

## **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 přiměřenosti 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 a jeho obchodní podmínky a návrhy smluv neobsahují zakázaná smluvní ujednání.*

*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 dohledu nebo státního dozoru
- 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, formulář pro odstoupení od smlouvy, atd.), na které musí z obchodních podmínek náležitě odkazovat funkčním klikatelným odkazem. Držitel značky GOS se 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. Obchodní podmínky držitele značky GOS neupravují smluvní pokuty a úroky z prodlení ve smluvní výši týkající se spotřebitele či ustanovení, že spotřebitel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.

### 4.

Držitel značky GOS se zavazuje dostatečně, pravdivě a řádně informovat spotřebitele o vlastnostech, užívání, údržbě, rizicích, odpovědnosti za vady, záruce, dodání a konečné ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, jakož i o dalších nezbytných parametrech prodáváných 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, v jakém okamžiku byla uzavřena a co je jejím obsahem. Prezentace zboží či služeb v internetovém obchodě držitele kodexu GOS je za předpokladu uvedení ceny zboží či služby nabídkou na uzavření smlouvy s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti prodávajícího plnit. Spotřebitel učiní závazné potvrzení nabídky prodávajícího tak, že vyplní stanovené položky v objednávce zboží či služby, vyjádří souhlas s účinnou verzí obchodních podmínek a reklamačního řádu držitele kodexu GOS a následně klikne na tlačítko „objednat“. Tímto je vytvořena objednávka spotřebitele, která je závazným přijetím nabídky smlouvy a vyjadřuje jeho úmysl uzavřít smlouvu. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy přijetí nabídky nabude účinnosti, tedy doručením objednávky držiteli kodexu GOS. Prodávající se zavazuje řádně informovat spotřebitele o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy. Prodávající má možnost upravit okamžik vzniku smlouvy odchýlně od zákonné úpravy, takovou odchýlnou úpravou však spotřebitel nesmí být znevýhodněn. Nepřípustná jsou ujednání, která stanovují vznik smlouvy až okamžikem dodání zboží. Prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu obdržení jeho objednávky, toto potvrzení však již nemá na samotné uzavření smlouvy žádný vliv. Součástí tohoto potvrzení objednávky je v případě uzavření smlouvy prostřednictvím dálkové komunikace aktuální znění obchodních podmínek a reklamačního řádu 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 § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Toto poučení nesmí

obsahovat žádné podmínky (včetně požadavku vrácení dárků spotřebitelem) či jiné omezení tohoto práva odstoupit od smlouvy a musí obsahovat pokyny, jak toto odstoupení provést (zejména adresu). Držitel značky GOS se taktéž zavazuje spotřebiteli umožnit odstoupit od smlouvy prostřednictvím vzorového formuláře, který je umístěn na jeho webových stránkách. Lhůta pro odstoupení od smlouvy se považuje za zachovanou, jestliže spotřebitel v jejím průběhu projeví vůli odstoupit od smlouvy. Zároveň se zavazuje spotřebitele včas a pravdivě poučit, o držitelem značky GOS, dodávaných výrobcích a službách, v případě kterých 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 uváděné 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 nabídce v jeho internetovém obchodě v okamžiku odeslání objednávky spotřebitelem.

## 8.

Držitel značky GOS bere na vědomí, že v případě zásilkového prodeje dochází k přechodu nebezpečí škody na věci okamžikem, kdy dopravce předá zboží spotřebiteli. Z tohoto důvodu tedy nemůže sankcionovat za to, že sám neuplatní reklamaci u dopravce v případě zboží poškozeného přepravou. Pokud však dopravce určil spotřebitel, aniž by mu byl prodávajícím nabídnut, přechází nebezpečí škody na věci okamžikem, kdy prodávající zboží odevzdá prvnímu dopravci k přepravě pro spotřebitele a umožní mu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci.

## 9.

Držitel značky GOS se zavazuje poskytnout spotřebiteli všechny doklady potřebné k provozování, používání, údržbě a reklamaci vad výrobku či poskytnuté služby, jakož i návod v češtině. 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 odhadovanou. Pokud zjistí, že cenu určenou odhadem bude třeba podstatně překročit, oznámí to spotřebiteli bez zbytečného odkladu poté, co potřebu zvýšení ceny zjistil a taktéž určení nové ceny odůvodní. Spotřebitel má v takovém případě právo odstoupit od smlouvy. 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 užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny. Proávající upozorní kupujícího již při ujednávání smlouvy pravdivě dle skutečného stavu konkrétní prodávané věci na vady, o nichž ví. 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. Proávající se může s kupujícím dohodnout o prodloužení této lhůty. V žádném případě nelze toto prodloužení

Ihůty 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 podstatné porušení smlouvy.

## 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 všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to v co nejkratší lhůtě, nejdéle však ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy. 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.