

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.
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 údržbu 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, přepět'ovými 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 příloženém 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, 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 uvedené 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 1.3.2019.
2. Otázky neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.