

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád internetového obchodu (e-shopu) www.gams-shop.com

Provozovatel internetového obchodu:

Gam's s.r.o.

se sídlem: Murgašova 738/27, 927 01 Šaľa, Slovensko

IČO: 53494679, DIČ: 212138745

IČ DPH: SK2121387455

e-mail: info@gams-shop.com

(dále jen "**Prodávající**")

1. Reklamovat lze pouze zboží, které bylo zakoupeno u prodávajícího a které je vlastnictvím kupujícího.
2. Kupujícím může být spotřebitel nebo podnikatel. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a obchodními podmínky ještě před objednáním zboží.
3. Veškeré nabízené potravinářské zboží si musí zachovat svoji kvalitu a zdravotní nezávadnost do data spotřeby nebo data minimální trvanlivosti vyznačené na obale. Je-li nabízeno jiné než potravinářské zboží, tj. spotřební zboží, je poskytována záruka v délce trvání 24 měsíců.
4. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba u doplňků stravy je omezena datem minimální trvanlivosti uvedeným na obalu výrobku.
5. Kupující je povinen reklamaci uplatnit neprodleně u prodávajícího, a to ihned po zjištění vady.
6. Reklamaci je možno uplatnit pouze do doby minimální trvanlivosti u potravinářského zboží, která je uvedena na obalu výrobku. U nepotravinářského zboží do doby uvedené v odst. 3.
7. Záruční doba u potravinářského zboží, zejména u doplňků stravy je omezena datem minimální trvanlivosti uvedeným na obalu výrobku. Reklamaci lze uplatnit pouze v případě, že je zboží vráceno v neporušeném obalu a pokud je reklamáce podána před uplynutím doby minimální trvanlivosti.
8. Při prodeji spotřebního zboží (mimo potravinářského zboží) je standardní záruční doba pro spotřebitele 24 měsíců, pokud není stanoveno jinak.
9. Odpovědnost za vady musí kupující uplatnit do doby minimální trvanlivosti nebo před uplynutím záruční doby. Po uplynutí těchto lhůt nelze reklamaci uplatnit.
10. Kupující, který je podnikatelem, je povinen při převzetí zboží zkontrolovat počet balíčků, neporušenost obalů a jejich stav. V případě, že balík nebo jeho obal vykazuje poškození, je kupující povinen toto poškození nahlásit dopravci a sepsat škodní protokol.

11. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno oznámit e-mailem na adresu: info@gams-shop.com. Kupující je povinen spolu s dopravcem sepsat škodní protokol a tento zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu bez zbytečného odkladu.
12. Reklamované zboží je třeba zaslat na adresu uvedenou níže.
13. Zboží je třeba vhodně zabalit, aby během přepravy nedošlo k poškození zboží. Prodávající doporučuje zboží zaslat doporučeně a označenou slovem „REKLAMACE“, případně jako pojištěnou zásilku. Ke zboží je třeba připojit kopii dokladu o koupi (fakturu) a vyplněný reklamační formulář, který je dostupný na internetové stránce <https://www.gams-shop.com/cz/informace/reklamacni-rad/>. Reklamaci je třeba zaslat výhradně písemně (poštou) nebo prostřednictvím výše uvedeného online formuláře nebo osobně v provozovně prodávajícího na adrese Gam's s.r.o., Murgašova 738/27, 92701 Šaľa, Slovenská republika.
14. V případě reklamování spotřebního zboží, záruka se nevztahuje na vady způsobené následujícím užíváním:
 - 14.1. k vadě došlo mechanickým poškozením výrobku způsobeným kupujícím, nesprávným zacházením s výrobkem, jiným způsobem, než byl uveden v návodu k použití;
 - 14.2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy přirozenému prostředí zboží podle návodu;
 - 14.3. zanedbáním péče a údržby o zboží;
 - 14.4. poškozením zboží nadměrným zatěžováním;
 - 14.5. používáním zboží v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy nebo jiným porušením záručních podmínek.
15. Odpovědnost za vady se v případě spotřebního zboží nevztahuje rovněž i na běžné opotřebení zboží (nebo jeho části) způsobené používáním zboží.
16. Z odpovědnosti za vady jsou také vyňaty vady, které vznikly při živelné pohromě.
17. Prodávající potvrdí přijetí reklamace a vydá kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace zboží ve vhodné formě. Za den uplatnění reklamace se považuje den jejího doručení prodávajícímu. Pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o vyřízení reklamace bude zasláno písemně.
18. Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech do 3 dnů ode dne uplatnění reklamace. V odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení zboží nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace vyřídí reklamaci prodávající ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později. Vyřízení reklamace však nesmí být delší než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí 30denní lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy a bude mu vrácena plná částka za zboží nebo má právo na výměnu zboží za nové.
19. Práva kupujícího při uplatňování reklamace:

- 19.1. jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby tato byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, přičemž tato vada musí být odstraněna bez zbytečného odkladu,
 - 19.2. kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží nebo závažnost vady,
 - 19.3. prodávající může namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou věc, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže,
 - 19.4. jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání věci má kupující právo na výměnu věci nebo na odstoupení od smlouvy. Stejně právo má kupující v případě, kdy se sice jedná o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
20. V případě uznání reklamace potravinářského zboží má kupující nárok na:
- 20.1. výměnu zboží za nový kus;
 - 20.2. opravu zboží (je-li to relevantní);
 - 20.3. přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - 20.4. odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny.
21. Pokud dojde k výměně zboží za nový kus, začne běžet nová záruční doba ode dne převzetí nového zboží.
22. Reklamace se považuje za vyřízenou, pokud skončí reklamační řízení předáním reklamovaného zboží, jeho výměnou nebo vrácením kupní ceny zboží, poskytnutím přiměřené slevy nebo jejím odůvodněným zamítnutím. O výsledku reklamačního řízení je kupující informován v zákonné lhůtě.
23. Kupující je povinen si při převzetí zboží zkontrolovat jeho nepoškození zboží, resp. neporušenost obalu, nakolik se zboží při přepravě může poškodit. Prodávající výslovně doporučuje, aby si kupující zboží při převzetí rozbil a prohlédl v přítomnosti dopravce. Vaším podpisem kurýrovi prohlašujete, že obal je nepoškozený.
24. Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek, a prodávající si vyhrazuje právo je kdykoliv měnit i bez předchozího upozornění prodávajícího.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 7. 11. 2024.

Formulář pro uplatnění reklamace je dostupný zde: <https://www.gams-shop.com/cz/informace/reklamacni-rad/>

Adresa pro zaslání reklamovaného zboží je:

Gam's s.r.o., Murgašova 738/27, 92701 Šaľa, Slovenská republika

Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží.