději však do 24 hodin. Nezávisle na úmyslu objednat se uživatel může přihlásit pomocí okna Přihlášení zákazníka nebo položky menu Přihlášení. Po přihlášení se zobrazí položka menu Změna údajů, kde může měnit údaje uvedené při registraci a sledovat údaje a stav své odeslané objednávky.

Dokončení objednávky (podání nabídky)

Přesvědčíte-li se, že obsah košíku odpovídá zboží, které si přejete objednat, a že Vaše údaje jsou uvedeny správně, můžete svou objednávku uzavřít kliknutím na tlačítko „Objednávám". Informace uvedené na webových stránkách nepředstavují nabídku prodávajícího k uzavření smlouvy. U objednávek spadajících pod tyto VOP jste navrhovatelem Vy.

Stisknutím tlačítka „Objednávám" výslovně berete na vědomí, že Vaši nabídku je třeba považovat za učiněnou a že Vaše prohlášení – v případě potvrzení prodávajícím podle těchto VOP – zakládá platební povinnost. Prodávající je povinen doručení objednávky kupujícímu neprodleně potvrdit elektronickou cestou. Nedojde-li toto potvrzení kupujícímu ve lhůtě přiměřené povaze služby od odeslání jeho objednávky, nejpozději však do 48 hodin, je kupující zproštěn vázanosti nabídkou či smluvní povinnosti.

Zpracování objednávky, vznik smlouvy

Zpracování objednávek probíhá ve dvou krocích. Objednávku můžete podat kdykoli. O objednávce nejprve obdržíte automatickou zprávu, která pouze zaznamenává skutečnost, že Vaše objednávka byla přijata prostřednictvím webových stránek; toto potvrzení však nepředstavuje přijetí Vaší nabídky. Zjistíte-li, že automatický potvrzovací e-mail obsahuje Vaše údaje chybně (např. jméno, dodací adresu, telefonní číslo apod.), jste povinni nám tuto skutečnost – současně s uvedením správných údajů – neprodleně sdělit e-mailem. Neobdržíte-li do 24 hodin od své objednávky automatický potvrzovací e-mail, kontaktujte nás prosím, neboť je možné, že Vaše objednávka z technických důvodů nedorazila do našeho systému.

Prodávající po odeslání Vaší nabídky potvrdí Vaši nabídku druhým e-mailem. Smlouva vzniká okamžikem, kdy se potvrzovací e-mail zaslaný prodávajícím stane pro Vás přístupným ve Vašem e-mailovém systému (druhé potvrzení, přijetí nabídky).

Postup v případě nepřevzatých zásilek

Nepřevezme-li kupující objednané a k přepravě předané zboží a neoznámí-li prodávajícímu ani svůj úmysl odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů zaručený právními předpisy, porušuje smlouvu uzavřenou s prodávajícím, na jejímž základě je povinen zboží převzít a tím přijmout plnění prodávajícího. V takovém případě se prodávající pokusí o opětovné doručení zboží, pokud to s kupujícím může dohodnout, může však opětovné doručení podmínit zaplacením dopravného. Je-li opětovné doručení neúspěšné nebo je nelze s kupujícím dohodnout, protože kupující odmítá součinnost, je prodávající oprávněn smlouvu uzavřenou s kupujícím z důvodu porušení smlouvy s okamžitou účinností vypovědět a náklady neúspěšného doručení a zpětné přepravy uplatnit vůči kupujícímu jako smluvní pokutu. Strany pro výpověď smlouvy akceptují jako formu komunikace e-mail použitý kupujícím při objednávce a stanoví, že okamžikem sdělení výpovědi je okamžik, kdy se výpovědní dopis stane přístupným v e-mailové schránce kupujícího.

Způsoby platby

Bankovní převod

Hodnotu produktů můžete uhradit i bankovním převodem.

Dobírka

Přejete-li si uhradit hodnotu objednávky při převzetí zásilky, zvolte prosím způsob platby „Dobírka".

Barion

Barion Smart Gateway je plně v Maďarsku vyvinutá, na bankách nezávislá platební brána pro přijímání platebních karet a elektronických peněz, která vedle nepřekonatelných cen disponuje řadou inovativních funkcí. Její používání je ještě pohodlnější po pouhé jednominutové registraci. Vzhledem k tomu, že čísla platebních karet uchovává zabezpečený systém s certifikací PCI DSS, k použití jakékoli uložené karty postačuje zadání registrované e-mailové adresy a hesla. Na webovém rozhraní Barionu podporují obchodní procesy a oficiální vyúčtování reporty, možnost exportu a měsíčně zasílaný fakturační dopis. Transakce probíhají v reálném čase a příchozí položky lze sledovat i v mobilní aplikaci. Uživatelé Barionu mohou pomocí bezplatné aplikace Barion platit mobilem ve stále více obchodech a provozovnách, aniž by museli mít u sebe hotovost či platební kartu. Bankovní bezpečnost je zaručena dohledem Maďarské národní banky (MNB) (povolení MNB: H-EN-I-1064/2013). Ochranu proti zneužití platebních karet řešíme flexibilně a spravedlivě.

Způsoby převzetí, ceny dopravy

Kurýrní služba MPL

Pohodlná a jednoduchá možnost převzetí zásilky. Platit můžete platební kartou nebo v hotovosti.

Doručení si můžete vyžádat na svou adresu bydliště nebo i na pracoviště. Celostátní pokrytí.

Dva pokusy o doručení u obchodní zásilky MPL, které jsou zahrnuty v základní ceně.

Bližší informace: https://www.posta.hu/kuldemeny_erkezese/haznal_torteno_csomagkezbesites

Minimum	Maximum	Cena dopravy
0 HUF	10 000 HUF	7 500 HUF
10 001 HUF	50 000 HUF	5 000 HUF
50 001 HUF	∞	zdarma

Další náklady nad rámec ceny dopravy:

Logistický poplatek: 5 000 HUF

Osobní odběr

Objednané zboží si můžete převzít i osobně v naší prodejně.

Kurýrní služba GLS

Zboží doručuje kurýrní služba GLS.

Bližší informace naleznete zde: https://gls-group.eu/HU/hu/cimzetteknek-nyujtott-szolgaltatasok

Minimum	Maximum	Cena dopravy
0 HUF	10 000 HUF	7 500 HUF
10 001 HUF	50 000 HUF	5 000 HUF
50 001 HUF	∞	zdarma

Pannon XP

Kurýrní službou Pannon XP s doručením do 48–72 hodin.

Minimum	Maximum	Cena dopravy
0 HUF	60 000 HUF	2 500 HUF
60 001 HUF	∞	zdarma

Lhůta plnění

U kupujícího, který je spotřebitelem, je prodávající – není-li mezi stranami dohodnuto jinak – povinen dát kupujícímu zboží k dispozici po uzavření smlouvy bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti dnů.

Na základě výše uvedeného činí obecná lhůta plnění objednávky nejvýše 30 dnů od potvrzení objednávky. O případně odlišné (avšak ne delší než 30denní) lhůtě plnění informuje prodávající u jednotlivých způsobů dopravy.

V případě prodlení prodávajícího je kupující oprávněn postupovat vůči prodávajícímu podle zákona č. V z roku 2013, občanského zákoníku.

Výhrada práv, výhrada vlastnictví

Objednali-li jste dříve zboží tak, že jste je při doručení nepřevzali (s výjimkou případu, kdy jste využili svého práva na odstoupení od smlouvy), nebo se zboží vrátilo prodávajícímu s označením „nevyzvednuto", podmiňuje prodávající splnění objednávky předchozím zaplacením kupní ceny a nákladů na dopravu.

Prodávající může zadržet předání zboží, dokud se nepřesvědčí, že úhrada ceny zboží prostřednictvím elektronického platebního řešení proběhla úspěšně (včetně případu, kdy u zboží hrazeného převodem kupující poukáže kupní cenu v měně svého členského státu a prodávající z důvodu přepočtu a bankovních poplatků a nákladů neobdrží částku kupní ceny a dopravného v plné výši). Nebyla-li cena zboží uhrazena v plné výši, může prodávající vyzvat kupujícího k doplacení kupní ceny.

Prodej do zahraničí – zákaz zeměpisného blokování

Prodávající při používání webových stránek nerozlišuje mezi zákazníky na území Maďarska a mimo ně na území Evropské unie, tj. neomezuje přístup zákazníků k webovým stránkám na základě jejich státní příslušnosti, bydliště nebo místa usazení. Není-li v těchto VOP stanoveno jinak, zajišťuje prodávající dodání/převzetí objednaného zboží na území Maďarska.

Jazykem komunikace a nákupu je především maďarština; prodávající není povinen komunikovat se zákazníkem v jazyce jeho členského státu.

Prodávající není povinen splňovat mimosmluvní požadavky stanovené vnitrostátním právem členského státu zákazníka ve vztahu k dotčenému zboží, například požadavky na označování či požadavky specifické pro dané odvětví, ani o těchto požadavcích zákazníka informovat.

Není-li prodávajícím stanoveno jinak, uplatňuje prodávající u veškerého zboží maďarskou DPH.

Prodávající poskytuje zákazníkům mimo Maďarsko za účelem předání zboží tytéž možnosti předání, jaké náleží maďarským zákazníkům.

Může-li zákazník podle VOP požadovat dodání zboží na území Maďarska nebo na území kteréhokoli jiného členského státu Evropské unie, může to požadovat i zákazník mimo Maďarsko kterýmkoli způsobem dopravy uvedeným ve VOP.

Může-li si zákazník podle VOP zvolit osobní převzetí zboží u prodávajícího, může toho využít i zákazník mimo Maďarsko.

V ostatním může zákazník požádat, aby si dopravu zboží do zahraničí zajistil na vlastní náklady. Maďarskému zákazníkovi toto právo nenáleží.

Prodávající splní objednávku po zaplacení dopravného; nezaplatí-li zákazník prodávajícímu dopravné nebo nezajistí-li vlastní dopravu do předem dohodnutého termínu, prodávající smlouvu vypoví a předem zaplacenou kupní cenu zákazníkovi vrátí.

Informace pro spotřebitele

Informace o právu spotřebitele-kupujícího na odstoupení od smlouvy

Za spotřebitele se podle § 8:1 odst. 1 bodu 3 maďarského občanského zákoníku považuje pouze fyzická osoba jednající mimo rámec své profese, samostatné výdělečné činnosti nebo podnikatelské činnosti, takže **právnické osoby nemohou využít práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu!**

Spotřebiteli náleží podle § 20 nařízení vlády č. 45/2014. (II. 26.) právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Spotřebitel může své právo na odstoupení uplatnit

1. **a)** u smlouvy o koupi zboží
2. **aa)** ode dne převzetí zboží,
3. **ab)** při koupi více kusů zboží, je-li dodání jednotlivého zboží uskutečněno v různých okamžicích, ode dne převzetí naposledy dodaného zboží,
4. **ac)** u zboží skládajícího se z více položek nebo částí ode dne převzetí naposledy dodané položky nebo části,
5. **ad)** má-li být zboží dodáváno pravidelně v určitém období, ode dne převzetí prvního dodání,

spotřebitelem nebo jím určenou třetí osobou odlišnou od dopravce, ve lhůtě **14 kalendářních dnů**.

Ustanovení tohoto bodu se nedotýkají práva spotřebitele uplatnit své právo na odstoupení určené v tomto bodě i v období mezi dnem uzavření smlouvy a dnem převzetí zboží.

Učinil-li nabídku k uzavření smlouvy spotřebitel, náleží spotřebiteli před uzavřením smlouvy právo nabídku odvolat, čímž zaniká vázanost nabídkou k uzavření smlouvy.

Neinformoval-li prodávající spotřebitele o lhůtě a dalších podmínkách uplatnění práva na odstoupení (zejména o ustanoveních § 22 nařízení vlády) a o vzorovém formuláři podle přílohy č. 2, prodlužuje se výše uvedená lhůta pro odstoupení o 12 měsíců. Poskytl-li prodávající spotřebiteli informace o uplatnění práva na odstoupení do 12 měsíců od uplynutí lhůty pro odstoupení, uplyne lhůta pro odstoupení nebo výpověď 14. den od sdělení této informace.

Nařízení vlády č. 45/2014. (II.26.) o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebitelem a podnikatelem je dostupné zde: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400045.kor

Prohlášení o odstoupení, uplatnění práva spotřebitele na odstoupení nebo výpověď

Spotřebitel může své právo zaručené v § 20 nařízení vlády č. 45/2014. (II. 26.) uplatnit jednoznačným prohlášením v této věci, s použitím vzorového formuláře, který lze stáhnout i z webových stránek, nebo pomocí funkce odstoupení.

Funkce odstoupení

Funkce odstoupení je online prohlášení o odstoupení, v němž může spotřebitel podnikateli sdělit: své rozhodnutí odstoupit od smlouvy, své jméno, údaje identifikující smlouvu dotčenou odstoupením, jakož i údaje elektronického prostředku, jehož prostřednictvím spotřebitel obdrží potvrzení odstoupení.

Funkce odstoupení je na webových stránkách dostupná prostřednictvím odkazu „Odstoupení od smlouvy". Spotřebitel může online prohlášení o odstoupení odeslat prodávajícímu pomocí potvrzovací funkce s textem „Potvrdit odstoupení".

Prodávající zašle spotřebiteli bez zbytečného odkladu po zjištění odstoupení na trvalém nosiči dat potvrzení o přijetí, které obsahuje obsah odstoupení a dále den a čas odeslání.

Platnost prohlášení spotřebitele o odstoupení

Právo na odstoupení se považuje za uplatněné včas, odešle-li spotřebitel své prohlášení ve lhůtě.

Při písemném odstoupení nebo výpovědi postačí odeslat prohlášení o odstoupení nebo výpovědi ve lhůtě.

Důkazní břemeno o tom, že právo na odstoupení uplatnil v souladu s tímto ustanovením, nese spotřebitel.

Prodávající je povinen prohlášení spotřebitele o odstoupení po jeho doručení potvrdit na elektronickém nosiči dat.

Povinnosti prodávajícího v případě odstoupení spotřebitele

Povinnost prodávajícího k vrácení plnění

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy v souladu s § 22 nařízení vlády č. 45/2014. (II. 26.), vrátí prodávající nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy se o odstoupení dozvěděl, celou částku uhrazenou spotřebitelem jako protiplnění, včetně nákladů vzniklých v souvislosti s plněním, tedy i dopravného. Upozorňujeme, že toto ustanovení se nevztahuje na dodatečné náklady vzniklé volbou jiného než nejlevnějšího obvyklého způsobu dopravy.

Způsob splnění povinnosti prodávajícího k vrácení plnění

V případě odstoupení nebo výpovědi v souladu s § 22 nařízení vlády č. 45/2014. (II. 26.) vrátí prodávající částku náležející spotřebiteli stejným způsobem, jaký spotřebitel použil při platbě. Na základě výslovného souhlasu spotřebitele může prodávající pro vrácení použít i jiný způsob platby, spotřebiteli však z toho nesmí vzniknout žádný dodatečný poplatek. Za prodlení způsobené chybně a/nebo nepřesně uvedeným číslem bankovního účtu či poštovní adresou ze strany spotřebitele nenese prodávající odpovědnost.

Dodatečné náklady

Zvolí-li spotřebitel výslovně jiný než nejlevnější obvyklý způsob dopravy, není prodávající povinen vrátit z toho plynoucí dodatečné náklady. V takovém případě je naše povinnost vrácení dána pouze do výše uvedených obecných sazeb dopravného.

Zadržovací právo

Prodávající může částku náležející spotřebiteli zadržet do doby, než spotřebitel zboží vrátí nebo nade vši pochybnost prokáže, že je odeslal zpět; rozhodný je dřívější z těchto okamžiků. Zásilky odeslané na dobírku nebo nevyplaceně nemůžeme přijmout.

Povinnosti spotřebitele v případě jeho odstoupení nebo výpovědi

Vrácení zboží

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy v souladu s § 22 nařízení vlády č. 45/2014. (II. 26.), je povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů od sdělení odstoupení odeslat zpět, resp. předat prodávajícímu nebo osobě zmocněné prodávajícím k převzetí zboží. Vrácení se považuje za včasné, odešle-li spotřebitel zboží před uplynutím lhůty.

Nesení přímých nákladů spojených s vrácením zboží

Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel. Zboží je třeba zaslat zpět na adresu prodávajícího. Prodává-li prodávající zboží i v provozovně a uplatní-li spotřebitel své právo na odstoupení osobně v provozovně podnikatele, je oprávněn současně zboží podnikateli vrátit. Vypoví-li spotřebitel po zahájení plnění smlouvu o poskytování služby uzavřenou mimo obchodní prostory nebo na dálku, je povinen uhradit podnikateli poměrnou odměnu odpovídající plnění poskytnutému do okamžiku sdělení výpovědi podnikateli. Poměrnou částku hrazenou spotřebitelem je třeba stanovit na základě celkové částky protiplnění včetně daně stanovené ve smlouvě. Prokáže-li spotřebitel, že takto stanovená celková částka je nepřiměřeně vysoká, vypočte se poměrná částka na základě tržní hodnoty plnění poskytnutých do okamžiku zániku smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že zboží vrácené na dobírku nebo nevyplaceně nemůžeme převzít.

Odpovědnost spotřebitele za snížení hodnoty

Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty vyplývající z užívání přesahujícího užívání nutné ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží.

Případy, v nichž nelze uplatnit právo na odstoupení

Prodávající Vás výslovně upozorňuje, že nemůžete uplatnit své právo na odstoupení v případech uvedených v § 29 odst. 1 nařízení vlády č. 45/2014. (II.26.):

1. po úplném poskytnutí služby; zakládá-li však smlouva pro spotřebitele platební povinnost, lze se na tuto výjimku odvolat pouze tehdy, pokud plnění započalo s výslovným předchozím souhlasem spotřebitele a s jeho vzetím na vědomí, že ztrácí své právo na odstoupení, jakmile podnikatel smlouvu zcela splní;
2. u zboží nebo služby, jejichž cena či odměna závisí na výkyvech finančního trhu, které podnikatel nemůže ovlivnit a k nimž může dojít i během lhůty pro uplatnění práva na odstoupení;
3. u zboží, které nebylo předem vyrobeno a bylo vyrobeno podle pokynů nebo na výslovnou žádost spotřebitele, nebo u zboží, které bylo jednoznačně přizpůsobeno osobě spotřebitele;
4. u zboží podléhajícího zkáze nebo zboží s krátkou dobou trvanlivosti;
5. u zboží v uzavřeném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů nelze po předání a otevření obalu vrátit (Upozorňujeme Vás, že u zboží v uzavřeném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů nelze po předání a otevření obalu vrátit, vede již užívání nutné ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží ke ztrátě práva na odstoupení.);
6. u zboží, které se svou povahou po předání neoddělitelně smísí s jiným zbožím;
7. u alkoholických nápojů, jejichž skutečná hodnota závisí na výkyvech trhu, které podnikatel nemůže ovlivnit, a jejichž cenu si strany dohodly při uzavření kupní smlouvy, přičemž k plnění smlouvy dojde až po třicátém dni od jejího uzavření;
8. u smlouvy o dílo, u níž podnikatel na výslovnou žádost spotřebitele tohoto navštíví za účelem provedení naléhavých oprav nebo údržby;
9. u koupě zvukové či obrazové nahrávky nebo rozmnoženiny počítačového softwaru v zapečetěném obalu, jestliže spotřebitel obal po předání porušil;
10. u novin, periodik a časopisů, s výjimkou předplatných smluv;
11. u smluv uzavřených na veřejné dražbě;
12. u smluv o ubytování – s výjimkou služeb bydlení –, o přepravě, o pronájmu osobních automobilů, o stravování nebo o službách souvisejících s volnočasovými aktivitami, byl-li ve smlouvě sjednán určitý den nebo lhůta plnění;
13. u digitálního obsahu poskytovaného na jiném než hmotném nosiči, jestliže prodávající zahájil plnění s výslovným předchozím souhlasem spotřebitele a spotřebitel současně s tímto souhlasem prohlásil, že bere na vědomí, že po zahájení plnění ztrácí své právo na odstoupení, a podnikatel zaslal spotřebiteli potvrzení.

Informace o odpovědnosti za vady výrobku, odpovědnosti za vady a záruce k zajištění souladu zboží se smlouvou u spotřebitelských smluv

Tento bod informace pro spotřebitele byl vypracován na základě zmocnění § 11 odst. 5 nařízení vlády č. 45/2014. (II.26.) s přihlédnutím k příloze č. 3 nařízení vlády č. 45/2014. (II.26.).

Informace pro spotřebitele se vztahuje výhradně na kupující, kteří jsou spotřebiteli; pravidla týkající se kupujících, kteří nejsou spotřebiteli, jsou uvedena v samostatné kapitole.

Požadavky na plnění v souladu se smlouvou u spotřebitelské smlouvy

Obecné požadavky na plnění v souladu se smlouvou u zboží prodaného v rámci spotřebitelské smlouvy

Zboží a plnění musí v okamžiku plnění odpovídat požadavkům stanoveným nařízením vlády č. 373/2021. (VI.30.).

Aby bylo plnění považováno za souladné se smlouvou, musí zboží, které je předmětem smlouvy,

- odpovídat popisu, množství, jakosti a druhu uvedeným ve smlouvě a mít funkčnost, kompatibilitu, interoperabilitu a další vlastnosti stanovené ve smlouvě
- být způsobilé k jakémukoli účelu stanovenému spotřebitelem, který spotřebitel nejpozději při uzavření smlouvy oznámil prodávajícímu a který prodávající přijal
- mít veškeré příslušenství a návod k použití stanovené ve smlouvě – včetně pokynů k uvedení do provozu, návodu k instalaci a zákaznické podpory – a
- zajišťovat aktualizace stanovené ve smlouvě.

Aby bylo plnění považováno za souladné se smlouvou, musí zboží, které je předmětem smlouvy, dále

- být způsobilé k účelům, které jsou u zboží téhož druhu stanoveny právním předpisem, technickou normou nebo – při neexistenci technické normy – příslušným kodexem chování
- mít množství, jakost, výkonnostní a jiné vlastnosti, které může spotřebitel rozumně očekávat – zejména pokud jde o životnost, opravitelnost, funkčnost, kompatibilitu, přístupnost, kontinuitu a bezpečnost –, jež jsou u zboží téhož druhu obvyklé, s ohledem na veřejná prohlášení prodávajícího, jeho zástupce nebo jiné osoby v prodejním řetězci o konkrétních vlastnostech zboží, učiněná zejména v reklamě nebo na etiketě
- mít příslušenství a návody, které může spotřebitel rozumně očekávat – včetně obalu a pokynů k uvedení do provozu – a
- odpovídat vlastnostem a popisu zboží, které podnikatel před uzavřením smlouvy předvedl jako vzorek či model nebo zpřístupnil jako zkušební verzi.

Zboží nemusí odpovídat výše uvedenému veřejnému prohlášení, prokáže-li prodávající, že

- veřejné prohlášení neznal a ani znát nemusel
- veřejné prohlášení bylo do okamžiku uzavření smlouvy již vhodným způsobem opraveno, nebo
- veřejné prohlášení nemohlo ovlivnit rozhodnutí oprávněného uzavřít smlouvu.

Zvláštní požadavky na soulad plnění se smlouvou u zboží obsahujícího digitální prvky

U zboží obsahujícího digitální prvky je prodávající povinen zajistit, aby byl spotřebitel informován o takových aktualizacích digitálního obsahu zboží nebo související digitální služby – včetně bezpečnostních aktualizací –, které jsou nezbytné k zachování souladu zboží se smlouvou, a rovněž zajistit, aby je spotřebitel obdržel.

Prodávající je povinen zajistit zpřístupnění aktualizace, pokud kupní smlouva

- stanoví jednorázové poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, po dobu, kterou může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na druh a účel zboží a digitálních prvků, jakož i na individuální okolnosti a povahu smlouvy; nebo
- stanoví průběžné poskytování digitálního obsahu po určité období, u průběžného poskytování nepřesahujícího dva roky po dobu dvou let od plnění zboží.

Neinstaluje-li spotřebitel poskytnuté aktualizace v přiměřené lhůtě, neodpovídá prodávající za vadu zboží, pokud tato plyne výhradně z neaplikování příslušné aktualizace, za předpokladu, že

1. prodávající informoval spotřebitele o dostupnosti aktualizace a o následcích neprovedení instalace ze strany spotřebitele; a
2. neprovedení instalace aktualizace spotřebitelem nebo její nesprávná instalace spotřebitelem nejsou důsledkem nedostatků návodu k instalaci poskytnutého prodávajícím.

Vadné plnění nelze konstatovat, byl-li spotřebitel při uzavření smlouvy zvlášť informován o tom, že se určitá konkrétní vlastnost zboží odchyluje od zde popsaných, a spotřebitel tuto odchylku při uzavření kupní smlouvy zvlášť a výslovně přijal.

Požadavky na plnění v souladu se smlouvou u prodeje digitálního obsahu v rámci spotřebitelské smlouvy

Prodávající poskytuje spotřebiteli digitální obsah, resp. jej dodává. Není-li mezi stranami dohodnuto jinak, poskytne prodávající spotřebiteli digitální obsah po uzavření smlouvy bez zbytečného odkladu v nejaktuálnější verzi dostupné při uzavření smlouvy.

Plnění se považuje za poskytnuté, jestliže digitální obsah nebo jakékoli řešení nezbytné k přístupu k němu či umožňující jeho stažení bylo doručeno spotřebiteli, resp. na fyzické či virtuální zařízení zvolené spotřebitelem k tomuto účelu.

Prodávající je povinen zajistit, aby byl spotřebitel informován o takových aktualizacích digitálního obsahu – včetně bezpečnostních aktualizací –, které jsou nezbytné k zachování souladu digitálního obsahu nebo digitální služby se smlouvou, a aby je rovněž obdržel.

Je-li podle smlouvy digitální obsah poskytován průběžně po určitou dobu, je třeba soulad plnění se smlouvou ve vztahu k digitálnímu obsahu zajistit po celou dobu trvání smlouvy.

Neinstaluje-li spotřebitel aktualizace poskytnuté prodávajícím v přiměřené lhůtě, neodpovídá prodávající za vadu plnění, pokud tato plyne výhradně z neaplikování příslušné aktualizace, za předpokladu, že

- prodávající informoval spotřebitele o dostupnosti aktualizace a o následcích neprovedení instalace ze strany spotřebitele; a
- neprovedení instalace aktualizace spotřebitelem nebo její nesprávná instalace spotřebitelem nejsou důsledkem nedostatků návodu k instalaci poskytnutého prodávajícím.

Vadné plnění nelze konstatovat, byl-li spotřebitel při uzavření smlouvy zvlášť informován o tom, že se určitá konkrétní vlastnost digitálního obsahu odchyluje od zde stanovených požadavků, a spotřebitel tuto odchylku při uzavření smlouvy zvlášť a výslovně přijal.

Prodávající plní vadně, pokud vada poskytnutí digitálního obsahu plyne z jeho neodborné integrace do digitálního prostředí spotřebitele, za předpokladu, že

- integraci digitálního obsahu provedl prodávající nebo byla provedena na odpovědnost prodávajícího; nebo
- digitální obsah má integrovat spotřebitel a neodborná integrace byla způsobena nedostatky pokynů k integraci poskytnutých prodávajícím.

Stanoví-li smlouva průběžné poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu, odpovídá prodávající za vadu související s digitálním obsahem, pokud vada nastane nebo se projeví během doby stanovené ve smlouvě.

Stanoví-li smlouva jednorázové plnění nebo řadu jednotlivých plnění, je do prokázání opaku třeba předpokládat, že vada zjištěná spotřebitelem do jednoho roku od okamžiku plnění existovala již v okamžiku plnění. Prodávající však neplní vadně, prokáže-li, že digitální prostředí spotřebitele není kompatibilní s technickými požadavky digitálního obsahu nebo digitální služby a že o tom spotřebitele před uzavřením smlouvy jasně a srozumitelně informoval.

Spotřebitel je povinen s prodávajícím spolupracovat, aby se prodávající mohl – za použití prostředků, které má z technického hlediska k dispozici a které pro spotřebitele představují nejmenší zásah – přesvědčit, že příčina vady spočívá v digitálním prostředí spotřebitele. Nesplní-li spotřebitel tuto povinnost součinnosti poté, co jej o ní prodávající před uzavřením smlouvy jasně a srozumitelně informoval, nese spotřebitel důkazní břemeno o tom, že

- vada zjištěná do jednoho roku po plnění existovala již v okamžiku plnění, nebo
- plnění dotčené vadou zjištěnou během doby podle smlouvy nebylo v období smluvního poskytování služby v souladu se smlouvou.

Vadné plnění smlouvy o koupi zboží

Prodávající plní vadně, pokud vada zboží plyne z jeho neodborného uvedení do provozu, za předpokladu, že

1. uvedení do provozu je součástí kupní smlouvy a provedl je prodávající nebo bylo provedeno na odpovědnost prodávajícího; nebo
2. uvedení do provozu měl provést spotřebitel a neodborné uvedení do provozu je důsledkem nedostatků pokynů k uvedení do provozu poskytnutých prodávajícím – resp. u zboží obsahujícího digitální prvky poskytovatelem digitálního obsahu či digitální služby.

Uvádí-li podle kupní smlouvy zboží do provozu prodávající nebo dochází-li k uvedení do provozu na odpovědnost prodávajícího, považuje se plnění prodávajícího za dokončené v okamžiku dokončení uvedení do provozu.

Stanoví-li u zboží obsahujícího digitální prvky kupní smlouva průběžné poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu, odpovídá prodávající za vadu zboží související s digitálním obsahem, pokud vada nastane nebo se projeví u průběžného poskytování nepřesahujícího dva roky do dvou let od plnění zboží, nebo u průběžného poskytování přesahujícího dva roky po celou dobu průběžného poskytování.

Odpovědnost za vady

V jakém případě můžete uplatnit své právo z odpovědnosti za vady?

V případě vadného plnění prodávajícího můžete vůči prodávajícímu uplatnit nárok z odpovědnosti za vady podle pravidel občanského zákoníku a u spotřebitelské smlouvy podle pravidel nařízení vlády č. 373/2021. (VI.30.).

Jaká práva Vám náležejí na základě nároku z odpovědnosti za vady?

Můžete – podle své volby – uplatnit tyto nároky z odpovědnosti za vady:

Můžete požadovat opravu nebo výměnu, ledaže je splnění Vámi zvoleného nároku nemožné nebo by pro prodávajícího znamenalo nepřiměřené dodatečné náklady oproti splnění jiného Vašeho nároku. Nepožadovali-li jste opravu nebo výměnu, resp. nemohli-li jste je požadovat, můžete požadovat přiměřenou slevu z protiplnění nebo – v krajním případě – i odstoupit od smlouvy.

Prodávající před uvedením zboží do souladu se smlouvou informuje spotřebitele o tom, že na základě svého nároku z odpovědnosti za vady může podle své volby požadovat opravu nebo výměnu, jakož i o tom, že v případě opravy se promlčecí doba nároku z odpovědnosti za vady jednorázově prodlužuje o dvanáct měsíců.

Prodávající může v závislosti na specifikách dané kategorie zboží zapůjčit spotřebiteli na dobu opravy bezplatně náhradní zboží, přičemž náhradním zbožím může být i repasované zboží. Poskytnutí náhradního zboží není automatické, může k němu dojít pouze na základě zvláštního závazku prodávajícího.

Prodávající může svou povinnost výměny zboží splnit na výslovnou žádost spotřebitele i repasovaným zbožím.

Od zvoleného práva z odpovědnosti za vady můžete přejít k jinému; náklady přechodu však nesete Vy, ledaže byl přechod odůvodněný nebo k němu dal příčinu prodávající.

U spotřebitelské smlouvy je do prokázání opaku třeba předpokládat, že vada zjištěná do jednoho roku od okamžiku plnění zboží či zboží obsahujícího digitální prvky existovala již v okamžiku plnění zboží, ledaže je tato domněnka neslučitelná s povahou zboží nebo s povahou vady.

Prodávající může odmítnout uvedení zboží do souladu se smlouvou, je-li oprava či výměna nemožná nebo pokud by prodávajícímu způsobila nepřiměřené dodatečné náklady, s přihlédnutím ke všem okolnostem, včetně hodnoty zboží v bezvadném stavu a závažnosti porušení smlouvy.

Spotřebitel je – úměrně závažnosti porušení smlouvy – oprávněn požadovat přiměřenou slevu z protiplnění nebo ukončit kupní smlouvu i tehdy, pokud

- prodávající neprovedl opravu nebo výměnu, nebo je provedl, ale zčásti či zcela nesplnil níže uvedené podmínky

- prodávající je povinen zajistit na vlastní náklady zpětné převzetí vyměněného zboží
- vyžaduje-li oprava nebo výměna odstranění zboží, které bylo v souladu s povahou a účelem zboží – před zjištěním vady – uvedeno do provozu, zahrnuje povinnost opravy nebo výměny odstranění nevyhovujícího zboží a uvedení náhradou dodaného nebo opraveného zboží do provozu, resp. nesení nákladů odstranění a uvedení do provozu.
- prodávající odmítl uvést zboží do souladu se smlouvou
- došlo k opakované vadě plnění, přestože se prodávající pokusil uvést zboží do souladu se smlouvou
- vada plnění je natolik závažná, že odůvodňuje okamžitou slevu z ceny nebo okamžité ukončení kupní smlouvy, nebo
- prodávající se nezavázal uvést zboží do souladu se smlouvou nebo je z okolností zřejmé, že podnikatel neuvede zboží do souladu se smlouvou v přiměřené lhůtě nebo bez podstatné újmy na zájmech spotřebitele.

Chce-li spotřebitel ukončit kupní smlouvu s odvoláním na vadné plnění, nese prodávající důkazní břemeno o tom, že vada je nepodstatná.

Spotřebitel je oprávněn zadržet zbývající část kupní ceny – úměrně závažnosti porušení smlouvy – zčásti nebo zcela do doby, než prodávající splní své povinnosti související se souladem plnění se smlouvou a s vadným plněním.

Obecně platí, že:

- prodávající je povinen zajistit na vlastní náklady zpětné převzetí vyměněného zboží
- vyžaduje-li oprava nebo výměna odstranění zboží, které bylo v souladu s povahou a účelem zboží – před zjištěním vady – uvedeno do provozu, zahrnuje povinnost opravy nebo výměny odstranění nevyhovujícího zboží a uvedení náhradou dodaného nebo opraveného zboží do provozu, resp. nesení nákladů odstranění a uvedení do provozu.

Přiměřená lhůta pro provedení opravy nebo výměny zboží se počítá od okamžiku, kdy spotřebitel oznámil vadu podnikateli.

Spotřebitel musí zboží za účelem provedení opravy nebo výměny dát podnikateli k dispozici.

Sleva z protiplnění je přiměřená, odpovídá-li její výše rozdílu mezi hodnotou, která by spotřebiteli náležela při plnění v souladu se smlouvou, a hodnotou zboží spotřebitelem skutečně obdrženého.

Právo spotřebitele z odpovědnosti za vady na ukončení kupní smlouvy lze uplatnit právním jednáním adresovaným prodávajícímu, které vyjadřuje rozhodnutí o ukončení.

Týká-li se vadné plnění pouze určité části zboží dodaného na základě kupní smlouvy a jsou-li ve vztahu k této části splněny podmínky pro uplatnění práva na ukončení smlouvy, může spotřebitel ukončit kupní smlouvu pouze ve vztahu k vadnému zboží, může ji však ukončit i ve vztahu k jakémukoli jinému zboží pořízenému spolu s ním, nelze-li po spotřebiteli rozumně požadovat, aby si ponechal pouze zboží odpovídající smlouvě.

Ukončí-li spotřebitel kupní smlouvu zcela nebo ve vztahu k části zboží dodaného na základě kupní smlouvy, pak

- spotřebitel musí dotčené zboží zaslat zpět prodávajícímu na náklady prodávajícího a
- prodávající musí spotřebiteli neprodleně vrátit kupní cenu uhrazenou za dotčené zboží, jakmile zboží nebo doklad prokazující jeho odeslání zpět převzal.

Prodávající je povinen o nároku spotřebitele z odpovědnosti za vady u něj uplatněném sepsat protokol a jeho kopii neprodleně prokazatelným způsobem poskytnout spotřebiteli.

Nemůže-li se prodávající jako podnikatel při uplatnění nároku spotřebitele z odpovědnosti za vady vyjádřit k jeho vyřizitelnosti, je povinen o svém stanovisku – v případě zamítnutí nároku i o důvodu zamítnutí a o možnosti obrátit se na smírčí sbor – informovat spotřebitele do 8 dnů prokazatelným způsobem.

Prodávající musí usilovat o to, aby opravu nebo výměnu provedl nejpozději do patnácti dnů. Přesáhne-li doba opravy nebo výměny patnáct dnů, je podnikatel povinen informovat spotřebitele o předpokládané době opravy nebo výměny.

V jaké lhůtě můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady?

Jste povinni oznámit vadu neprodleně po jejím zjištění. Vada oznámená do dvou měsíců od jejího zjištění se považuje za vadu oznámenou bez prodlení. Upozorňujeme však, že po uplynutí dvouleté promlčecí doby od plnění smlouvy již svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit nemůžete.

Dojde-li k uvedení zboží do souladu se smlouvou opravou, prodlužuje se promlčecí doba nároku z odpovědnosti za vady jednorázově o dvanáct měsíců.

Do promlčecí doby se nezapočítává ta část doby opravy, během níž kupující nemůže zboží řádně užívat.

Ve vztahu k části zboží dotčené výměnou nebo opravou začíná promlčecí doba nároku z odpovědnosti za vady běžet znovu. Toto pravidlo se použije i v případě, vznikne-li v důsledku opravy nová vada.

Vůči komu můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady?

Svůj nárok z odpovědnosti za vady můžete uplatnit vůči prodávajícímu.

Jaké další podmínky platí pro uplatnění Vašich práv z odpovědnosti za vady?

Do jednoho roku od plnění nemá uplatnění Vašeho nároku z odpovědnosti za vady vedle oznámení vady žádnou další podmínku, prokážete-li, že zboží dodal prodávající. Po uplynutí jednoho roku od plnění jste však již povinni prokázat, že Vámi zjištěná vada existovala již v okamžiku plnění.

Zvláštní pravidla nároků z odpovědnosti za vady při poskytování digitálního obsahu

Spotřebitel je – úměrně závažnosti porušení smlouvy – oprávněn požadovat přiměřenou slevu z protiplnění, resp. ukončit smlouvu o poskytnutí digitálního obsahu i tehdy, pokud

1. je oprava nebo výměna nemožná nebo by prodávajícímu způsobila nepřiměřené dodatečné náklady;
2. prodávající při uplatnění práva z odpovědnosti za vady na opravu nebo výměnu – bez podstatných obtíží pro spotřebitele a s ohledem na povahu a účel digitálního obsahu či digitální služby – neuvede plnění bezplatně do souladu se smlouvou v přiměřené lhůtě od oznámení vady spotřebitelem;
3. došlo k opakované vadě plnění, přestože se podnikatel pokusil uvést zboží do souladu se smlouvou;
4. vada plnění je natolik závažná, že odůvodňuje okamžitou slevu z ceny nebo okamžité ukončení smlouvy; nebo
5. prodávající se nezavázal uvést plnění do souladu se smlouvou nebo je z okolností zřejmé, že podnikatel neuvede plnění do souladu se smlouvou v přiměřené lhůtě nebo bez podstatné újmy na zájmech spotřebitele.

Při uplatnění práva z odpovědnosti za vady na opravu nebo výměnu je prodávající povinen – bez podstatných obtíží pro spotřebitele a s ohledem na povahu a účel digitálního obsahu či digitální služby – uvést plnění bezplatně do souladu se smlouvou v přiměřené lhůtě od oznámení vady spotřebitelem.

Při uplatnění práva z odpovědnosti za vady na opravu nebo výměnu může prodávající v závislosti na technických vlastnostech digitálního obsahu zvolit způsob uvedení digitálního obsahu do souladu se smlouvou.

Sleva z protiplnění je přiměřená, odpovídá-li její výše rozdílu mezi hodnotou plnění, které by spotřebiteli náleželo při plnění v souladu se smlouvou, a hodnotou plnění spotřebiteli skutečně poskytnutého.

Stanoví-li smlouva průběžné plnění poskytované po určitou dobu, musí se přiměřená sleva z protiplnění vztahovat na období, během něhož plnění nebylo v souladu se smlouvou.

Chce-li spotřebitel ukončit smlouvu s odvoláním na vadné plnění, nese prodávající důkazní břemeno o tom, že vada je nepodstatná.

Poskytuje-li prodávající digitální obsah nebo se k tomu zavazuje a poskytuje-li spotřebitel výhradně osobní údaje nebo se zavazuje takové údaje prodávajícímu poskytnout, je spotřebitel oprávněn ukončit smlouvu i při existenci nepodstatné vady, nemůže však požadovat přiměřenou slevu z protiplnění.

Právo spotřebitele z odpovědnosti za vady na ukončení smlouvy lze uplatnit právním jednáním adresovaným prodávajícímu, které vyjadřuje rozhodnutí o ukončení.

Neuskuteční-li prodávající plnění, je spotřebitel povinen vyzvat prodávajícího k plnění. Nesplní-li prodávající přes výzvu spotřebitele povinnost poskytnout či dodat digitální obsah bez prodlení nebo v dodatečné lhůtě přijaté stranami, může spotřebitel smlouvu ukončit.

Spotřebitel může ukončit smlouvu bez výzvy prodávajícímu k plnění, pokud

- se prodávající nezavázal poskytnout digitální obsah nebo je z okolností zřejmé, že digitální obsah neposkytne; nebo
- je na základě dohody stran nebo okolností uzavření smlouvy zřejmé, že pro spotřebitele je nezbytné plnění v určitém okamžiku, a prodávající to nesplní.

V případě ukončení smlouvy je prodávající povinen vrátit celou částku uhrazenou spotřebitelem jako protiplnění.

Bylo-li však plnění před ukončením smlouvy po určitou dobu v souladu se smlouvou, protiplnění náležející za toto období se nevrací. V posledně uvedeném případě je třeba vrátit tu část protiplnění, která připadá na období plnění, jež nebylo v souladu se smlouvou, jakož i to protiplnění uhrazené spotřebitelem předem, které by bez ukončení smlouvy připadalo na zbývající dobu trvání smlouvy.

Je-li spotřebitel oprávněn k přiměřené slevě z protiplnění nebo k ukončení smlouvy, je prodávající povinen splnit svou povinnost vrácení neprodleně, nejpozději však do čtrnácti dnů od okamžiku, kdy se o uplatnění tohoto práva dozvěděl.

Podnikatel vrátí částku náležející spotřebiteli stejným způsobem, jaký spotřebitel použil při platbě. Na základě výslovného souhlasu spotřebitele může prodávající pro vrácení použít i jiný způsob platby, spotřebiteli však z toho nesmí vzniknout žádný dodatečný poplatek.

Náklady spojené s vrácením nese prodávající.

V případě ukončení smlouvy může prodávající zabránit tomu, aby spotřebitel digitální obsah nadále užíval, zejména může digitální obsah nebo digitální službu učinit pro spotřebitele nepřístupnými nebo zablokovat uživatelský účet spotřebitele.

V případě ukončení smlouvy je spotřebitel povinen zdržet se užívání digitálního obsahu a jeho zpřístupňování třetím osobám.

Byl-li digitální obsah poskytnut na fyzickém nosiči dat, je spotřebitel povinen na žádost prodávajícího sdělenou do čtrnácti dnů od okamžiku, kdy se prodávající o ukončení dozvěděl, vrátit fyzický nosič dat bez prodlení na náklady prodávajícího.

Za užívání digitálního obsahu v období před ukončením smlouvy je spotřebitel povinen zaplatit poměrnou odměnu odpovídající plnění poskytnutému v souladu se smlouvou.

Odpovědnost za vady výrobku

V jakém případě můžete uplatnit své právo z odpovědnosti za vady výrobku?

V případě vady movité věci (zboží) můžete – podle své volby – uplatnit nárok z odpovědnosti za vady nebo nárok z odpovědnosti za vady výrobku podle pravidel občanského zákoníku.

Jaká práva Vám náležejí na základě nároku z odpovědnosti za vady výrobku?

Jako nárok z odpovědnosti za vady výrobku můžete požadovat opravu nebo výměnu vadného zboží.

V jakém případě se zboží považuje za vadné?

Zboží je vadné, neodpovídá-li požadavkům na jakost platným v okamžiku jeho uvedení na trh nebo nemá-li vlastnosti uvedené v popisu poskytnutém výrobcem.

V jaké lhůtě můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady výrobku?

Svůj nárok z odpovědnosti za vady výrobku můžete uplatnit do dvou let od uvedení zboží na trh výrobcem. Uplynutím této lhůty toto oprávnění ztrácíte.

Vůči komu můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady výrobku?

Svá práva z odpovědnosti za vady výrobku můžete uplatnit vůči producentovi nebo distributorovi výrobku (dále společně: výrobce).

Jaké pravidlo dokazování platí při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady výrobku?

Při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady výrobku musíte prokázat, že vada výrobku existovala v okamžiku uvedení na trh výrobcem.

V jakém případě je výrobce zproštěn své povinnosti z odpovědnosti za vady výrobku?

Výrobce je zproštěn své povinnosti z odpovědnosti za vady výrobku, prokáže-li, že:

- zboží nevyrobil, resp. neuvedl na trh v rámci své podnikatelské činnosti, nebo
- vada nebyla podle stavu vědy a techniky v okamžiku uvedení na trh rozpoznatelná, nebo
- vada zboží plyne z uplatnění právního předpisu nebo závazného úředního požadavku.

Ke zproštění postačí, prokáže-li výrobce jeden z důvodů.

Upozorňujeme Vás, že z důvodu téže vady můžete uplatnit nárok z odpovědnosti za vady vůči podnikateli a nárok z odpovědnosti za vady výrobku vůči výrobci současně a souběžně. V případě úspěšného uplatnění Vašeho nároku z odpovědnosti za vady výrobku můžete svůj nárok z odpovědnosti za vady ve vztahu k vyměněnému výrobku, resp. k opravené části výrobku, nadále uplatňovat již pouze vůči výrobci.

Záruka

V jakém případě můžete uplatnit své právo ze záruky?

Na základě nařízení vlády č. 151/2003. (IX. 22.) o povinné záruce na některé dlouhodobé spotřební zboží je prodávající povinen poskytnout záruku při prodeji nového dlouhodobého spotřebního zboží uvedeného v příloze č. 1 vyhlášky ministerstva spravedlnosti č. 10/2024. (VI.28.) o vymezení okruhu dlouhodobého spotřebního zboží podléhajícího povinné záruce (např. technické výrobky, nářadí, stroje), jakož i – v tam stanoveném rozsahu – jeho příslušenství a součástí (dále v tomto bodě společně jako spotřební zboží).

Výčet spotřebního zboží podléhajícího povinné záruce naleznete zde: vyhláška ministerstva spravedlnosti č. 10/2024. (VI. 28.) (https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2400010.im).

Práva ze záruky lze uplatnit záručním listem nebo – podle podrobností uvedených v tomto bodě – dokladem prokazujícím zaplacení protiplnění. Prodávající není povinen vystavit záruční list, resp. jej předat spotřebiteli, nepřesahuje-li prodejní cena spotřebního zboží 100 000 forintů; v takovém případě lze práva ze záruky uplatnit dokladem prokazujícím zaplacení protiplnění.

Nesprávné vystavení záručního listu nebo neposkytnutí záručního listu se nedotýká platnosti záruky.

Není-li spotřebiteli záruční list poskytnut, považuje se uzavření smlouvy za prokázané, předloží-li spotřebitel doklad prokazující zaplacení protiplnění – fakturu nebo účtenku vystavenou na základě zákona o dani z přidané hodnoty. V takovém případě lze práva ze záruky uplatnit dokladem prokazujícím zaplacení protiplnění.

Vrácení otevřeného obalu spotřebního zboží není podmínkou splnění nároku ze záruky.

Jaká práva a v jaké lhůtě Vám náležejí v případě povinné záruky?Práva ze záruky

Kupující může na základě svého práva ze záruky uplatnit nárok na opravu nebo výměnu, v případech stanovených právním předpisem požadovat slevu z ceny, případně nakonec odstoupit od smlouvy, jestliže se povinný k opravě nebo výměně nezavázal, nemůže této povinnosti dostát v přiměřené lhůtě a se šetřením zájmů oprávněného, nebo jestliže zájem oprávněného na opravě či výměně zanikl.

Kupující může svůj nárok ze záruky podle své volby uplatnit v sídle prodávajícího, v kterékoli jeho provozovně či pobočce, jakož i přímo u servisu uvedeného prodávajícím na záručním listě.

Lhůta pro uplatnění

Nárok ze záruky lze uplatnit po dobu trvání záruky; doba trvání záruky podle nařízení vlády č. 151/2003. (IX. 22.) činí:

1. při prodejní ceně dosahující 10 000 forintů, avšak nepřesahující 250 000 forintů: dva roky,
2. při prodejní ceně nad 250 000 forintů: tři roky.

Zmeškání těchto lhůt vede k zániku práva; v případě opravy spotřebního zboží se však doba trvání záruky prodlužuje ode dne předání k opravě o dobu, po kterou kupující nemohl spotřební zboží z důvodu vady řádně užívat.

Záruční doba začíná běžet předáním spotřebního zboží kupujícímu, nebo – provádí-li uvedení do provozu prodávající, jeho pověřená osoba či jiná osoba oprávněná k uvedení do provozu – dnem uvedení do provozu.

Nechá-li kupující spotřební zboží uvést do provozu později než šest měsíců od předání, je počátkem záruční doby den předání spotřebního zboží.

Pravidla pro vyřizování nároků ze záruky

Prodávající musí usilovat o to, aby opravu nebo výměnu provedl do 15 dnů.

Přesáhne-li doba opravy nebo výměny patnáct dnů, je prodávající povinen informovat kupujícího o předpokládané době opravy nebo výměny. Přijetím VOP kupující souhlasí s tím, že informace mu může být poskytnuta i elektronickou cestou nebo jiným způsobem vhodným k prokázání jejího převzetí spotřebitelem.

Zjistí-li prodávající při poruše spotřebního zboží během záruční doby, že spotřební zboží nelze opravit, je prodávající – není-li kupujícím určeno jinak – povinen spotřební zboží do osmi dnů vyměnit. Není-li výměna spotřebního zboží možná, je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli do osmi dnů kupní cenu uvedenou na záručním listě, resp. v jeho nepřítomnosti na dokladu prokazujícím zaplacení protiplnění za spotřební zboží předloženém spotřebitelem – na faktuře nebo účtence vystavené na základě zákona o dani z přidané hodnoty.

Nemůže-li prodávající spotřební zboží opravit do 30 dnů:

Nedojde-li k opravě spotřebního zboží do třicátého dne od sdělení nároku ze záruky prodávajícímu, je prodávající – není-li spotřebitelem určeno jinak – povinen spotřební zboží vyměnit do osmi dnů od marného uplynutí třicetidenní lhůty. Není-li výměna spotřebního zboží možná, je prodávající povinen vrátit spotřebiteli kupní cenu uvedenou na záručním listě, resp. v jeho nepřítomnosti na dokladu prokazujícím zaplacení protiplnění za spotřební zboží předloženém spotřebitelem – na faktuře nebo účtence vystavené na základě zákona o dani z přidané hodnoty – do osmi dnů od marného uplynutí třicetidenní lhůty k opravě.

Dojde-li během záruční doby ke 4. poruše spotřebního zboží, je prodávající – není-li spotřebitelem určeno jinak – povinen spotřební zboží do osmi dnů vyměnit. Není-li výměna spotřebního zboží možná, je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli do osmi dnů kupní cenu uvedenou na záručním listě, resp. v jeho nepřítomnosti na dokladu prokazujícím zaplacení protiplnění za spotřební zboží předloženém spotřebitelem – na faktuře nebo účtence vystavené na základě zákona o dani z přidané hodnoty.

Spotřební zboží podléhající povinné záruce s pevným připojením, resp. těžší než 10 kg nebo takové, které nelze přepravovat ve veřejné dopravě jako příruční zavazadlo – s výjimkou vozidel –, je třeba opravit v místě provozu. Nelze-li opravu provést v místě provozu, zajistí demontáž a montáž, jakož i odvoz a zpětný dovoz podnikatel, nebo – v případě nároku na opravu uplatněného přímo u servisu – servis.

Prodávající je povinen o nároku spotřebitele ze záruky u něj uplatněném sepsat protokol a jeho kopii neprodleně prokazatelným způsobem poskytnout spotřebiteli.

Nemůže-li se prodávající jako podnikatel při uplatnění nároku spotřebitele ze záruky vyjádřit k jeho vyřizitelnosti, je povinen o svém stanovisku – v případě zamítnutí nároku i o důvodu zamítnutí a o možnosti obrátit se na smírčí sbor – informovat spotřebitele do 8 dnů prokazatelným způsobem.

Výjimky ze záruky

Předpisy uvedené v bodě „Pravidla pro vyřizování nároků ze záruky" se nevztahují na elektrokola, elektrické koloběžky, čtyřkolky, motocykly, mopedy, osobní automobily, obytné automobily, obytné přívěsy, karavany, přívěsy a motorová vodní plavidla.

I u tohoto zboží však musí prodávající usilovat o to, aby nárok na opravu splnil do 15 dnů.

Přesáhne-li doba opravy nebo výměny patnáct dnů, je prodávající povinen informovat kupujícího o předpokládané době opravy nebo výměny.

Jaký je vztah záruky k ostatním právům z odpovědnosti za vady?

Záruka se uplatňuje vedle práv z odpovědnosti za vady (odpovědnost za vady výrobku a odpovědnost za vady); zásadní rozdíl mezi obecnými právy z odpovědnosti za vady a zárukou spočívá v tom, že u záruky je důkazní břemeno pro spotřebitele příznivější.

Nárok na výměnu do tří pracovních dnů

I při prodeji prostřednictvím internetového obchodu se u nového dlouhodobého spotřebního zboží uplatní institut nároku na výměnu do tří pracovních dnů. Uplatní-li spotřebitel z důvodu poruchy spotřebního zboží nárok na výměnu do 3 pracovních dnů od koupě, resp. od uvedení do provozu, nemůže se prodávající odvolávat na nepřiměřené dodatečné náklady ve smyslu § 6:159 odst. 2 písm. a) zákona č. V z roku 2013, občanského zákoníku, a je povinen spotřební zboží do osmi dnů vyměnit, za předpokladu, že porucha brání řádnému užívání. Není-li výměna spotřebního zboží možná, je prodávající povinen vrátit spotřebiteli neprodleně kupní cenu uvedenou na záručním listě, resp. v jeho nepřítomnosti na dokladu prokazujícím zaplacení protiplnění za spotřební zboží předloženém spotřebitelem – na faktuře nebo účtence vystavené na základě zákona o dani z přidané hodnoty.

Kdy je prodávající zproštěn své povinnosti ze záruky?

Prodávající je zproštěn své povinnosti ze záruky pouze tehdy, prokáže-li, že příčina vady vznikla po plnění.

Upozorňujeme Vás, že z důvodu téže vady můžete uplatnit nárok z odpovědnosti za vady a nárok ze záruky, jakož i nárok z odpovědnosti za vady výrobku a nárok ze záruky současně a souběžně. Uplatnili-li jste však z důvodu určité vady jednou úspěšně svůj nárok z vadného plnění (podnikatel například výrobek vyměnil), nemůžete již ve vztahu k téže vadě uplatňovat nárok na jiném právním základě.

Informace o odpovědnosti za vady výrobku, odpovědnosti za vady a záruce k zajištění souladu zboží se smlouvou u kupujících, kteří nejsou spotřebiteli

Obecná pravidla práv z odpovědnosti za vady

Kupující, který není spotřebitelem, může – podle své volby – uplatnit tyto nároky z odpovědnosti za vady:

Může požadovat opravu nebo výměnu, ledaže je splnění Vámi zvoleného nároku nemožné nebo by pro prodávajícího znamenalo nepřiměřené dodatečné náklady oproti splnění jiného Vašeho nároku. Nepožadovali-li jste opravu nebo výměnu, resp. nemohli-li jste je požadovat, můžete požadovat přiměřenou slevu z protiplnění, nebo může kupující vadu odstranit sám na náklady prodávajícího, resp. ji nechat odstranit jiným subjektem, případně – v krajním případě – i odstoupit od smlouvy.

Od zvoleného práva z odpovědnosti za vady můžete přejít k jinému; náklady přechodu však nesete Vy, ledaže byl přechod odůvodněný nebo k němu dal příčinu prodávající.

U kupujících, kteří nejsou spotřebiteli, činí lhůta pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady 1 rok a začíná běžet dnem plnění (předání).

Odpovědnost za vady výrobku a záruka

Odpovědnost za vady výrobku, jakož i povinná záruka náležejí pouze kupujícímu, který je spotřebitelem, a dále – za níže uvedených podmínek – mikropodnikům, malým a středním podnikům.

Poskytuje-li výrobce ke zboží záruku výrobce vztahující se i na kupující, kteří nejsou spotřebiteli, lze ji uplatnit přímo u výrobce.

Zvláštní pravidla pro mikropodniky, malé a střední podniky

Ustanovení této části **se vztahují výhradně na mikropodniky, malé a střední podniky** (dále: **MSP**) ve smyslu maďarského zákona o malých a středních podnicích a o podpoře jejich rozvoje, **jednající mimo rámec své profese, samostatné výdělečné činnosti nebo podnikatelské činnosti**.

Odpovědnost za vady u MSP

V jaké lhůtě můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady?

Jste povinni oznámit vadu neprodleně po jejím zjištění. Vada oznámená do dvou měsíců od jejího zjištění se považuje za vadu oznámenou bez prodlení. Upozorňujeme však, že po uplynutí dvouleté promlčecí doby od plnění smlouvy již svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit nemůžete.

Vůči komu můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady?

Svůj nárok z odpovědnosti za vady můžete uplatnit vůči prodávajícímu.

Jaká práva Vám náležejí na základě nároku z odpovědnosti za vady?

Můžete – podle své volby – uplatnit tyto nároky z odpovědnosti za vady:

Můžete požadovat opravu nebo výměnu, ledaže je splnění Vámi zvoleného nároku nemožné nebo by pro prodávajícího znamenalo nepřiměřené dodatečné náklady oproti splnění jiného Vašeho nároku. Nepožadovali-li jste opravu nebo výměnu, resp. nemohli-li jste je požadovat, můžete požadovat přiměřenou slevu z protiplnění nebo – v krajním případě – i odstoupit od smlouvy.

Do 6 měsíců od plnění nemá uplatnění Vašeho nároku z odpovědnosti za vady vedle oznámení vady žádnou další podmínku, prokážete-li, že zboží dodal prodávající. Po uplynutí 6 měsíců od plnění jste však již povinni prokázat, že Vámi zjištěná vada existovala již v okamžiku plnění.

Odpovědnost za vady výrobku u MSP

V jakém případě můžete uplatnit své právo z odpovědnosti za vady výrobku?

V případě vady movité věci (zboží) můžete – podle své volby – uplatnit nárok z odpovědnosti za vady nebo nárok z odpovědnosti za vady výrobku podle pravidel občanského zákoníku.

Jaká práva Vám náležejí na základě nároku z odpovědnosti za vady výrobku?

Jako nárok z odpovědnosti za vady výrobku můžete požadovat opravu nebo výměnu vadného zboží.

V jaké lhůtě můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady výrobku?

Svůj nárok z odpovědnosti za vady výrobku můžete uplatnit do dvou let od uvedení zboží na trh výrobcem. Uplynutím této lhůty toto oprávnění ztrácíte.

Vůči komu můžete uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady výrobku?

Svá práva z odpovědnosti za vady výrobku můžete uplatnit vůči producentovi nebo distributorovi výrobku (dále společně: výrobce).

V jakém případě je výrobce zproštěn své povinnosti z odpovědnosti za vady výrobku?

Výrobce je zproštěn své povinnosti z odpovědnosti za vady výrobku, prokáže-li, že:

- zboží nevyrobil, resp. neuvedl na trh v rámci své podnikatelské činnosti, nebo
- vada nebyla podle stavu vědy a techniky v okamžiku uvedení na trh rozpoznatelná, nebo
- vada zboží plyne z uplatnění právního předpisu nebo závazného úředního požadavku.

Ke zproštění postačí, prokáže-li výrobce jeden z důvodů.

Záruka u MSP

V jakém případě můžete jako MSP uplatnit své právo ze záruky?

Na základě nařízení vlády č. 151/2003. (IX. 22.) o povinné záruce na některé dlouhodobé spotřební zboží je prodávající povinen poskytnout záruku při prodeji nového dlouhodobého spotřebního zboží uvedeného v příloze č. 1 vyhlášky ministerstva spravedlnosti č. 10/2024. (VI.28.) (např. technické výrobky, nářadí, stroje), jakož i – v tam stanoveném rozsahu – jeho příslušenství a součástí (dále v tomto bodě společně jako spotřební zboží), pokud Vy jako MSP nakupujete spotřební zboží mimo rámec své profese, samostatné výdělečné činnosti nebo podnikatelské činnosti v rámci maloobchodní činnosti podle maďarského zákona o obchodu, bez ohledu na zaúčtování spotřebního zboží v rámci hospodářské činnosti.

Jaká práva a v jaké lhůtě Vám náležejí v případě povinné záruky?

Práva ze záruky

Kupující může na základě svého práva ze záruky uplatnit nárok na opravu nebo výměnu, v případech stanovených právním předpisem požadovat slevu z ceny, případně nakonec odstoupit od smlouvy, jestliže se povinný k opravě nebo výměně nezavázal, nemůže této povinnosti dostát v přiměřené lhůtě a se šetřením zájmů oprávněného, nebo jestliže zájem oprávněného na opravě či výměně zanikl. Kupující může svůj nárok ze záruky podle své volby uplatnit v sídle prodávajícího, v kterékoli jeho provozovně či pobočce, jakož i přímo u servisu uvedeného prodávajícím na záručním listě.

Lhůta pro uplatnění

Nárok ze záruky lze uplatnit po dobu trvání záruky; doba trvání záruky podle nařízení vlády č. 151/2003. (IX. 22.) činí:

1. při prodejní ceně dosahující 10 000 forintů, avšak nepřesahující 250 000 forintů: dva roky,
2. při prodejní ceně nad 250 000 forintů: tři roky.

Zmeškání těchto lhůt vede k zániku práva; v případě opravy spotřebního zboží se však doba trvání záruky prodlužuje ode dne předání k opravě o dobu, po kterou kupující nemohl spotřební zboží z důvodu vady řádně užívat.

Záruční doba začíná běžet předáním spotřebního zboží kupujícímu, nebo – provádí-li uvedení do provozu prodávající, jeho pověřená osoba či jiná osoba oprávněná k uvedení do provozu – dnem uvedení do provozu.

Nechá-li kupující spotřební zboží uvést do provozu později než šest měsíců od předání, je počátkem záruční doby den předání spotřebního zboží.

Kdy je prodávající zproštěn své povinnosti ze záruky?

Prodávající je zproštěn své povinnosti ze záruky pouze tehdy, prokáže-li, že příčina vady vznikla po plnění.