

# REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI GUAPEX, A.S.

## I. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP) společnosti **GUAPEX a.s.**, IČ 27753361, se sídlem Brno, U Leskavy 733/39, PSČ 625 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 5104 (dále jen jako „**prodávající**“). Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené u prodávajícího, u něhož kupující uplatňuje práva vzniklá z vadného plnění, příp. práva ze záruky a popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci zakoupeného zboží.

1.2. Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

1.3. Uzavřením kupní smlouvy s odkazem na VOP prodávajícího, resp. v případě kupujícího – spotřebitele odsouhlasením VOP prodávajícího, kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

1.4. Dodáním zboží u kupujícího-podnikatele je okamžik jeho předání kupujícímu resp. prvnímu přepravci. Je-li kupujícím spotřebitel, je okamžikem dodání zboží jeho předání spotřebiteli prodávajícím, resp. dopravcem.

1.5. Pojem „záruka“ je v Reklamačním řádu používán ve smyslu dobrovolné záruky prodávajícího za jakost zboží. Prodávající může v souladu s podmínkami danými výrobcem, příp. v souladu se zněním reklamy, poskytnout kupujícímu prodlouženou záruku nad rámec záruky poskytnuté tímto Reklamačním řádem.

1.6. Jako doklad o záruce (**záruční list**) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží fakturu, která slouží jako daňový doklad o zakoupení se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. osoba oprávněná uplatnit práva ze záruky, název zboží, délka záruky, cena, množství, kód zboží).

1.7. Na výslovnou žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu daňový doklad o zakoupení zboží obsahující uvedené údaje.

1.8. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě na žádost kupujícího srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, osoby oprávněné, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.

## **II. Záruční doba**

2.1. Záruční doba začíná běžet zásadně dnem dodání zboží kupujícímu.

2.2. Prodávající poskytuje kupujícímu-spotřebiteli na zboží záruku v délce uvedené na obalu výrobku, jinak v délce 24 měsíců.\* Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva ze záruky zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

2.3. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží (nebo jeho dílů) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku v takovém případě nelze považovat za vadu zboží a nelze ji ani jako takovou reklamovat.

2.4. Právní postavení kupujícího-spotřebitele se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené záruční doby se reklamacie řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

\* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při dodání zboží kupujícímu, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne dodání věci kupujícímu. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

## **III. Záruční podmínky**

3.1. Kupující-podnikatel je povinen (kupujícímu-spotřebiteli, je tento postup doporučen) bezprostředně při dodání přikontrolovat stav zásilky (počet balíků, neporušenost obalu atd.) podle přiloženého daňového dokladu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Podepsáním přepravního listu přepravci kupující souhlasí s převzetím zboží a stvrzuje, že zboží dorazilo v souladu s objednávkou a mechanicky nepoškozené.

3.2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit písemně nebo e-mailem prodávajícímu sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Kupující – spotřebitel tuto neúplnou nebo poškozenou zásilku oznámí jednoznačným prohlášením vůči prodávajícímu. Prodávající doporučuje použít písemnou formu nebo email a sepsat s dopravcem škodní protokol. Pokud kupující neúplnou nebo poškozenou zásilku neprodleně neoznámí prodávajícímu, má se za to, že zásilka byla dodána kompletní a nepoškozená. Dodatečná reklamacie neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.3. Místem pro uplatnění reklamace je **GUAPEX a.s.**, IČ 27753361, se sídlem Brno, U Leskavy 733/39, PSČ 625 00, popř. je-li kupujícím spotřebitel, může zboží reklamovat i v jiných pobočkách prodávajícího, kde došlo ke koupi zboží (pro urychlení vyřízení reklamace však doporučujeme adresu výše uvedenou). Je-li však v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo v autorizovaném servisním středisku. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím-podnikatelem, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu.

3.4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. 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), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Kupující je povinen zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).

3.5. Kupující-podnikatel doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejný kód zboží, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek tento kód má). Tento postup je doporučen i kupujícímu-spotřebiteli pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.6. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, montáží, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou či návodem výrobce.

3.7. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou písemně kupujícím v reklamačním formuláři či v přiloženém listě s popisem závady.

3.8. V případě, že reklamace bude zamítnuta a 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.

#### **IV.**

#### **Nároky z vad zboží. Způsob vyřízení reklamace**

##### 4.1. Je-li kupujícím spotřebitel:

I. Je-li kupujícím spotřebitel, v případě, že zboží v době trvání záruky není ve shodě s kupní smlouvou, resp. záručním prohlášením (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující

právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

II. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

III. Je-li **kupujícím spotřebitel**, má v závislosti na povaze vady při uplatnění záruky **tato práva**:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy;
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití;
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

IV. Volbu způsobu vyřízení reklamace provádí kupující. Prodávající na nevhodnost volby kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy kupující vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud spotřebitel nezvolí způsob vyřízení reklamace v prodávajícím poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej prodávající.

V. V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

VI. Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech zpravidla do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Tato lhůta není závazná vůči kupujícímu-podnikateli.

VII. Prodávající vydá kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále

potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

VIII. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady. Úhradu těchto nákladů je kupující povinen uplatnit nejdéle do jednoho měsíce po vytknutí vady, resp. po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu. Nahrazeny budou náklady vynaložené skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

#### 4.2. Je-li kupujícím podnikatel:

I. Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem, **může kupující-podnikatel:**

a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a požadovat odstranění právních vad, b) požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné, c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo d) odstoupit od smlouvy. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu.

II. Neoznámí-li kupující volbu svého nároku bez zbytečného odkladu, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

III. Je-li dodáním zboží s vadami smlouva porušena nepodstatným způsobem, může kupující požadovat buď dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží, nebo slevu z kupní ceny.

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

4.3. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

4.4. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď písemně, telefonicky, sms, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

4.5. 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 (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění ve výši 5,- Kč za den.

4.6. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti.

## V. Informace pro spotřebitele

5.1. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím-spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz).

5.2. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## VI. Závěrečná ustanovení

6.1. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 6.1.2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách prodávajícího a na internetových stránkách [www.guaa.cz](http://www.guaa.cz). Kupující – spotřebitel obdrží jeho znění spolu s potvrzením objednávky.