

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kde na jedné straně je společnost GACC spol. s r.o., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 405, se sídlem Tišnov, Na Mlékárně č.p. 379, PSČ 66601, IČO: 13691465, jako prodávající (dále také jen „**prodávající**“ nebo „společnost GACC spol. s r.o.“), a na straně druhé je kupující (dále také jen „**kupující**“). Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

## II. INFORMACE PRO KUPUJÍCÍ – SPOTŘEBITELE

1. Prodávajícím je shora specifikovaná společnost GACC spol. s r.o., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 405, se sídlem Tišnov, Na Mlékárně č.p. 379, PSČ 666 01, IČO: 13691465; email: info@gacc.cz, tel.: +420 603 825 937 a +420 539 003 809 (dále také jen „společnost GACC spol. s r.o.“).
2. Název a hlavní charakteristiky zboží jsou uvedeny v nabídce internetového obchodu prodávajícího.
3. Ceny zboží bez DPH a včetně DPH jsou uváděny u příslušného zboží v nabídce internetového obchodu prodávajícího, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, vyjma nákladů na dodání zboží (balné, pojištění, dopravné) nebo nákladů na služby, které se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady. Doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti, je uvedena vždy u konkrétního výrobku v nabídce internetového obchodu prodávajícího.
4. Způsob platby a dodání zboží je uveden dále v těchto VOP.
5. Náklady na dodání zboží se řídí ceníkem dopravce platným v době dodání zboží kupujícímu, v závislosti na zvoleném způsobu dodání.
6. Údaje o právech vznikajících z vadného plnění a ze záruky a podmínky pro uplatňování těchto práv jsou uvedeny v reklamačním řádu, který je nedílnou součástí těchto VOP.
7. Kupujícímu – spotřebiteli nevznikají jakékoliv náklady na použití komunikačních prostředků na dálku při uzavření smlouvy s prodávajícím, a proto si kupující ani prodávající navzájem nehradí žádné náklady na použití komunikačních prostředků na dálku.
8. Prodávající požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění kupujícím od prodávajícího.
9. Poučení kupujícího o právu na odstoupení od smlouvy, spolu s podmínkami, lhůtou a postupy pro uplatnění tohoto práva, jsou upraveny v ustanovení článku III těchto VOP nazvaném „Odstoupení od smlouvy – vrácení zboží“.
10. V případě, že se kupující – spotřebitel domnívá, že jeho práva byla porušena, může se obrátit se svou stížností na prodávajícího prostřednictvím emailové adresy info@gacc.cz v zájmu mimosoudního vyřízení záležitosti.
11. Kupní nebo jinou smlouvu uzavřenou dle těchto VOP není možné zrušit, kromě případů v těchto VOP výslovně uvedených nebo vyplývajících z příslušného právního předpisu.
12. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.
13. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.
14. Informace o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a o jejich přístupnosti při použití elektronických prostředků jsou obsaženy v těchto VOP.
15. Uzavřená kupní smlouva/smlouva o dílo je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění v elektronické formě po dobu 3 let a není přístupná jiným osobám. /

### III. Odstoupení od smlouvy – vrácení zboží

1. Prodávající sděluje, že:

v případě, že kupujícím je spotřebitel, má takový kupující právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o:

- kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,
- smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo
- smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;

příčemž toto odstoupení musí zaslat v písemné formě na adresu sídla prodávajícího.

Kupující – spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:

- o poskytování služeb, které prodávající splnil s předchozím výslovným souhlasem kupujícího – spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výhybkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího – spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího – spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, prodávající zdůrazňuje, že v případě dodání digitálního obsahu dodávaného on-line nelze od takové smlouvy odstoupit.

V případě odstoupení od smlouvy ponese kupující – spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Kupující – spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo.

2. Odstoupí-li kupující – spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to bezhotovostně na bankovní účet uvedený kupujícím, s čímž kupující výslovně souhlasí.
3. Jestliže kupující – spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
4. Odstoupí-li kupující – spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
5. Kupující – spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. V případě snížení hodnoty zboží ve větším rozsahu, než je uvedeno v předchozí větě, je prodávající oprávněn uplatnit vůči kupujícímu kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží, zejména tehdy, pokud k takovému snížení hodnoty dojde poškozením dodaného zboží nebo nedodáním zboží v jeho kompletním stavu. Prodávající si vyhrazuje právo započítat tuto kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží na vrácenou kupní cenu, výši této kompenzace je prodávající povinen prokázat.
6. V případě odstoupení od smlouvy o koupi výrobku, který kupující – spotřebitel zakoupil v rámci nabídky akční sady výrobků za zvýhodněnou cenu, má kupující nárok na vrácení

ceny výrobku, jehož se odstoupení týká, po odečtení rozdílu plné ceny obou výrobků a ceny zaplacené za akční sadu výrobků.

#### IV. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Veškeré objednávky učiněné prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího jsou považovány za závazné. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP včetně reklamačního řádu, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v době odeslání objednávky prodávajícímu.
2. Objednávka zboží uvedeného v nabídce internetového obchodu prodávajícího je návrhem kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena akceptací objednávky ze strany prodávajícího, nebo převzetím objednaného zboží kupujícím.
3. Objednávka nestandardního zboží vyráběného dle individuálních požadavků objednatele je návrhem smlouvy o dílo.
4. Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí. Kupující odpovídá za správný počet objednaných kusů produktů a za jasnou specifikaci produktu.
5. Předtím, než kupující definitivně potvrdí objednávku, bude mít právo celou objednávku a zadané údaje zkontrolovat. Pokud s podobou objednávky kupující souhlasí, tlačítkem „ODESLAT OBJEDNÁVKU“ bude objednávka s konečnou platností odeslána ke zpracování. Toto odeslání objednávky je závazné.
6. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky – množství zboží, výše ceny, náklady na přepravu, vzdálenosti a podobně, žádat kupujícího o autorizaci (další potvrzení) objednávky vhodným způsobem, jako například písemně nebo telefonicky. Objednávka se považuje za neplatnou a smlouva tak není uzavřena v případě, že kupující tuto autorizaci (další potvrzení) požadovaným způsobem neprovede. Na tyto skutečnosti bude kupující (telefonicky nebo emailem) prodávajícím rovněž upozorněn.
7. Prodávající si vyhrazuje právo neakceptovat objednávku kupujícího (telefonicky nebo emailem) v případě zjevné chyby týkající se ceny, popisu anebo obrázku výrobku v katalogu výrobků uvedeném na internetové stránce prodávajícího, a to v jakékoliv fázi vyřízení objednávky. Prodávající si též vyhrazuje právo neakceptovat objednávku kupujícího v případě zjevné chyby týkající se ceny, popisu anebo obrázku výrobku v katalogu výrobků, a to v jakékoliv fázi vyřízení objednávky. O neakceptaci objednávky z důvodu zjevné chyby bude kupující informován telefonicky anebo emailem. Chyba v písemně nebo ústně podané informaci nezavazuje prodávajícího tehdy, je-li běžnému spotřebiteli zřejmá vzhledem k obsahu všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a v kontextu s ostatními informacemi podávanými prodávajícím.
8. Prodávající oznámí kupujícímu akceptaci objednávky telefonicky anebo zašle na emailovou adresu kupujícího uvedenou v objednávce email s akceptací objednávky kupujícího (dále jen "akceptace"). Automaticky zasílané oznámení o přijetí objednávky se nepovažuje za závaznou akceptaci objednávky.
9. V případě volby způsobu placení kupní ceny v hotovosti při převzetí zboží v sídle prodávajícího má objednávka učiněná kupujícím platnost 5 dnů, po jejich uplynutí, pokud nebude zboží kupujícím vyzvednuto, se objednávka automaticky ruší.
10. Prodávající si vyhrazuje právo objednávku kupujícího neakceptovat, zejména v případě ukončení dodávek objednaného zboží na trh.
11. Zrušení objednávky po jejím odeslání kupujícím je možné pouze s výslovným souhlasem prodávajícího.
12. Kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.
13. Prodávající splní povinnost odevzdat věc kupujícímu, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.
14. Má-li prodávající věc odeslat, odevzdá věc:

- kupujícímu – podnikateli předáním prvním dopravci k přepravě pro kupujícího a umožní kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci;
  - kupujícímu – spotřebiteli, jakmile mu věc předá dopravce.
15. Místem dodání zboží je adresa uvedená kupujícím v objednávce.
  16. Dodá-li prodávající větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je kupující bez zbytečného odkladu odmítl.
  17. Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího jeho převzetím za předpokladu, že kupující uhradí prodávajícímu celou kupní cenu. V případě, že kupující zboží převezme a neuhradí celou kupní cenu, přechází vlastnické právo na kupujícího k příslušnému zboží až uhrazením celé kupní ceny.
  18. Nebezpečí škody přechází na kupujícího převzetím věci. Tým následek má, nepřevzme-li kupující věc, ač mu s ní prodávající umožnil nakládat. Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže prodávající škodu způsobil porušením své povinnosti.
  19. Prodlením strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání věci podmíněno.

## V. CENY, PLATEBNÍ A DODACÍ PODMÍNKY

1. Cena zboží je stanovena v nabídce internetového obchodu prodávajícího, není-li písemně mezi prodávajícím a kupujícím dohodnuta cena jiná (dealerské ceny apod.). Ceny uvedené nezahrnují balné, pojištění a dopravné. Balné, pojistné a dopravné jdou k tíži kupujícího. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, pokud není výslovně uvedeno, že se jedná o cenu s DPH.
2. **Způsoby platby:**
  - a) v hotovosti při osobním odběru zboží v sídle prodávajícího;
  - b) předem bezhotovostně na bankovní účet prodávajícího;
  - c) dobírkou s dodáním zboží dopravní službou. Kupující platí při převzetí zboží fakturovanou cenu a cenu za dopravu včetně doběrečného. Zboží nebude vydáno kupujícímu, dokud kupující neuhradí celou kupní cenu;
  - d) v případě stálých zákazníků bezhotovostně na bankovní účet prodávajícího na základě daňového dokladu – faktury se splatností 14 dnů.

### **Způsoby dodání zboží:**

- a) osobně v sídle prodávajícího;
  - b) osobně v sídle kupujícího (u nových zákazníků pouze po předchozí platbě zálohové faktury).
  - c) přepravní služba DPD.
3. **Termín dodání zboží.** Termín dodání zboží se odvíjí od kupujícím zvoleného způsobu platby a způsobu dodání zboží. Dodací lhůta začíná u zboží, které bude kupujícím placeno při převzetí, tj. na dobírku, běžet dnem platného uzavření kupní smlouvy dle těchto VOP, tj. po odeslání akceptace objednávky prodávajícím. V případě, že kupující zvolil jinou variantu úhrady než zaplacení zboží při jeho převzetí, tj. např. převodem platby z účtu na účet, začíná dodací lhůta běžet až od úplného zaplacení kupní ceny, tj. od připsání příslušné částky na účet prodávajícího. Konkrétní termíny dodání zboží jsou stanoveny na stránkách internetového obchodu u každého výrobku a do uvedených termínů se započítávají pouze pracovní dny. Není-li v popise objednaného zboží uvedeno jinak, je veškeré zboží expedováno do 3 (tří) pracovních dnů po obdržení objednávky, pokud je skladem. Zboží vyráběné/dodávané dle individuálních požadavků kupujícího je expedováno do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od obdržení potvrzené smlouvy o dílo, resp. kupní smlouvy,

pokud mezi prodávajícím a kupujícím není sjednáno jinak. Proávající si vyhrazuje právo na prodloužení dodací lhůty v případě, že se vyskytnou nepředvídatelné události nebo jiné závažné provozní důvody a také v případě, že kupujícím objednané zboží nebude skladem. O případné delší dodací lhůtě či zrušení objednávky ze strany prodávajícího bude kupující neprodleně informován emailem nebo telefonicky.

4. **Uživatelská podpora k software Job Abacus Pro** (dále jen „Program“). K užívání software Job Abacus Pro prodávající zajišťuje údržbu tohoto software a podporu uživatelů. Kupující má možnost zakoupit si služby technické podpory (dále jen „placená technická podpora“) nebo využívat některých služeb prodávajícího bezplatně. Placená technická podpora zahrnuje konzultační a poradenské služby ohledně systémů, služby zahrnující update a aktualizace software systémů, poskytování podpory a/nebo pomoc při instalaci a nastavení parametrů software systémů, poskytování instalačních služeb k systémům, jak je dále specifikováno. Nezahrnuje první instalaci a nastavení.

4.1. *Aktualizace programu.* V době trvání placené technické podpory se prodávající zavazuje poskytnout kupujícímu pravidelné aktualizace Programu, zajišťující soulad Programu s aktuální legislativou, vylepšování a nové funkce na základě potřeb uživatelů.

4.2. Proávající se zavazuje poskytnout kupujícímu v rámci placené technické podpory pomoc při instalaci, nastavení parametrů Programu, při užívání systému i v případě uživatelských potíží. Podporu se zavazuje prodávající poskytnout v pracovní dny v době od 8,00 hod do 11,30 hod a od 12,30 hod do 15,00 hod, a to prostřednictvím telefonní linky (HOT-LINE) +420 539 003 809, případně prostřednictvím e-mailové adresy servis@gacc.cz.

4.3. *Vzdálená podpora.* Kupující je rovněž oprávněn využít v rámci placené technické podpory službu tzv. vzdálené správy. Tato služba umožňuje přímé (on-line) zabezpečené propojení počítače technika prodávajícího s počítačem kupujícího prostřednictvím internetu.

4.4. *Bezplatná technická podpora.* Noví zákazníci (kupující) mají první rok poskytování technické podpory v ceně nově pořízovaného zařízení, tj. v ceně prvního nákupu uceleného systému u prodávajícího, pokud s prodávajícím uzavřou servisní smlouvu. Bez uzavření servisní smlouvy je bezplatná technická podpora pro nového zákazníka půl roku. V případě, že smlouva o pořízení prvního nákupu uceleného systému mezi prodávajícím a kupujícím bude uzavřena v průběhu měsíce, pak konec období bezplatného poskytování technické podpory připadá na konec daného měsíce (tj. v případě uzavření kupní či jiné smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím dne 16.3.2019 končí bezplatné období poskytování technické podpory k datu 31.3.2020).

4.5. *Cena placené technické podpory* je stanovena roční paušální částkou, která je odvislá od počtu uživatelů systému u kupujícího ke dni nákupu systému kupujícího u prodávajícího, a následně k 1.1. příslušného kalendářního roku, za který je cena hrazena, a je stanovena takto:

Počet uživatelů	Cena
do 30	2 000 Kč
31-50	3 000 Kč
51-100	4 000 Kč
101-200	6 000 Kč
201-330	8 000 Kč
neomezený	10 000 Kč

4.6. *Fakturace ceny placené technické podpory.* Sjednaná cena placené technické podpory bude prodávajícím fakturována jednou ročně předem. Při nákupu systému v průběhu kalendářního roku bude pro následující období sjednaná odměna fakturována za poměrnou část období ke dni uzavření smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím o pořízení systému prodávajícího do 31.12. toho roku. V následujícím kalendářním roce bude sjednaná

odměna fakturována za období celého následujícího kalendářního roku (tj. bude-li se zákazníkem uzavřena smlouva 16.3.2019 a nepůjde-li o případ bezplatného poskytování technické podpory, pak mu bude fakturována částka odměny za období 16.3.-31.12.2019 a následně za období 1.1.2020 – 31.12.2020 atd.).

4.7. Cena za poskytnutí technické podpory prostřednictvím HOT-LINE *bez placené technické podpory* činí částku 200,- Kč bez DPH za každou započatou ¼ hodinu (čtvrthodinu).

4.8. Cena za poskytnutí technické podpory prostřednictvím vzdálené podpory *bez placené technické podpory* činí 200,- Kč bez DPH za každou započatou ¼ hodinu (čtvrthodinu).

4.9. Časy poskytnuté technické podpory prostřednictvím HOT-LINE a vzdálené podpory *bez placené technické podpory* se počítají (tzn. využije-li zákazník 5 minut technické podpory prostřednictvím HOT-LINE a 8 minut podpory prostřednictvím vzdáleného připojení, celkem využil 13 minut technické podpory). Služby poskytnuté technické podpory budou prodávajícím kupujícímu fakturovány měsíčně, přičemž výpis hovorů a vzdáleného připojení bude nedílnou součástí daňového dokladu – faktury s vyúčtováním poskytnutých služeb. Pro případ prodloužení kupujícího s úhradou vyfakturované částky za poskytnutí technické podpory nebude po dobu prodloužení kupujícího s úhradou vyfakturované částky za poskytnutí technické podpory prodávající kupujícímu poskytovat technickou podporu, a to až do zaplacení dlužné částky.

4.10. Běžnou podporu a informace (tedy nikoli např. poskytnutí odborných programátorských prací či oprav databází) prostřednictvím e-mailu (servis@gacc.cz) prodávající poskytuje zdarma se zaručenou reakcí na e-mail kupujícího do 48 hodin od obdržení e-mailu kupujícího.

4.11. Cena za poskytnutí nikoli běžné podpory a informací, zejména poskytnutí odborných programátorských prací či oprav databází prostřednictvím e-mailu bude v případě kupujícího, který nemá s prodávajícím uzavřenu servisní smlouvu, předmětem samostatné dohody mezi prodávajícím a kupujícím, a bude stanovena v závislosti na náročnosti a složitosti poskytovaných služeb.

## **VI. ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY**

1. Odpovědnost za vady zboží prodávajícího prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího se řídí a je v souladu s platnou legislativou. Reklamační je podmíněna průkazností nákupu reklamovaného zboží prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího, čehož důkazem je daňový doklad – faktura a řádně vyplněný záruční list, pokud jej kupující obdržel.
2. Případné reklamace budou vyřízeny v souladu s reklamačním řádem internetového obchodu prodávajícího a právním řádem platným v České republice.
3. Reklamační řád internetového obchodu je nedílnou součástí těchto VOP.

## **VII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

1. Prodávající zpracovává pouze osobní údaje, které mu kupující poskytne v souvislosti s objednávkami zboží a/nebo služeb prodávajícího. Jedná se tak nejčastěji o údaje, které kupující sdělí prodávajícímu při vyplňování objednávky našeho zboží a/nebo služeb, jako je jméno a příjmení, kontaktní a/nebo doručovací adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, a dále údaje, které prodávající získá od kupujícího tím, že používá služby prodávajícího, tj. zejména IP adresa, případně jiný online identifikátor.

2. Osobní údaje kupujícího jsou prodávajícím zpracovávány na základě souhlasu uděleného kupujícím, na základě oprávněného zájmu prodávajícího (zejména zpracování za účelem přímého marketingu) či pro splnění smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím, a to v rozsahu osobních údajů, které jsou k takovému splnění nezbytné, případně plnění povinností vyplývající pro prodávajícího ze zákona.
3. Osobní údaje kupujícího jsou prodávajícím zpracovávány za účelem poskytnutí zboží a/nebo služby prodávajícího, o které kupující projevil zájem, případně k zasílání obchodních sdělení včetně nabídky produktů a služeb prodávajícího, přičemž odhlášení z přijímání obchodních sdělení je možno provést prostřednictvím odkazu na příslušném místě v obchodním sdělení anebo zasláním emailu obsahujícího nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení na adresu info@gacc.cz.
4. Proávající disponuje takovým technickým a organizačním zabezpečením osobních údajů kupujícího, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům či k jejich jinému zneužití.
5. V některých případech mohou být osobní údaje kupujícího poskytnuty třetí osobě – zpracovateli, který poskytuje vhodné záruky a jehož zpracování splňuje požadavky dle platných právních předpisů a které zajišťuje náležitou ochranu osobních údajů.
6. Za určitých, přesně definovaných, podmínek je prodávající povinen některé osobní údaje kupujícího předat na základě platných právních předpisů např. Policii ČR, popř. jiným orgánům činným v trestním řízení včetně specializovaných útvarů (ÚOOZ, Celní správa atd.) a dalším orgánům veřejné správy.
7. Proávající je oprávněn zpracovávat osobní údaje kupujícího po celou dobu trvání smluvního vztahu a následně na základě souhlasu uděleného kupujícím po dobu dalších 10 let, nebude-li tento souhlas se zpracováním osobních údajů ze strany kupujícího odvolán.
8. Osobní údaje, které jsou nezbytné pro řádné plnění smlouvy, resp. pro splnění všech povinností, ať již tyto povinnosti vyplývají ze smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím či z obecně závazných právních předpisů musí kupující zpracovávat bez ohledu na udělený souhlas po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi i po případném odvolání souhlasu.
9. Dobrovolně udělený souhlas se zpracováním osobních údajů může kupující kdykoli bezplatně odvolat, a to prostřednictvím zaslání emailové zprávy na adresu: info@gacc.cz. Odvoláním souhlasu není dotčena možnost i nadále zpracovávat osobní údaje kupujícího na základě souhlasu kupujícího, který byl dán před jeho odvoláním. Odvolání souhlasu také nemá vliv na zpracování osobních údajů, které prodávající zpracovává na jiném právním základu, než je souhlas (tj. zejména je-li zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, právní povinnosti či z jiných důvodů uvedených v platných právních předpisech).
10. Ve vztahu k Vaším osobním údajům máte zejména právo svůj souhlas kdykoli odvolat, právo osobní údaje opravit či doplnit, právo požadovat omezení zpracování, právo vznést námitku či stížnost proti zpracování v určitých případech, právo požadovat přenesení údajů, právo na přístup k osobním údajům, právo být v určitých případech informován o porušení zabezpečení osobních údajů, právo na výmaz osobních údajů (právo být „zapomenut“) v určitých případech a další práva stanovená v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení Směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále také jen „obecné nařízení“) po nabytí jeho účinnosti.

## VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1.12.2018.
2. Odesláním elektronické objednávky kupující bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení VOP, jejichž nedílnou součástí je reklamační řád, ve znění platném v den odeslání objednávky, jakož i v den odeslání objednávky platnou cenu objednaného zboží (včetně dalších plateb – přepravné, poštovné, balné atd.) uvedenou v nabídce internetového obchodu prodávajícího, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. Odeslanou objednávkou (návrhem kupní smlouvy) je kupující neodvolatelně vázán.
3. Pokud tyto VOP neobsahují výslovně jiná ustanovení, řídí se právní poměry mezi smluvními stranami ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## **Příloha VOP – Reklamační řád**

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

#### **I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí VOP prodávajícího, společnosti GACC spol. s r.o., zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 405, se sídlem Tišnov, Na Mlékárně č.p. 379, PSČ 66601, IČO: 13691465, a popisuje postup při reklamaci zboží zakoupeného kupujícím od prodávajícího prostřednictvím internetového obchodu [www.gacc.cz](http://www.gacc.cz).
2. Kupující je povinen se před objednáním zboží seznámit s reklamačním řádem a VOP.
3. Uzavřením kupní smlouvy nebo převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.
4. Prodávající vystavuje ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, účtenka, dodací list), případně samostatně vydaný záruční list, se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění nároku z odpovědnosti za vady (zejm. identifikace prodávajícího, název zboží, lhůta pro uplatnění odpovědnosti za vady, cena, množství, sériové číslo).
5. Požádá-li o to kupující – spotřebitel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede prodávající i svůj název, sídlo a identifikující číslo. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení dle tohoto odstavce nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.
6. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající kupujícímu – spotřebiteli v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

#### **II. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV**

1. Kupující – podnikatel musí vadu zboží oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
2. Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží, resp. 6 měsíců od převzetí zboží v případě biometrických čteček značky Suprema.
3. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.



4. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
5. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
6. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržba a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

### III. PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ VAD ZBOŽÍ (REKLAMACI)

1. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání zboží překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice apod.) podle přiloženého dokladu o dodání. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s objednávkou např. tím, že zásilka je neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Podpisem dokladu o dodání zboží bez dalších výhrad kupující stvrzuje, že zboží bylo co do podmínek dle věty první tohoto odstavce dodáno řádně a na pozdější reklamace počtu balíků, porušení jejich obalu apod. nebude brán zřetel.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit emailem na adresu: info@gacc.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, emailem, nebo poštou prodávajícímu.
3. Místem pro uplatnění reklamace je adresa sídla prodávajícího.
4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), podrobný popis závady, volbu způsobu vyřízení reklamace, doklady nezbytné k prokázání podmínek uplatnění reklamace (bod 5 tohoto článku níže) a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží a tím i vyřízení reklamace.
5. Nezbytné podmínky uplatnění reklamace jsou (podmínky platí všechny současně):
  - a) prokázání, že kupující koupil výrobek od prodávajícího, a za jakou cenu (zpravidla předložením prodejního dokladu – faktura, účtenka);
  - b) v případě reklamace na základě poskytnuté záruky – předložení řádně a čitelně vyplněného záručního listu s vyznačeným datem prodeje včetně razítka a podpisu prodávajícího;
  - c) prokázání vady reklamovaného výrobku (předložením výrobku, prokázání vady servisnímu technikovi).
6. Pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, kupující též doloží doklad o reklamaci. Pokud je reklamované zboží nějakým způsobem jednoznačně identifikováno (typicky sériové číslo), musí identifikace reklamovaného zboží vyplývat i z příslušného prodejního dokladu.
7. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu zboží s jinými, prodávajícím neschválenými součástmi, resp. systémy, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá.
8. Prodávající neodpovídá za správnou funkci softwarového produktu v případě, že je provozován na chybně konfigurovaném počítači, v prostředí chybně nastavené počítačové sítě či v případě, že nebudou kupujícím splněny minimální systémové požadavky uvedené v dokumentaci vztahující se k předmětnému softwarovému produktu.
9. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani za případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé či rozumné. Dále se odpovědnost prodávajícího nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou či jinými pokyny vztahujícími se k používání výrobku.

10. Porušením informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Dále se odpovědnost prodávajícího za vady nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a to i pokud není zakázána v přiloženém návodu k použití):
  - mechanickým poškozením zboží,
  - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
  - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
  - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
  - zboží, které bylo upravováno kupujícím, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
  - zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí,
  - zboží bylo poškozeno jinými vnějšími vlivy (např. nestabilitou elektrické sítě, přepětovými rázy indukovanými na telefonní lince nebo napájecím zdroji apod.).
11. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.
12. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady. Pro uvedení závady se doporučuje písemná forma.
13. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software, u digitálního obsahu je to již samotným stažením. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).
14. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivirový program), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (např. hry, víry) nedodané prodávajícím, nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. V případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.
15. Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě prodávající neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.
16. Proávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.
17. Rozsah odpovědnosti prodávajícího za vady při prodeji kupujícímu – spotřebiteli:
  - 18.1. Proávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
  - 18.2. Projeví-li se vada u výrobku nebo zboží, které bylo dodáno kupujícímu – spotřebiteli v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při

převzetí. V případě, že se vada projeví po uplynutí šesti měsíců od převzetí, je kupující – spotřebitel povinen prokázat, že věc byla vadná již při převzetí.

18.3 Nemá-li věc vlastnosti stanovené shora, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

18.4 Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

18.5 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

18.6 V případě, byla-li v katalogu, na webových stránkách [www.gacc.cz](http://www.gacc.cz), na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci anebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, odpovídá prodávající za to, že věc bude po uvedenou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

18.7 Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

18.8 Dále se odpovědnost prodávajícího v rozsahu uvedeném výše nevztahuje na případy:

- u zboží prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- má-li kupující uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním zboží;
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupující;
- vyplývá-li to z povahy zboží.

#### IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Je-li **kupující spotřebitel:**

o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupující – spotřebitelem, takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen kupujícímu – spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

2. Je-li kupující podnikatel, bude o reklamaci rozhodnuto nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
3. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení

od smlouvy z důvodu vady věci má kupující – spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

4. O vyřízení reklamace bude kupující informován emailem, který uvedl již při nákupu, pokud se strany při uplatnění reklamace nedohodly jinak.
5. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace automaticky zasláno na adresu kupujícího, pokud se strany při uplatnění reklamace nedohodly jinak.
6. Při osobním výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost.
7. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení, je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace náklady na uskladnění reklamovaného zboží v částce obvyklé. Pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží ani po uplynutí 6 měsíců ode dne vyřízení reklamace, je prodávající oprávněn k prodeji tohoto zboží třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 2428 občanského zákoníku, na účet kupujícího; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

## **V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento reklamační řád je platný a účinný 1.12.2018.
2. Otázky neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.