

TALLGUYS®

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění (reklamací) zboží zakoupeného v internetovém obchodě www.tallguys.cz, jehož provozovatelem je společnost **Tallguys s.r.o.**, IČO 142 06 421, DIČ CZ14206421, se sídlem Sívce 172, 664 07 Sívce, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 127145 (dále jen „**Prodávající**“).
- 1.2. Reklamační řád byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je nedílnou součástí Obchodních podmínek Prodávajícího.
- 1.3. Kupujícím se rozumí spotřebitel, tj. každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím (dále jen „**Kupující**“). Práva kupujícího, který nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti, se řídí zejména § 2099 až 2117 občanského zákoníku; článek 8 tohoto reklamačního řádu tím není dotčen.

2. Kontaktní údaje pro reklamace

- 2.1. Reklamací lze uplatnit e-mailem na adrese **info@tallguys.cz**, prostřednictvím online formuláře na stránce www.tallguys.cz/vymena-vraceni-reklamace/ nebo osobně v provozovně Prodávajícího.
- 2.2. Adresa pro zaslání reklamovaného zboží a provozovna: **Tallguys s.r.o., Třída Tomáše Bati 640, 760 01 Zlín, Česká republika**, tel. +420 739 388 725 (Po–Pá 8:00–16:00).

3. Odpovědnost Prodávajícího za vady zboží

- 3.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že zboží:
 - odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem;
 - je vhodné k účelu, pro který je Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil;
 - je vhodné k účelu, k němuž se zboží takového druhu obvykle používá;
 - množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží stejného druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo výrobcem, zejména reklamou nebo označením;
 - je dodáno s příslušenstvím a pokyny k použití (např. pokyny k praní a údržbě), které může Kupující rozumně očekávat;
 - odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 3.2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u zboží vyskytne v době **24 měsíců od převzetí**.
- 3.3. Projeví-li se vada v průběhu **jednoho roku od převzetí**, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.
- 3.4. Prodávající neodpovídá za vady, které:

- vznikly opotřebením zboží způsobeným jeho obvyklým užíváním;
- vznikly nesprávným užíváním, nevhodnou údržbou nebo praním v rozporu s pokyny na etiketě, mechanickým poškozením či jiným zásahem Kupujícího nebo třetí osoby;
- u zboží prodávaného za nižší cenu odpovídají vadě, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- Kupující před převzetím zboží znal nebo je sám způsobil.

4. Práva Kupujícího z vadného plnění

- 4.1. Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění, a to podle své volby **dodáním nového zboží bez vady** (např. výměnou za jiný kus) nebo **opravou**, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.
- 4.2. Kupující má právo na **přiměřenou slevu** z kupní ceny nebo může **od smlouvy odstoupit**, pokud:
 - Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s právními předpisy;
 - se vada projeví opakovaně;
 - je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
 - je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
- 4.3. Je-li vada nevýznamná, Kupující nemůže od smlouvy odstoupit.
- 4.4. Při odstranění vady dodáním nového zboží Prodávající převezme původní zboží na své náklady.

5. Postup při uplatnění reklamace

- 5.1. Kupující oznámí vadu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, a to některým ze způsobů uvedených v článku 2. V reklamaci uvede číslo objednávky, popis vady a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
- 5.2. Reklamované zboží zašle Kupující čisté a řádně zabalené na adresu uvedenou v článku 2 nebo je předá osobně v provozovně. Zásilky zaslané na dobírku nebo na výdejní místo Prodávající nepřebírá.
- 5.3. Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním oprávněné reklamace, zejména poštovného za zaslání zboží Prodávajícímu.
- 5.4. Prodávající vydá Kupujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení (zpravidla e-mailem), ve kterém uvede:
 - datum, kdy Kupující reklamaci uplatnil;
 - co je obsahem reklamace;
 - jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje;
 - kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

6. Vyřízení reklamace

- 6.1. Prodávající reklamaci vyřídí a vadu odstraní **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se s Kupujícím na delší lhůtu. Marným uplynutím této lhůty může Kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 6.2. O vyřízení reklamace Prodávající Kupujícího informuje e-mailem a vydá mu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.3. Je-li reklamace vyřízena vrácením kupní ceny nebo poskytnutím slevy, vrátí Prodávající peníze bez zbytečného odkladu, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodne-li se s Kupujícím jinak.
- 6.4. Opravené nebo nové zboží zašle Prodávající Kupujícímu na své náklady.

7. Mimosoudní řešení sporů

- 7.1. Stížnosti vyřizuje Prodávající prostřednictvím e-mailu info@tallguys.cz.
- 7.2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: **adr.coi.cz**.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Kupující, který je podnikatelem, je povinen vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
- 8.2. Tento reklamační řád je dostupný na stránce www.tallguys.cz/vymena-vraceni-reklamace/. Prodávající je oprávněn jej měnit; reklamace se řídí zněním účinným ke dni uzavření kupní smlouvy.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 10. 10. 2026.