

## **KODEX GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (KODEX GOS)**

*Držitel značky GOS bere v potaz pozici spotřebitele jako slabší smluvní strany a podle toho se k němu v rámci své obchodní činnosti chová. Respektuje, že smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele a že spotřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Držitel značky GOS také vůči spotřebiteli nepoužívá nekalé obchodní praktiky definované v zákoně o ochraně spotřebitele.*

*Kromě práv a povinností, které držitel značky GOS stanoví právní úprava, se držitel značky GOS zavazuje dodržovat i dále uvedená pravidla, a to ve všech spotřebitelských smluvních vztazích. Držitel značky GOS tím spotřebiteli poskytuje lepší (nadstandardní) postavení, než je dle zákona povinen. Držitel značky GOS se zavazuje dodržovat pravidla stanovená v jednotlivých bodech Kodexu. Interpretací jednotlivých bodů Kodexu GOS nesmí v žádném případě dojít k obcházení či porušování smyslu stanoveného pravidla či právní úpravy. Při nejasnostech o obsahu pravidla se použije výklad nejvýhodnější pro spotřebitele.*

### **1.**

Držitel značky GOS se zavazuje poskytnout spotřebiteli dostatečné informace o sobě tak, aby spotřebitel mohl učinit nákup na základě objektivně získatelných, pravdivých, dostatečných a úplných informací o tom, s kým vstupuje do smluvního vztahu. Držitel značky GOS se zavazuje jednoznačně se identifikovat obchodní firmou již na úvodní straně svého internetového obchodu, příp. viditelně tuto informaci vyvěsit ve svých provozovnách. Spotřebitel musí být vždy schopen rozlišit, zda uzavírá smlouvu v provozovně či sídle držitele značky GOS či naopak mimo prostory obvyklé k jeho podnikání. Před uzavřením smluvního vztahu musí spotřebitel obdržet zejména tyto informace:

- obchodní firmu nebo jméno a příjmení držitele značky GOS, jeho identifikační číslo (IČ), sídlo právnické osoby nebo bydliště v případě fyzické osoby; u zahraniční osoby rovněž adresu podniku nebo organizační složky na území ČR, byly-li zřízeny,
- údaj o zápisu do obchodního rejstříku či zápis do jiné evidence včetně spisové značky, je-li přidělena,
- kontaktní údaje – poštovní a emailová adresa pro doručování, telefonní číslo, uvedení pracovní doby, možnost osobního kontaktu,
- údaje o příslušném kontrolním orgánu, podléhá-li činnost držitele značky GOS režimu povolování
- adresa provozovny, neshoduje-li se s místem sídla či bydliště podnikatele.

Držitel značky GOS se zavazuje, že doručování jakýchkoliv písemností nebude žádným způsobem mařit, je tak zejména povinen přebírat si poštu v místě svého sídla a ve všech svých provozovnách.

### **2.**

Držitel značky GOS se zavazuje poskytnout spotřebiteli dostatečné, pravdivé a úplné informace nutné k provedení objednávky a informace o obsahu budoucího smluvního vztahu, zejména musí spotřebitele informovat o kodexech chování, které jsou pro držitele značky GOS závazné, nebo které dobrovolně dodržuje. Držitel značky GOS se zavazuje na hlavní stránku internetového obchodu, popř. své webové prezentace, umístit transparentní a viditelný odkaz na své obchodní podmínky, jakož i na tento Kodex tak, aby měl spotřebitel možnost se s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy

s těmito dokumenty seznámit. Kompletní obchodní podmínky v tištěné podobě včetně tohoto kodexu musí mít držitel značky GOS k dispozici pro spotřebitele také ve svém sídle a ve všech svých provozovnách.

### 3.

Držitel značky GOS si uvědomuje, že spotřebitel má právo být informován o všech právech a povinnostech, které mu z uzavřené smlouvy vyplývají. Za tímto účelem se držitel značky GOS zavazuje dodat všechny související dokumenty, a to v případě listinného vyhotovení smlouvy taktéž v listinné podobě (je nepřipustný pouhý odkaz na webové stránky). V ostatních případech se držitel loga GOS zavazuje mít své obchodní podmínky k dispozici v elektronické podobě na svých webových stránkách ke stažení ve formátu PDF, a to včetně všech souvisejících dokumentů (reklamační řád, dodací a platební podmínky, ceníky, atd.), na které musí z obchodních podmínek náležitě odkazovat funkčním klikatelným odkazem. Držitel značky GOS zavazuje mít své obchodní podmínky včetně souvisejících dokumentů jasné, srozumitelné, přehledné, v případě listin čitelné a s písmem o minimální velikosti odpovídající písmu Times New Roman o velikosti 8 b.

### 4.

Držitel značky GOS se zavazuje dostatečně, pravdivě a řádně informovat spotřebitele o vlastnostech, užívání, údržbě, rizicích, záruce, dodání a konečné ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, jakož i o dalších nezbytných parametrech prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb s ohledem na jejich povahu a způsob užívání.

### 5.

Držitel značky GOS se zavazuje potvrdit spotřebiteli uzavření smlouvy tak, aby bylo zřejmé, že smlouva byla uzavřena, kdy byla uzavřena a co je jejím obsahem. Podle obecných právních zásad procesu uzavírání smlouvy funguje objednávka spotřebitele jako návrh k uzavření smlouvy, která tak vzniká okamžikem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem takového návrhu (objednávky) dojde spotřebiteli od držitele značky GOS. Když tedy držitel značky GOS spotřebiteli závazně potvrdí přijetí jeho objednávky, jedná se o okamžik vzniku smlouvy. Nepřipustná jsou ujednání, která stanovují vznik smlouvy až okamžikem dodání zboží či v jiném okamžiku. Závazné potvrzení přijetí návrhu smlouvy držitelem značky GOS nastává tehdy, když držitel značky GOS zašle spotřebiteli potvrzení obsahující jeho souhlas s podstatnými náležitostmi smlouvy, tedy specifikací zboží a kupní ceny. Součástí tohoto potvrzení objednávky je v případě uzavření smlouvy prostřednictvím dálkové komunikace minimálně odkaz na aktuální znění obchodních podmínek ke stažení ve formátu PDF. Objednávka a potvrzení jejího obdržení jsou považovány za doručené, pokud se s nimi strany, jimž byly určeny, mohou seznámit. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

### 6.

Držitel značky GOS se zavazuje poučit spotřebitele o právu odstoupit od kupní smlouvy podle ustanovení § 53 odst. 7 a § 57 odst. 1 občanského zákoníku. Toto poučení nesmí obsahovat žádné podmínky či jiné omezení tohoto práva odstoupit od smlouvy a musí obsahovat pokyny, jak toto odstoupení provést (zejména adresu). Držitel značky GOS se zavazuje akceptovat jako včasné všechna odstoupení odeslaná v zákonem stanovených lhůtách, bez ohledu na to, kdy bude toto odstoupení doručeno. Zároveň se zavazuje spotřebitele včas a pravdivě poučit o případech, kdy od smlouvy odstoupit nelze (zákonné výjimky).

## 7.

Držitel značky GOS je odpovědný za nabídku ve svém obchodě – bez ohledu na to, zda se jedná o obchod kamenný i elektronický, zavazuje se uvádět o všech nabízených výrobcích a službách pravdivé a úplné informace. Pokud se ukáže, že zboží či služba nemá vlastnosti prodejcem výslovně uvážené v jeho obchodě, pak se držitel značky GOS zavazuje vždy umožnit spotřebiteli odstoupit od smlouvy. Držitel značky GOS je vždy vázán cenou, za kterou zboží a služby nabízí, a to cenou uvedenou v okamžiku objednávky (nabídky) spotřebitele.

## 8.

Držitel značky GOS bere na vědomí, že v případě zásilkového prodeje dochází k přechodu vlastnictví až okamžikem doručení zboží spotřebiteli. Z tohoto důvodu tedy nemůže sankcionovat za to, že sám neuplatní reklamaci u dopravce v případě zboží poškozeného přepravou.

## 9.

Držitel značky GOS se zavazuje poskytnout spotřebiteli všechny doklady potřebné k provozování, používání, údržbě a reklamaci vad výrobku či poskytnuté služby. Držitel značky GOS automaticky vydá doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak. Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění. Nelze-li cenu přesně určit, je držitel značky GOS povinen uvést alespoň cenu předpokládanou, od které není oprávněn se odchýlit o více jak 10% bez výslovného souhlasu spotřebitele. Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat také místo určení a datum dodávky. Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny. Veškeré takto vydané doklady je nutné vystavovat v kvalitě, která eliminuje jejich znehodnocení působením běžných fyzikálních podmínek při jejich archivaci.

## 10.

Držitel značky GOS se zavazuje vyřizovat reklamace nejdéle do 30 dnů od jejího uplatnění. Prodávající se může s kupujícím dohodnout o prodloužení této lhůty. V žádném případě nelze toto prodloužení lhůty k reklamaci učinit odkazem na smluvní podmínky, prodloužení musí být vždy individuálně sjednáno s konkrétním spotřebitelem. Takto prodloužená lhůta na vyřízení reklamace nesmí být sjednána jako neurčitá, vždy se musí jednat o konkrétní termín. Při nesplnění lhůty k vyřízení reklamace má spotřebitel stejná práva, jakoby se jednalo o vadu neodstranitelnou.

## 11.

Držitel značky GOS se zavazuje náležitě poučit spotřebitele o jeho právech v případě reklamace a umožní mu vybrat si požadovaný způsob jejího vyřízení v souladu se zákonem. Za tímto účelem náležitě proškolí všechny své zaměstnance. Při přebírání zboží do reklamace je jeho reklamační pracovník povinen zaznamenat v reklamačním protokolu všechny závady mající původ v mechanickém poškození zboží tak, aby nedocházelo ke sporům ohledně původu tohoto poškození.

## 12.

Držitel značky GOS se zavazuje vždy informovat spotřebitele o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dle dohody se spotřebitelem. Do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. Splnění této povinnosti prokazuje držitel značky GOS, který se zároveň zavazuje vždy vystavit reklamační protokol, ve kterém bude po pravdě uvedeno datum uplatnění práva z odpovědnosti za vadu, požadovaný způsob vyřízení, podrobný popis vady a jejího projevu, datum a způsob vyřízení reklamace. V případě zamítnutí reklamace se držitel značky GOS zavazuje zamítnutí písemně odůvodnit. Držitel značky GOS má na zřeteli, že je nepřipustné účtovat jakékoli poplatky za oprávněnou i neoprávněnou reklamaci.

## 13.

Držitel značky GOS se zavazuje v případě, že spotřebitel využil svého práva odstoupit od smlouvy, ať už z jakéhokoliv zákonného či smluvního důvodu, vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky v co nejkratší lhůtě, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů od okamžiku, kdy se odstoupení dostalo do jeho sféry. Vrácení peněz nelze podmiňovat a je nepřipustné započtení vzájemných pohledávek bez výslovného souhlasu spotřebitele. Souhlas spotřebitele prokazuje držitel značky GOS.

## 14.

Držitel značky GOS se zavazuje zpracovávat osobní údaje spotřebitele pouze v rozsahu nezbytném pro jednání o uzavření, změně nebo plnění spotřebitelské smlouvy. V případě, že chce držitel značky GOS využít osobní údaje spotřebitelů pro jiné účely než je plnění ze smlouvy (zejména např. pro předávání třetím subjektům, popř. zasílání obchodních sdělení), zavazuje se vyžádat si výslovný souhlas spotřebitele a upozorní ho na právo kdykoliv vzít tento souhlas zpět a také na způsob, jak tak může učinit. Odepření tohoto souhlasu nemůže být důvodem neposkytnutí zboží či služeb.

## 15.

Držitel značky GOS se zavazuje řešit spory se spotřebiteli pokud možno smírně s ohledem na postavení spotřebitele jako slabší smluvní strany. K tomu může využít služeb SOS – Asociace, kam se může obrátit s žádostí o mimosoudní řešení sporu s jeho zákazníkem – spotřebitelem. Zároveň se držitel značky GOS zavazuje poskytnout potřebnou součinnost v případě, že se na SOS – Asociaci obrátí s podnětem jeho zákazník – spotřebitel. V takovém případě je povinen vyjádřit se ve lhůtě 14 dní k podnětu a náležitě odůvodnit případné nevyhovění nároku spotřebitele. Držitel značky GOS se zavazuje, že nebude ve spotřebitelských smlouvách vylučovat pravomoc obecných soudů a tedy uzavírat se spotřebiteli rozhodčí smlouvy.