

SPOLEČNOSTI GAUDUS S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen “reklamace”) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Tento reklamační řád je možné také stáhnout zde: Reklamační řád Gaudus s.r.o.

Prodávajícím je obchodní společnost:

Gaudus s.r.o., IČ 60466367, Haštalská 6, Praha 1

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Kupující **převzetím zboží a obdržením dokladu o koupi (příp. také záručního listu)** od prodávajícího, **souhlasí s tímto reklamačním řádem.**

2. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Kupující má právo uplatnit záruku pouze na zboží, které vykazuje vadu, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u prodávajícího. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

Před prvním použitím zboží je kupující **povinen řádně prostudovat záruční podmínky** včetně příslušné uživatelské příručky (návodu k obsluze). V případě užívání výrobku v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze) nese kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, sám a jejich následná reklamace bude shledána neoprávněnou.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.

Zákon přímo neukládá kupujícímu za povinnost, předložit při reklamaci prodejní doklad, je ale vhodné prodejci dokázat, že jste věc koupil(a) u něj, resp. kdy. Proto doporučujeme reklamované zboží zaslat s dokladem o koupi, který Vám byl při koupi zboží vydán nebo zaslán v poštovní zásilce spolu se zbožím. Urychlíte tím průběh reklamace a umožníte nám snadnější identifikaci Vámi reklamovaného výrobku

Kupující **není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.** Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé používáním v rozporu s uživatelskou příručkou. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Dále se záruka nevztahuje na závady způsobené:

- mechanickým způsobem
- korozí či oxidací
- elektrickým přepětím v rozvodné síti
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou
- provedením neodborného zásahu či změnou parametru
- řírodními živly, nebo vyšší mocí (povodně atd.)• použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství

3. ZÁRUČNÍ LHŮTA

Prodávající vždy **vydá kupujícímu doklad o zakoupení výrobku** s uvedením data prodeje výrobku, o jaký výrobek se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán. Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny. Záruční lhůta se řídí ustanoveními Občanského zákoníku. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě nebo prodejním dokladu.

Zákonná záruční doba je 24 měsíců pro nové zboží.. Prodávající může tuto **zákonnou lhůtu prodloužit**. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

U použitého zboží **platí záruka 12 měsíců**, pokud nebyla sjednána na dobu delší.

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. 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.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží. **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.

Tato smluvní záruka se nevztahuje na závady vzniklé používáním v rozporu s uživatelskou příručkou. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Smluvní záruku musí kupující uplatnit do tří kalendářních dnů ode dne převzetí zboží (uvedeném na dokladu o koupi nebo záručním listě).

Uvedené záruční doby jsou určeny pro koncové zákazníky.

4. MÍSTO UPLATNĚNÍ

Reklamaci můžete uplatnit těmito způsoby:

- 1) **zasláním na adresu:** Gaudus s.r.o., Haštalská 6, Praha 1, 110 00
- 2) **osobním doručením na adresu:** Gaudus s.r.o., Haštalská 6, Praha 1, 110 00

V případě zaslání reklamovaného zboží na adresu, **doporučujeme zásilku zaslat prostřednictvím České pošty jako pojištěnou doporučenou zásilku.**

Reklamované zboží nezasílejte na dobírku.

5. POSTUP ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

V případě, že kupující objeví na dodaném výrobku během záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, má právo na reklamaci zboží. Kupující musí k reklamaci předložit doklad o nákupu zboží (příp. záruční list, nebo jinak prokázat že zboží zakoupil u nás). **Prodávající není povinen opravit vady zboží, na které se nevztahuje záruka a které bylo reklamováno neoprávněně.** Stejně tak není povinen opravit zboží po záruční době. Prodejce v případě převzetí zboží do reklamace neručí za obsah uložených dat a nastavení přístroje.

Práva z odpovědnosti za vady věci musí být uplatněna v záruční době, jinak zaniknou. **Prodávající rozhodne o reklamaci** (tj. jestli reklamované zboží bude přijato či odmítnuto k vyřízení reklamace) ihned po obdržení reklamace, ve složitých případech do tří pracovních dnů s tím, že do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení reklamované vady. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí prodávající nebo jeho pověřená servisní organizace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli **vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.**

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Pokud to není vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit, v takovém případě bude kupujícímu vystaven dobropis a vráceny peníze. V případě slevy nelze později tuto vadu znovu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit, v takovém případě bude kupujícímu vystaven dobropis a vráceny peníze. Stejná práva může kupující uplatnit, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Po marném uplynutí 30 dnů ode dne reklamace má klient práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou, tj. na výměnu zboží, **poskytnutí přiměřené slevy nebo odstoupení od kupní smlouvy** a vystavení dobropisu.

6. JAKOST PŘI PŘEVZETÍ

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

7. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADU, KTERÁ JE PODSTATNÝM A NEPODSTATNÝM PORUŠENÍM SMLOUVY

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle odstavce 6. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

8. NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

9. SMLUVNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

10. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Reklamační se řídí **občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele**. Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1.2. 2018 a v plném rozsahu ruší reklamační řády předešlé. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Veškeré údaje získané od zákazníků užívá prodávající výhradně pro **vnitřní potřebu společnosti a neposkytuje je třetím osobám**. Výjimku představují informace vyžádané orgány činnými v trestním řízení.