

Reklamační řád

vydaný společně těmito společnostmi GC skupiny (dále také jen „**Prodávající**“):

Obchodní firma	Sídlo	IČ	DIČ	Zápis do obchodního rejstříku vedeného u
GIENGER spol. s r.o.	Napajedla, Kvítkovická 1633, PSČ 763 61	44018045	CZ44018045	Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 3321
GIENGER BOHEMIA, s.r.o.	Otovice, Mostecká 157, PSČ 360 01	62623401	CZ62623401	Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 6352
GIENGER CENTRON, s.r.o.	Praha 4, U Rakovky 1254/20, PSČ 148 00	17048109	CZ17048109	Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 2538
GIENGER Tábor spol. s r.o.	Tábor, Vožická 2604, PSČ 390 02	29216834	CZ29216834	Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 21653
G-System spol. s r.o.	Brno, Dusíkova 900/3c, Lesná, PSČ 638 00	29375126	CZ29375126	Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 76503
PechaSan spol. s r.o.	Strakonice, Písecká 1115, PSČ 386 01	26029944	CZ26029944	Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 10160

Článek I. - Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád (dále také jen „**RŘ**“) stanoví postup a podmínky při uplatnění vad Zboží zakoupeného Kupujícím u Prodávajícího, s výjimkou uvedenou v bodě 1.2. RŘ, a při uplatnění nároků Kupujícího z titulu odpovědnosti za vady Zboží nebo z titulu záruky za jakost Zboží (dále také jen „**Reklamace**“).
- 1.2. Tento RŘ se nevztahuje na reklamace Zboží zakoupeného Kupujícím prostřednictvím E-shopu (internetového obchodu) společností GC skupiny, kdy nákup zboží přes E-shop včetně reklamací takového zboží je samostatně upraven Všeobecnými obchodními podmínkami E-shopu uveřejněnými na webových stránkách GC skupiny v záložce „E-shop“.
- 1.3. Kupující je povinen Zboží prohlédnout co nejdříve po převzetí a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství.
- 1.4. Reklamace musí být Kupujícím uplatněna u Prodávajícího v souladu s tímto RŘ.
- 1.5. Pro účely tohoto RŘ se rozumí termínem:
 - 1.5.1. **Kupující podnikatel:** fyzická nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a která s Prodávajícím uzavírá Smlouvu;
 - 1.5.2. **Kupující spotřebitel:** fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání a která s Prodávajícím uzavírá Smlouvu;
 - 1.5.3. **Kupující:** pokud se ustanovení tohoto RŘ týkají jak Kupujícího podnikatele, tak Kupujícího spotřebitele, jsou tito v textu společně označováni jako Kupující;
 - 1.5.4. **Smlouva:** kupní smlouva, kterou uzavírá Kupující s Prodávajícím mimo E-shop GC skupiny;
 - 1.5.5. **Smluvní strany:** Prodávající, Kupující spotřebitel nebo Kupující podnikatel;
 - 1.5.6. **OZ:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
 - 1.5.7. **Podstatné porušení Smlouvy:** takové porušení povinností dle Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující Smlouvu již v době jejího uzavření věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení v době jejího uzavření předvídala;
 - 1.5.8. **Prodávající:** ta z výše specifikovaných společností GC skupiny, s níž Kupující uzavírá Smlouvu;
 - 1.5.9. **Přechod nebezpečí škody na Zboží:** je ve smyslu § 2121 a násl. OZ takový přechod odpovědnosti za škody na Zboží jako ztráta, zničení, poškození nebo znehodnocení Zboží, a to bez ohledu na to, z jakých příčin k nim došlo;
 - 1.5.10. **Zboží:** movité věci ze sortimentu nabízeného Prodávajícím tvořící předmět Smlouvy;
 - 1.5.11. **ZOS:** zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Článek II. - Odpovědnost Prodávajícího za vady Zboží vůči Kupujícímu podnikateli

2.1. Odpovědnost Prodávajícího

Prodávající odpovídá za to, že Zboží má sjednanou, příp. právními předpisy stanovenou jakost, množství a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní Prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze Smlouvy, jinak pro účel obvyklý.

Reklamační řád

2.2. Nároky Kupujícího podnikatele z množstevních vad Zboží

2.2.1. Dodání menšího množství Zboží:

2.2.1.1. Pokud z dokladu o předání Zboží nebo z prohlášení Prodávajícího vyplývá, že dodává Zboží v menším množství nebo jen jeho část, nepovažuje se tato částečná dodávka Zboží za vadu. Dodání zbývajících množství Zboží nebo zbývajících částí Zboží závisí na dodatečné dohodě Smluvních stran.

2.2.1.2. Pokud z dokladu o předání Zboží nebo z prohlášení Prodávajícího nevyplývá, že dodává Zboží v menším množství nebo jen jeho část, pak je Kupující podnikatel povinen ohlásit tuto skutečnost Prodávajícímu ve lhůtě 48 hod od dodání Zboží. Prodávající následně dodá zbývajících množství Zboží nebo jeho zbývajících částí Kupujícímu podnikateli.

2.2.2. Dodání většího množství Zboží:

V případě, že Prodávající dodá Kupujícímu podnikateli větší množství Zboží, než jaké vyplývá ze Smlouvy, je Kupující podnikatel povinen ve lhůtě 48 hod od dodání Zboží sdělit Prodávajícímu, že nadbytečné množství nepřijímá, jinak se Smlouva považuje za uzavřenou i ohledně tohoto nadbytečného množství, přičemž kupní cena bude zvýšena způsobem odpovídajícím většímu množství.

2.3. Nároky Kupujícího podnikatele z jiných než množstevních vad Zboží

2.3.1. Porušení Smlouvy podstatným způsobem

2.3.1.1. Pokud vady Zboží znamenají, že je Smlouva porušena podstatným způsobem ve smyslu tohoto RŘ, má Kupující podnikatel právo požadovat:

- odstranění vad výměnou vadného Zboží za Zboží bezvadné,
- odstranění vad opravou Zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- odstoupení od Smlouvy.

2.3.1.2. Volbu některého z nároků dle předchozího bodu 2.3.1.1. RŘ je Kupující podnikatel povinen oznámit současně s oznámením vad, nejpozději však do 3 dnů od odeslání tohoto oznámení Prodávajícímu. Již uplatněný nárok Kupujícího podnikatele není možné změnit, ledaže s tím vysloví souhlas Prodávající, nebo že se ukáže, že Kupující podnikatel původně požadoval opravu Zboží, které však vykazuje vady neodstranitelné.

2.3.1.3. Nárok na odstoupení od Smlouvy nemůže Kupující podnikatel uplatnit v případě, že nemůže vrátit Zboží ve stavu, v jakém je obdržel, s výjimkou těchto případů:

- před řádným zjištěním vad bylo Zboží prodáno nebo spotřebováno, pak je Kupující podnikatel povinen vrátit Zboží doposud neprodané nebo nespotebované a poskytnout Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z uvedeného použití či prodeje prospěch,
- ke změně stavu Zboží došlo v důsledku prohlídky Zboží za účelem zjištění jeho vad,
- Kupující podnikatel Zboží použil ještě před zjištěním jeho vad,
- Kupující podnikatel sám nemožnost vrácení Zboží ve stejném stavu nezpůsobil svým jednáním nebo opomenutím.

2.3.1.4. Uplatňoval-li Kupující podnikatel slevu z kupní ceny, pak Prodávající, uzná-li Reklamací za oprávněnou, oznámí Kupujícímu podnikateli výši poskytnuté slevy a zrealizuje ji např. formou oprávněného daňového dokladu (dobropisu).

2.3.2. Porušení Smlouvy nepodstatným způsobem

Za nepodstatné porušení Smlouvy se považuje jiné porušení než podstatné ve smyslu tohoto RŘ. Pokud vady Zboží znamenají, že je Smlouva porušena nepodstatným způsobem, pak má Kupující podnikatel právo na:

- dodání chybějícího Zboží,
- odstranění vad opravou Zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny. Uplatnění práva na přiměřenou slevu z kupní ceny je povinen Kupující podnikatel oznámit Prodávajícímu současně s Reklamací, jinak je Prodávající povinen dle své volby dodat chybějící Zboží, dodat Zboží nové nebo odstranit vady Zboží opravou. Uplatňoval-li Kupující podnikatel slevu z kupní ceny, pak Prodávající, uzná-li Reklamací za oprávněnou, oznámí Kupujícímu podnikateli výši poskytnuté slevy a zrealizuje ji např. formou oprávněného daňového dokladu (dobropisu).

2.4. Lhůta k vyřízení Reklamací

Smluvní strany se v Reklamačním protokolu dohodnou na předpokládané lhůtě vyřízení reklamací. Reklamací podanou Kupujícím podnikatelem vyřídí Prodávající zpravidla **do 30 dnů** ode dne jejího řádného uplatnění dle bodu 4.2.1. RŘ s přihlédnutím ke složitosti a případné technické či administrativní náročnosti (např. projednání s výrobcem reklamovaného Zboží).

Reklamační řád

Článek III. - Odpovědnost Prodávajícího za vady vůči Kupujícímu spotřebiteli

3.1. Odpovědnost Prodávajícího

Prodávající odpovídá za to, že Zboží:

- má vlastnosti, výslovně uvedené ve Smlouvě a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce Zboží popsal nebo které Kupující spotřebitel očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jím prováděné,
- je vhodné k účelu, který pro použití Zboží Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3.2. Nároky Kupujícího spotřebitele z množstevních vad Zboží

Dodání menšího množství Zboží

3.2.1. Pokud z dokladu o předání Zboží nebo z prohlášení Prodávajícího vyplývá, že dodává Zboží v menším množství nebo jen jeho část, nepovažuje se tato částečná dodávka Zboží za vadu. Dodání zbývajících množství Zboží nebo zbývajících částí Zboží závisí na dodatečně dohodě Smluvních stran.

3.2.2. Pokud z dokladu o předání Zboží nebo z prohlášení Prodávajícího nevyplývá, že dodává Zboží v menším množství nebo jen jeho část, pak je Kupující spotřebitel povinen ohlásit tuto skutečnost Prodávajícímu ve lhůtě 48 hod od dodání Zboží. Prodávající následně dodá zbývajících množství Zboží nebo jeho zbývajících část neprodleně Kupujícímu spotřebiteli.

3.3. Nároky Kupujícího spotřebitele z jiných než množstevních vad Zboží

3.3.1. Výměna Zboží a odstoupení od Smlouvy

Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující spotřebitel požadovat dodání nového Zboží bez vad, avšak týká-li se vada jen součásti Zboží, může Kupující spotřebitel požadovat jen výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může Kupující spotřebitel od Smlouvy odstoupit. Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující spotřebitel i právo od Smlouvy odstoupit.

3.3.2. Bezplatné odstranění vady

Jde-li o takovou vadu Zboží, kdy výměna za nové Zboží by byla vzhledem k povaze vady neúměrná (zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), má Kupující spotřebitel právo pouze na bezplatné odstranění vady, které zajistí Prodávající a dohodne s Kupujícím spotřebitelem.

3.3.3. Přiměřená sleva

Neodstoupí-li Kupující spotřebitel od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad či na výměnu součásti Zboží nebo na bezplatnou opravu Zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující spotřebitel 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 Kupujícímu spotřebiteli působilo značné obtíže.

3.4. Lhůta pro uplatnění práv Reklamací

3.4.1. Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží v době 24 (dvacet čtyři) měsíců od jeho převzetí. U použitého Zboží činí tato lhůta 12 (dvanáct) měsíců.

3.4.2. Projeví-li se vada v průběhu 6 (šesti) měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.

3.5. Lhůta k vyřízení Reklamace

Smluvní strany se dohodnou v Reklamačním protokolu na předpokládané době vyřízení Reklamace. Reklamaci podanou Kupujícím spotřebitelem je Prodávající povinen **vyřídit nejpozději do 30 dní** ode dne jejího řádného uplatnění dle bodu 4.2.1. RŘ, nedohodne-li Prodávající s Kupujícím spotřebitelem delší lhůtu.

3.6. Vyřizování stížností Kupujících spotřebitelů

Kupující spotřebitel má možnost sdělit Prodávajícímu případné stížnosti k Reklamací v písemné formě zasláné na adresu sídla Prodávajícího, popř. elektronicky prostřednictvím kontaktního e-mailu. Prodávající si vyhrazuje právo nereagovat na stížnosti třetích osob, které s ním neuzavřely Smlouvu. Není-li Kupující spotřebitel spokojen s vyřešením stížnosti k Reklamací ze strany Prodávajícího, je oprávněn obrátit se na systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, např. na Českou obchodní inspekci (ČOI), či na příslušný soud.

Reklamační řád

IV. Společná ustanovení

4.1. Místo uplatnění Reklamacce

Kupující je oprávněn Zboží reklamovat především v té provozovně Prodávajícího, kde bylo Zboží zakoupeno, pokud v záručním listě či jiném dokladu není uveden jiný podnikatel oprávněný k vyřízení Reklamacce. V případě potřeby může Kupující rovněž Zboží reklamovat v kterékoliv jiné provozovně Prodávajícího, s nímž uzavřel Smlouvu a současně v této provozovně je přijetí Reklamacce možné s ohledem na sortiment prodáváného Zboží nebo poskytovaných služeb.

4.2. Způsob uplatnění a vyřízení Reklamacce

4.2.1. Uplatnění Reklamacce

- 4.2.1.1. Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy Kupující vady zjistil nebo je zjistit mohl. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození Zboží, pokud jej Kupující užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 4.2.1.2. Kupující je povinen Reklamací uplatnit (oznámít) v písemné podobě a doručit ji Prodávajícímu (např. osobně, poštou, prostřednictvím e-mailu na adresu Prodávajícího uvedenou na příslušném prodejním dokladu vystaveném Prodávajícím) a současně umožnit Prodávajícímu prohlídku reklamovaného Zboží dle bodu 4.2.2. RŘ.
- 4.2.1.3. Oznámení musí obsahovat zejména popis vad, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení Reklamacce v souladu s tímto RŘ a kontaktní údaje Kupujícího. Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení Reklamacce vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 4.2.1.4. Kupující je současně povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit Reklamací, zejména doložit datum koupě Zboží u Prodávajícího (předložením prodejního dokladu vystaveného Prodávajícím, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem) a dále doložit dokumenty o případně již provedených opravách, o montáži Zboží, apod.
- 4.2.1.5. Lhůty k uplatnění Reklamacce nelze považovat za stanovení životnosti Zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti Zboží, jeho údržbu a správnost či intenzitu užívání nebo na dohodu mezi Kupujícím a Prodávajícím.

4.2.2. Prohlídka reklamovaného Zboží

Následně Prodávající s Kupujícím dohodne způsob zaslání Zboží (např. Kupujícím, smluvním dopravcem Prodávajícího). V případě, že Zboží nelze zaslat (např. když již bylo Zboží zamontováno, použito) dohodne se Prodávající s Kupujícím na jiném způsobu prohlídky Zboží (např. prohlídka Zboží Prodávajícím či servisním technikem dodavatele Prodávajícího v místě, kde se Zboží nachází) a Kupující je povinen na výzvu takovou prohlídku Zboží umožnit. Zboží, které bylo zamontováno, nesmí být do doby rozhodnutí o Reklamací demontováno.

4.2.3. Lhůta k vyřízení Reklamacce

Lhůta k vyřízení Reklamacce je upravena v případě Kupujícího podnikatele v bodě 2.4. RŘ a Kupujícího spotřebitele v bodě 3.5. RŘ. O vyřízení Reklamacce informuje Prodávající Kupujícího zpravidla telefonicky a zasláním či předáním Reklamačního protokolu.

4.2.4. Převzetí Zboží po vyřízení Reklamacce

Kupující je povinen převzít si reklamované Zboží do 30 dnů ode dne rozhodnutí o vyřízení Reklamacce. Po této době je Prodávající oprávněn na náklady Kupujícího Zboží uskladnit, zaslat Kupujícím, svépomocně prodat nebo zlikvidovat.

4.2.5. Náklady Reklamacce

V případě oprávněné Reklamacce uhradí Prodávající Kupujícím prokazatelně a důvodně vynaložené náklady na Reklamací. V případě neoprávněné Reklamacce uhradí Kupující Prodávajícímu prokazatelně a důvodně vynaložené náklady na Reklamací.

4.3. Reklamační protokol

O uplatnění a vyřízení Reklamacce sepíše Prodávající s Kupujícím Reklamační protokol obsahující např.:

- datum uplatnění Reklamacce,
- důvody Reklamacce,
- způsob vyřízení Reklamacce požadovaný Kupujícím,
- kontaktní údaje Kupujícího,
- rozhodnutí o Reklamací a způsob jejího vyřízení (např. výměna Zboží),
- zdůvodnění zamítnutí Reklamacce,

Reklamační řád

- datum vyřízení Reklamace, který Prodávající předá Kupujícímu osobně nebo jej zašle Kupujícímu písemně či elektronicky na jím uvedenou adresu či e-mailovou adresu uvedenou v Reklamačním protokolu či v oznámení Kupujícího o uplatnění Reklamace.

4.4. Vyloučení odpovědnosti Prodávajícího:

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé:

- nesprávným nebo nevhodným projektem;
- nevhodným skladováním nebo přepravou prováděnou Kupujícím;
- nevhodným elektrickým jištěním, nedodržením předepsaného napětí;
- neodborným či nevhodným zásahem, úpravou, montáží, demontáží, manipulací, zapojením, obsluhou apod., ledaže jde o montáž nebo jiné uvedení dodaného Zboží do provozu provedené Prodávajícím na základě ujednání (např. ve Smlouvě) nebo ledaže Prodávající spolu se Zbožím nedodal návody k užívání daného Zboží s výjimkou pravidel, o nichž lze předpokládat, že jsou Kupujícímu známy;
- použitím k nevhodnému účelu či v extrémních provozních podmínkách;
- živelnou katastrofou, násilným poškozením, zanedbáním údržby;
- opotřebením Zboží způsobeným jeho nikoliv obvyklým užíváním;

a dále za vady:

- o kterých Kupující v době uzavření Smlouvy věděl (např. byly uvedeny ve Smlouvě) nebo s přihlédnutím k okolnostem jejího uzavření musel vědět, anebo kterou Kupující musel s vynaložením obvyklé pozornosti již při uzavření Smlouvy poznat;
- které Kupující sám způsobil;
- které Kupující neoznámil Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, ledaže je vada důsledkem skutečnosti, o které Prodávající v době přechodu nebezpečí škody na Zboží věděl nebo musel vědět;
- pro které poskytl Prodávající slevu z kupní ceny;
- které byly vytýkány již v minulosti, pokud na ně byla poskytnuta sleva z kupní ceny;
- u Zboží použitého za vady vzniklé jeho dřívějším použitím nebo opotřebením;
- vyplývá-li to z povahy Zboží.

V. Závěrečná ustanovení

5.1. Reklamace se dále řídí zejména OZ a v případě Kupujícího spotřebitele také ZOS.

5.2. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu RŘ bez předchozího upozornění. Rozhodující je vždy aktuálně platné znění RŘ.

5.3. Tento RŘ je platný od 1. 1. 2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů Prodávajících. Tento RŘ je k dispozici na webových stránkách GC skupiny v záložce „Soubory ke stažení“ a pro Kupující spotřebitele také v provoznách Prodávajícího.

V Napajedlích, dne 1.1.2016