

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SPOTŘEBITELE

GARDEON S.R.O.

Vážení zákazníci,

v první řadě děkujeme za váš zájem o naše služby. Právě čtete všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) společnosti **GARDEON s.r.o.**, IČO: 179 84 718, se sídlem Václavské náměstí 2132/47, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 379664 („**my**“).

Provozujeme internetový obchod na adrese <https://shop.gardeon.cz> („**E-shop**“), na kterém si můžete zakoupit garáže, zahradní domky, přístřešky na auto, pergoly a různé příslušenství, případně objednat další naše služby a zboží.

Tyto VOP jsou pro vás určeny, pokud **s námi uzavíráte smlouvu jakožto spotřebitel**. Spotřebitelem jste, pokud od nás zboží a služby objednávejte pro vaši vlastní potřebu mimo rámec vašeho podnikání.

Pokud od nás zboží a služby objednávejte tzv. „na IČO“ v souvislosti s vlastním podnikáním nebo zaměstnáním, zejména jako obchodní společnost nebo na základě živnostenského oprávnění, vztahují se na vás [Všeobecné obchodní podmínky pro podnikatele](#).

Pro nás je nezbytné vědět, jestli jste podnikatel nebo spotřebitel. Pokud v objednávce nevyplníte údaje o vašem podnikání (název firmy, IČO a další), budeme vás považovat za spotřebitele.

Jakkoli je potřeba, abyste si tyto VOP přečetli celé a uzavřením smlouvy s námi potvrzujete, že je znáte, na úvod jsme pro vás připravili krátké shrnutí toho nejdůležitějšího:

1. Myslete na to, že tyto VOP nemusí obsahovat všechny důležité informace. Jsou i **další právní dokumenty**, které pro vás mohou být závazné. Vždy záleží na tom, jestli využíváte i nějaké naše doplňkové služby (zejm. dopravu nebo montáž).
2. Na základě těchto VOP uzavíráme **kupní smlouvu**. My vám dodáme zboží, které si objednáte na E-shopu, vy nám zaplatíte cenu zboží.
3. Smlouvu spolu uzavíráme až okamžikem, kdy vám **potvrdíme objednávku**. Vytvoření objednávky je tedy pouze nabídka na uzavření Smlouvy.
4. Nechceme, aby VOP obsahovaly cokoli neobvyklého nebo překvapivého. Proto výslovně upozorňujeme, že v případě zpoždění dodávky a oznámení nového termínu dodání se budeme ucházet o váš souhlas s úpravou uzavřené smlouvy. Toto je uvedeno v odst. 2.4.b).
5. Pokud se rozhodnete pro **montáž svépomocí**, určitě byste měli znát specifika obsažená v odst. 3.10. K montáži tímto způsobem je potřeba mít dostatečné znalosti a vybavení, řešit potenciálně otázky stavebního řízení a zajistit si další služby (např. stavbu základové desky, elektro a vodoinstalaci). Rádi vám však poskytneme konzultaci anebo provedeme montáž.
6. Článek 4.6. Smlouvy obsahuje důležité informace o tom, jak můžete **reklamovat vady zboží** a jak **funguje záruka**, kterou u velkého množství zboží poskytujeme.
7. Jako spotřebitel můžete do **14 dnů od doručení zboží odstoupit od Smlouvy**. Více informací najdete v čl. 6.
8. Všechny informace o zpracování vašich osobních údajů jsou obsažené v [Zásadách zpracování osobních údajů](#).
9. Pokud máte jakýkoli problém či dotaz, napište nám e-mail na shop@gardeon.cz nebo zavolejte na +420 210 012 222. Jsme tu pro vás a rádi vám s čímkoli pomůžeme. Aktuální kontakty můžete nalézt i na <https://shop.gardeon.cz/kontakty/>.

Jak je zřejmé už ze shrnutí výše, v těchto VOP se dozvíte informace o samotné **koupi zboží na E-shopu**, které vám doručíme na základě [Podmínek dopravy](#) s využitím naší vlastní dopravy.

Máte zájem o to, abychom vám garáž, zahradní domek nebo jinou stavbu smontovali? O této službě více v [Podmínkách montáže](#).

1. Co říct úvodem?

Na základě Smlouvy, jejíž součástí jsou i tyto VOP, vám dodáme zboží. Vy nám za něj zaplatíte cenu.

- 1.1. **VOP.** Cílem těchto VOP je vysvětlit vám, jaká máme vzájemná práva a povinnosti vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („**Smlouva**“), kterou spolu uzavíráme.
- 1.2. **Akceptace VOP.** VOP akceptujete kliknutím na políčko souhlasu před odesláním objednávky (odst. 2.1.).
- 1.3. **Základní závazek.** Předmětem Smlouvy je koupě zboží objednaného přes E-shop. Na základě Smlouvy se zavazujeme vám jako prodávající objednané zboží dodat a vy se jako kupující zavazujete ho převzít a zaplatit nám za něj.

2. Jak spolu uzavřeme Smlouvu?

Smlouvu spolu uzavřeme prostřednictvím E-shopu doručením potvrzení objednávky na váš e-mail. Může se stát, že některé zboží nebude dostupné nebo u něj bude zjevně chybná cena, přičemž toto může být důvodem pro změnu Smlouvy nebo odstoupení od ní.

- 2.1. **Objednávka.** Zboží si můžete na E-shopu objednat jeho vložení do košíku, vyplněním požadovaných údajů, odsouhlasením těchto VOP a kliknutím na tlačítko „Závažně objednat“. V rámci objednávky se vám zobrazí všechny nezbytné informace o ceně zboží, způsobu platby či dopravy a jiné důležité nebo zákonem požadované informace.
- 2.2. **Uzavření Smlouvy.** Smlouva, jejíž součástí jsou i tyto VOP, je uzavřena až okamžikem, kdy vám na e-mail uvedený v rámci objednávky doručíme potvrzení objednávky spolu s těmito VOP v příloze. Vaše objednávka je tedy teprve návrhem na uzavření Smlouvy. Ustanovení § 1732 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („**Občanský zákoník**“), se nepoužije. Uzavřením Smlouvy vám vzniká povinnost uhradit cenu. Vezměte na vědomí, že v návaznosti na objednávku vám přijde nejdříve automatické potvrzení jejího přijetí. Tímto okamžikem ještě Smlouva uzavřena není.
- 2.3. **Poskytnuté informace.** Při nákupu zboží od vás někdy můžeme potřebovat další informace (např. volbu vhodné varianty zboží, rozměru apod.). Počítáme s tím, že tyto informace nám poskytnete správně a pravdivě. Pokud byste tyto informace poskytli chybně, dejte nám vědět na shop@gardeon.cz a domluvíme se na možném řešení.
- 2.4. **Nedostupné zboží.** Může se stát, že objednané zboží není dostupné nebo objednáte větší počet kusů, než kolik máme k dispozici. Budeme postupovat následovně:
 - a) **Ještě jsme vám objednávku nepotvrdili?** Budeme vás kontaktovat a pošleme vám pozměněnou nabídku na uzavření Smlouvy. V takovém případě se postup podle bodu 2.2. použije přiměřeně.
 - b) **Už jsme vám objednávku potvrdili a hrozí, že budeme zpoždění?** Poskytneme vám co nejvíce informací (případný důvod nedostupnosti, předpokládané naskladnění) a budeme se ucházet o váš souhlas s úpravou uzavřené smlouvy.
- 2.5. **Zjevně chybná cena.** Pokud bude cena uvedená na E-shopu nebo v objednávce zjevně chybná, nejsme povinni vám zboží za tuto cenu dodat ani v případě, kdy už došlo k potvrzení objednávky a tedy uzavření Smlouvy. V takové situaci vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme vám nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti objednávce. Nová Smlouva je uzavřena až tehdy, kdy pozměněnou nabídku potvrdíte. Za zjevnou chybu v ceně považujeme například situaci, kdy oproti nabídce stejného nebo podobného zboží u jiného prodejce chybí či přebývá cifra. Od původní Smlouvy se zjevně chybnou cenou můžeme odstoupit.

3. Co dalšího byste měli vědět o zboží a E-shopu?

Nabízíme různé způsoby dopravy. Záleží, jestli chcete využít poštu či kurýra (pokud je to s ohledem na zboží možné) nebo naši vlastní dopravu. V této části se dozvíte i více o E-shopu nebo recenzích. Najdete tu i informace o montáži svépomocí, které byste měli znát.

- 3.1. **Doručení.** Berete na vědomí, že způsoby doručení a poskytovatele doručovacích služeb můžeme měnit, případně s ohledem na povahu konkrétního produktu nebo doručovací adresu umožnit jen některý způsob doručení. Běžně však nabízíme doručení prostřednictvím vlastní dopravy. Více informací najdete v [Podmínkách dopravy](#).
- 3.2. **Termín doručení.** Pokud máme zboží skladem, odešleme vám ho běžně nejpozději do 3 pracovních dnů od potvrzení objednávky (platí pro příslušenství a doplňky skladem), případně do 30 dnů (platí pro ostatní zboží, zejména všechny stavby). Konkrétní termín vám sdělíme e-mailem. Pokud se dohodneme na zaplacení předem (vč. zaplacení zálohové faktury), běží tyto lhůty až od připsání peněz na náš účet.
- 3.3. **Kontrola zboží.** Po převzetí zboží od poštovní/kurýrní služby je vaše povinnost zkontrolovat neporušenost obalu zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci a nám. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci se zásilkou, nemusíte zboží převzít.
- 3.4. **Nepřevzetí zboží.** Pokud porušíte svoji povinnost převzít zboží, s výjimkou případů dle odst. 3.3., nejedná se o porušení naší povinnosti zboží doručit. Nepřevzetí zboží není odstoupením od Smlouvy. My ale v takovém případě můžeme od Smlouvy odstoupit z důvodu vašeho podstatného porušení Smlouvy. Pokud se rozhodneme odstoupit od Smlouvy, je odstoupení účinné v den, kdy vám odstoupení doručíme. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na nárok na uhrazení ceny za dopravu, případně na nárok na náhradu škody, pokud nám vznikla.
- 3.5. **Opakované doručení.** Pokud je z důvodu na vaší straně zboží doručováno opakovaně, musíte nám nahradit náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Tyto náklady odpovídají nákladům, které jste za dopravu uhradili či měli uhradit již při prvním doručovacím pokusu, případně nákladům na dopravu uvedeným u daného způsobu dopravy na E-shopu (pokud pro opakované doručení zvolíte jiný způsob dopravy).
- 3.6. **Nedostupné zboží.** V případě, že u zboží byla uvedena pouze orientační doba dostupnosti, vás budeme vždy informovat v následujících případech:
 - a) **Mimořádný výpadek výroby.** V případě mimořádného výpadku výroby zboží vám dáme vědět a sdělíme novou očekávanou dobu dostupnosti nebo informaci o tom, že nebude možné zboží dodat.
 - b) **Prodlení našeho dodavatele.** Budeme vás informovat i o prodlení s dodáním zboží od našeho dodavatele, přičemž vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dodání.
- 3.7. **Vyšší moc.** V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), jsme oprávněni prodloužit termín dodání zboží o dobu trvání vyšší moci, přičemž vám neodpovídáme za případnou vzniklou škodu z důvodu pozdního dodání zboží. Dáme vám o této skutečnosti ale vždy vědět.
- 3.8. **Odborné znalosti.** Velká část zboží prodávaná na E-shopu vyžaduje odborné znalosti v oblasti montáže a stavebnictví, případně i zvláštní vybavení pro účely montáže. Pokud si toto zboží objednáte, potvrzujete tím, že tyto znalosti a vybavení máte. Pokud nikoli, důrazně doporučujeme objednat si naši montáž, případně služby třetí osoby. Nejsme odpovědní za jakékoli porušení těchto zvláštních podmínek či újmu způsobenou nesprávným použitím či montáží zboží.
- 3.9. **Blíže k montáži.** Pokud si od nás objednáte zboží, které je potřeba smontovat, máte dvě možnosti:
 - a) **Montáž zajištěná námi.** Spolu se zbožím si od nás můžete objednat i službu montáže. Její pravidla upravují [Podmínky montáže](#).

- b) **Montáž svépomocí.** Pokud se rozhodnete pro montáž svépomocí, dodáme vám všechny komponenty k zajištění úspěšné montáže, vč. spojovacího materiálu, návodů pro sestavení a základního výkresu stavby vč. půdorysů a bokorysů, zákresů přípojek a dalších technických detailů. V tomto případě však jakkoli nezajišťujeme stavební připravenost místa montáže ani dodávku dalších komponentů či věcí potřebných k provedení montáže (např. nářadí, základová deska apod.). Montáž si v tomto případě zajišťujete sami nebo s využitím třetí osoby na vaše vlastní náklady.

- 3.10. **Specifika montáže svépomocí.** Berete na vědomí, že montáž našeho zboží svépomocí může mít svoje specifika:

- a) **Povaha zboží.** Na E-shopu nabízíme montované stavby, které nejsou spojeny se zemí pevným základem. Z tohoto důvodu mohou při montáži svépomocí vzniknout drobné odchylky od výměr v dodaném výkresu. Tyto odchylky nejsou vadou stavby.
- b) **Výhrada drobných změn.** Vyhrazuje si právo na drobné odchylky u zboží oproti nabídce na E-shopu či popisu v návodu / výkresu. Půjde však pouze o změny v konstrukci stavby, které nemají zásadní vliv na funkčnost ani vzhled stavby (zejm. přesné umístění doplňků jako jsou okna, dveře, spoje a rozměry stavby). Zároveň vezměte na vědomí, že z konstrukčních důvodů může tolerance rozměrů montované stavby přesahovat rozměry půdorysu uvedené v návrhu stavby o přibližně 10 centimetrů.
- c) **Co není součástí dodávky.** V případě montáže svépomocí jakkoli nezajišťujeme stavební připravenost místa montáže ani dodávku dalších komponentů či věcí potřebných k provedení montáže (např. nářadí, základová deska, elektroinstalace a vodoinstalace apod.). Více informací o stavební připravenosti však najdete v sekci „Vše o nákupu“, konkrétně v části [Příprava podkladu před montáží](#) nebo nás můžete kontaktovat.
- d) **Stavební řízení.** U většiny částí našich montovaných staveb se obejdete bez stavebního povolení. Pro umístění některých našich staveb však budete muset alespoň zjednodušené stavební řízení prostřednictvím žádosti o povolení záměru absolvovat (např. garáže). Pokud o to budete mít zájem, můžeme pro vás zajistit projekt pro ohlášení malé stavby nebo pro stavební povolení. Stavebníkem jste však vy a musíte splnit svoje povinnosti. Více informací o stavebním řízení najdete i v [Podmínkách montáže](#).
- e) **Konzultace.** Vždy doporučujeme předchozí konzultaci vašeho záměru se stavebním úřadem, ideálně ještě před uskutečněním závazné objednávky zboží. Jednoduchý výkres pro doložení vašeho záměru stavebnímu úřadu vám zašleme na vyžádání. Doporučujeme také záměr konzultovat s vlastníky sousedních nemovitostí.

- 3.11. **Dostupnost E-shopu.** Může se stát, že budeme muset provést údržbu E-shopu nebo našeho hardware či software. E-shop nemusí být dostupný nepřetržitě a neodpovídáme za žádnou újmu způsobenou nedostupností.
- 3.12. **Slevy.** Na E-shopu můžeme někdy nabízet určité zboží ve slevě. Původní cena, která je na E-shopu typicky přeškrtnutá, znamená nejnižší cenu na E-shopu za posledních 30 dní před zlevněním. Ve výpočtu původní ceny se nezohledňují individuální cenová zvýhodnění.
- 3.13. **Recenze.** Na E-shopu můžete najít i recenze zboží. Jejich vytváření umožňujeme jen našim zákazníkům. Můžete se tedy spolehnout na to, že jde o autentické hodnocení našeho zboží.
- 3.14. **Komunikace na dálku.** Smlouvu uzavíráme na dálku přes internet prostřednictvím E-shopu, s čímž odesláním objednávky souhlasíte. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku, například náklady za internetové připojení, hradíte vy. Tyto náklady se však neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání této komunikace běžně.

4. Jak jsou stanoveny cenové a platební podmínky?

Cenu se dozvíte na E-shopu i včetně ceny dopravy. Zaplatit nám ji můžete různě, např. kartou nebo převodem. Jakmile nám zaplatíte, stáváte se vlastníkem zboží.

- 4.1. **Cena.** Cena je vždy uvedena v rámci E-shopu i v objednávce. Vždy uvádíme jak cenu bez DPH, tak s DPH.
- 4.2. **Doprava.** K ceně přičteme i cenu za dopravu, pokud si objednáte naší vlastní dopravu, která se řídí [Podmínkami dopravy](#).
- 4.3. **Platba.** Způsob platby ceny si můžete zvolit v rámci objednávky. Vyhraujeme si možnost způsoby platby i poskytovatele platebních služeb měnit, případně umožnit s ohledem na povahu konkrétního produktu jenom určité možnosti platby. Na E-shopu mohou být dostupné zejména následující způsoby platby:
 - a) **Kartou.** V takovém případě probíhá platba přes platební bránu GoPay nebo jinou platební bránu, kterou na E-shopu nabídneme.
 - b) **Převodem.** Informace pro provedení platby vám zašleme v potvrzení objednávky. Cena je splatná do 5 pracovních dnů, poté se Smlouva ruší.
 - c) **Dobírkou.** V takovém případě dojde k platbě při doručení zboží oproti jeho předání.
 - d) **Při osobním odběru.** Můžeme umožnit platbu v hotovosti nebo kartou při osobním odběru zboží ve vybrané provozovně. Hotovostní platby jsou zákonem limitovány do částky 270 000 Kč.
 - e) **Na základě faktury.** Můžeme vám vystavit zálohovou fakturu a požadovat její úhradu před dodáním zboží, se splatností do 7 dnů. Případně vám můžeme vystavit fakturu k úhradě i po dodání zboží, v termínu splatnosti faktury.
- 4.4. **Faktura.** K zaplacení nebo po zaplacení zboží vám vystavíme daňový doklad (fakturu), kterou vám můžeme poskytnout fyzicky nebo elektronicky.
- 4.5. **Přechod vlastnického práva.** Vlastnické právo ke zboží na vás přechází až v okamžiku, kdy je cena za zboží připsána na náš bankovní účet nebo uhrazena v hotovosti.
- 4.6. **Přechod nebezpečí škody.** Přechod nebezpečí škody na zboží pro vás znamená, že od tohoto okamžiku nesete sami odpovědnost za veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením zboží. Nebezpečí škody na věci na vás přechází v podle způsobu doručení v následující situaci:
 - a) **Poštovní / kurýrní služba.** Okamžikem převzetí zboží od dopravce, případně v okamžiku, kdy jste si zboží převzít poprvé mohli, ale neudělali jste to.
 - b) **Naše doprava.** Tehdy, kdy zboží složíme z našeho dopravního prostředku na místo dle domluvy (např. za první zamykatelnou bránu nebo místo montáže) nebo kdy tak můžeme učinit, ale vy nám k tomu neposkytnete potřebnou součinnost.
 - c) **Montáž.** V případě, že si objednáte k dopravě i montáž a ta navazuje bezodkladně na doručení zboží, upravují přechod nebezpečí [Podmínky montáže](#) v odst. 3.5.

5. Jak řešíme vady zboží? A co záruka?

Odpovídáme vám za vady, které zboží má. A u některého zboží poskytujeme i záruku. Vadu nám však musíte vytknout bez zbytečného odkladu. V některých případech, např. pokud je vada výsledkem běžného opotřebení nebo jste si ji způsobili sami, zboží reklamovat nemůžete.

- 5.1. **Naše garance.** K okamžiku přechodu nebezpečí škody, jak ho popisujeme v odst. 4.6., vám garantujeme, že:
 - a) **Ujednané vlastnosti.** Zboží odpovídá popisem, množstvím, jakostí, funkčností i provedením tomu, co o něm uvádíme na E-shopu nebo co jsme si společně ujednali (např. v rámci společné komunikace či ve Smlouvě).
 - b) **Vhodnost.** Zboží je vhodné k účelu, pro který ho požadujete, pokud jste nám ho při komunikaci s námi sdělili nebo je patrný ze Smlouvy, se kterou jsme souhlasili.

- c) **Příslušenství.** Zboží je dodáno se sjednaným příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití;
 - d) **Obvyklost.** Pokud jsme si společně neujednali výše pod písm. a) až c) uvedené vlastnosti, účel či rozsah příslušenství je zboží vhodné k účelu, ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na právní předpisy nebo technické normy. Stejně tak toto zboží množstvím, jakostí, příslušenstvím a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které můžete rozumně očekávat. Tato očekávání můžete mít i s ohledem na veřejná prohlášení, která my nebo třetí osoba v témže smluvním řetězci učiníme např. v reklamě;
 - e) **Právní předpisy.** Zboží splňuje požadavky právních předpisů;
 - f) **Vzorky a předlohy.** Zboží odpovídá jakostí a provedením vzorku nebo předloze, pokud jste nám je poskytli a domluvili jsme se, že je dodržíme.
- 5.2. **Odlišnosti zboží.** Pokud vám například v potvrzení objednávky sdělíme, že některé vlastnosti zboží, jeho určení nebo příslušenství se mohou lišit od těch obvyklých (odst. 5.1.d)) a vy nám to při uzavírání Smlouvy odsouhlasíte, potom se ustanovení odst. 5.1.d) nemusí použít. Namísto obvyklých vlastností jsme si v tomto případě sjednali jiné. To však bude zcela výjimečné. Smlouvu v tomto případě uzavřeme až ve chvíli vašeho odsouhlasení.
- 5.3. **Oznámení vady.** Pokud bude mít zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některých z podmínek uvedených v odst. 5.1., můžete nám ji oznámit na reklamace@gardeon.cz nebo zasláním dopisu na adresu našeho sídla. Využít můžete i vzorový formulář, který je Přílohou č. 1. VOP.
- 5.4. **Práva z vadného plnění.** Spolu s oznámením vady můžete uplatnit práva z vadného plnění. Vaši volbu nemůžete bez našeho souhlasu změnit, vždy se však pokusíme najít řešení přijatelné pro vás i pro nás. Pokud je zboží vadné a vy ho chcete vyměnit či opravit, máte následující práva:
- a) **Dodání nového zboží.** Můžete chtít, ať vadu bezplatně odstraníme tím, že vám dodáme nové zboží bez vady, nebo chybějící část zboží.
 - b) **Oprava.** Můžete chtít, ať vadu odstraníme její bezplatnou opravou.
- 5.5. **Odmítnutí výměny či opravy.** Pokud by byl vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný (např. vám už nemůžeme dodat nové zboží, protože se nevyrábí) nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný (např. zboží lze jednoduše opravit a dodání nového zboží je pro nás o mnoho dražší), můžeme odmítnout vadu odstranit nebo vám sdělit, že vadu odstraníme jiným způsobem. Zohledňovat budeme vždy význam vady, hodnotu zboží bez vady a s vadou a to, jestli vada daným způsobem může být odstraněna bez značných obtíží pro vás.
- 5.6. **Sleva a odstoupení.** V některých případech můžete požadovat místo odstranění vady i přiměřenou slevu z ceny nebo od Smlouvy odstoupit. Jde o následující případy:
- a) **Odmítnutí výměny či opravy.** Pokud výměnu či opravu zboží odmítneme nebo vadu neodstraníme v souladu s právními předpisy (např. ve lhůtě k vyřízení podle odst. 5.11.).
 - b) **Opakovaná vada.** Pokud se vada projeví opakovaně. Za opakovanou vadu se považuje vada, která už byla alespoň dvakrát opravována.
 - c) **Podstatné porušení Smlouvy.** Pokud je vada podstatným porušením Smlouvy, tj. pokud je tak závažná, že byste ani Smlouvu neuzavřeli, kdybyste o ní věděli.
 - d) **Naše prohlášení.** Pokud je z našeho prohlášení nebo z okolností zjevné, že vadu neodstraníme v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás.
- 5.7. **Nevýznamná vada.** Právo na odstoupení od Smlouvy nemáte, pokud je vada zboží nevýznamná. Nevýznamnost vady, zejména s ohledem na její závažnost a vliv na hodnotu zboží, posoudíme a vám prokážeme my. Běžně se vada považuje za významnou.
- 5.8. **Lhůta pro vytknutí vady.** Práva z vadného plnění můžete uplatnit u vady, která existuje v době dodání zboží a vyskytne se u zboží do 24 měsíců od jeho převzetí. Pokud se vada projeví do 1 roku od převzetí, pak se má za to, že zboží bylo vadné už při převzetí, ledaže to jeho povaha

nebo povaha vady vylučuje. Uvedené lhůty neběží po dobu, kdy nemůžete zboží užívat kvůli reklamaci, pokud jste vadu vytkli oprávněně. Pokud na zboží poskytujeme záruku (odst. 5.14.), platí pro vás výhodnější podmínky, konkrétně, že si zboží po dobu záruky zachová své vlastnosti.

5.9. **Nemožnost reklamace zboží.** V některých situacích zboží reklamovat nemůžete:

- a) **Opotřebením.** Nelze reklamovat, že došlo k opotřebením zboží jeho obvyklým používáním.
- b) **Vámi zaviněná vada.** Nelze reklamovat vadu, o které jste věděli nebo kterou jste sami způsobili, například nesprávným užíváním, montáží nebo chybějící či nesprávně prováděnou údržbou; proto vám i dodáváme návod a pokyny k údržbě, které je nezbytné dodržovat. Totéž platí například v případech jiného způsobu úpravy podkladu pod stavbu, než jak doporučujeme, nadměrného zatěžování, užitím jiného než námi dodaného spojovacího materiálu, prováděním nevhodných úprav zboží apod.
- c) **Kosmetické vady.** Na stavbách se mohou vyskytnout následující jevy a vlastnosti (kosmetické vady), za které neodpovídáme: nepravidelná struktura omítky (může se vyskytovat na různých místech vnějších stěn montované stavby s omítnou), vyčnívání či lomení spojovacích šroubů, rozdílná barevnost v závislosti na použitých materiálech. Vezměte na vědomí, že celkový kontext (např. světelné podmínky, povrchová úprava, stárnutí materiálů a okolností prostředí) může ovlivnit vnímání barev.
- d) **Specifikum montovaných staveb.** Berete na vědomí, že montované stavby zhotovené z komponentů dodaných námi jsou ocelové, nejsou vodotěsné a neneseme odpovědnost za kondenzaci ani za průnik vody do montované stavby v místech, kde spodní hrana stěn stavby přiléhá k podkladu, který jste si zhotovili sami. Totéž platí pro prostor mezi těsněním sekcionální garážové brány či jednokřídlých nebo dvoukřídlých dveří s podkladem.
- e) **Třetí osoby.** Nelze reklamovat vadu způsobenou zásahem třetí osoby (např. dodavatele, kterého jste si objevili na montáž zboží či zapojení elektřiny a vody).
- f) **Chybné podklady.** Nelze reklamovat, pokud je vada důsledkem chybných podkladů nebo informací, které jste nám poskytli.
- g) **Vyšší moc.** Nelze reklamovat vadu, která vznikla vyšší mocí, například z důvodu přírodní katastrofy (povodeň, vichřice apod.).
- h) **Nemožnost vrácení.** Pokud nemůžete zboží vrátit ve stavu, ve kterém jste ho obdrželi, nemůžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat dodání nového zboží. Výjimky z nemožnosti vrácení upravuje § 2110 Občanského zákoníku.

5.10. **Potvrzení o reklamaci.** Po uplatnění reklamace vám vystavíme písemné potvrzení, ve kterém uvedeme datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a vaše kontaktní údaje pro účely informování o vyřízení reklamace.

5.11. **Lhůta k vyřízení.** Pokud se nedohodneme na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace odstraníme vadu, pokud jste si zvolili toto řešení, a informujeme vás o vyřízení reklamace. Pokud to nestihneme, můžete požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od Smlouvy. Jestliže k posouzení vady potřebujeme vaši součinnost (např. umožnění prohlídky zboží), lhůta k vyřízení neběží, dokud nám součinnost neposkytnete.

5.12. **Jiní dodavatelé.** Nemáte právo bez našeho souhlasu nechat odstranit reklamovanou vadu třetí osobou a požadovat po nás cenu za odstranění vady, ledaže bychom nedodrželi termín vyřízení reklamace podle odst. 5.11.

5.13. **Potvrzení o vyřízení.** O způsobu a datu vyřízení reklamace vás budeme informovat e-mailem. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového zboží, musíte nám původní zboží vrátit. Náklady na toto vrácení však hradíme my.

5.14. **Záruka.** Zárukou vám garantujeme, že dodané zboží bude bez vad a po dobu záruky si zachová své bezvadné vlastnosti. Neposkytujeme ji však u veškerého zboží. Pokud je to uvedeno u zboží na E-shopu nebo v záručním listu dodaném ke zboží, poskytujeme vám záruku za jakost zboží nebo jeho části po uvedenou dobu, běžně po dobu maximálně 24 měsíců (příslušenství a

doplňky) či 36 měsíců (stavby). Záruka běží ode dne převzetí zboží. Záruka se nevztahuje na vady způsobené neadekvátním zacházením se zbožím nebo jeho částí anebo na vady způsobené nadměrným používáním zboží. I na záruční vady se vztahují další omezení uvedená v odst. 5.9.

- 5.15. **Součinnost.** Pokud je to potřeba k řešení záruční či jiné vady, můžeme provést prohlídku na místě instalace zboží v dohodnutém termínu. Pokud nám tuto prohlídku neumožníte, nemusíme reklamaci uznat nebo ji vůbec začít vyřizovat.
- 5.16. **Náhrada nákladů.** Máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace (pokud byla oprávněná a uznaná), kdy tyto náklady jsou chápány jako nejnížší možné. O proplacení nákladů musíte požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak vám nemusí být přiznány.
- 5.17. **Právní předpisy.** Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se jinak řídí příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 2099 až 2112 Občanského zákoníku (obecná úprava vad zboží) a §§ 2158 až 2174 Občanského zákoníku (prodej zboží v obchodě). Použije se i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zejména jeho § 19, který řeší reklamace zboží.

6. Jak je možné Smlouvu ukončit?

V určitých případech máte vy i my právo od Smlouvy odstoupit. V tom případě vy nám musíte vrátit zboží, pokud jste ho obdrželi. My vám vrátíme zaplacenou cenu.

- 6.1. **Způsoby ukončení Smlouvy.** Smlouvu můžeme vy i my ukončit odstoupením od Smlouvy dle těchto VOP. Výpověď Smlouvy není možná.
- 6.2. **Odstoupení do 14 dnů.** Jako spotřebitel můžete dle § 1829 Občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Pokud vám zboží dodáváme po kusech či částech, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu či části. Stačí, když nám v uvedené lhůtě oznámíte, že od Smlouvy odstupujete.
- 6.3. **Způsob odstoupení.** Od Smlouvy můžete odstoupit jakoli prokazatelně – například zasláním e-mailu na adresu shop@gardeon.cz nebo dopisu na adresu našeho sídla. My můžeme odstoupit zasláním e-mailu na adresu uvedenou v objednávce nebo v Účtu, případně na adresu vašeho sídla. Použít můžete také vzorový formulář, který tvoří přílohu č. 2 VOP.
- 6.4. **Odstoupení z naší strany.** My od Smlouvy můžeme odstoupit v následujících případech:
- a) **Neuhrazená cena.** Pokud nám cenu za zboží hradíte na základě faktury, můžeme od Smlouvy odstoupit, pokud jste v prodlení s úhradou ceny nebo její části déle než 30 dní ode dne splatnosti předmětné faktury.
 - b) **Nepřevzetí zboží.** Pokud si zboží nepřevzmete, můžeme od Smlouvy v souladu s odst. 3.4. odstoupit.
 - c) **Neposkytnutí součinnosti.** Pokud nám v případě nedostupnosti zboží neposkytnete součinnost dle odst. 2.4.b), tj. nevyjádříte se k nové nabídce ani do 5 pracovních dnů, můžeme od Smlouvy odstoupit z důvodu nemožnosti plnění. Můžeme odstoupit i tehdy, pokud od vás potřebujeme jinou součinnost a vy nám ji do 5 pracovních dnů neposkytnete.
 - d) **Porušení VOP.** Od Smlouvy můžeme odstoupit i v případě, že jste dříve porušili Smlouvu vč. VOP (např. jste nezaplatili za zboží) nebo pokud jste v objednávce záměrně uvedli nesprávné informace.
 - e) **Zjevně chybná cena.** Pokud jste si u nás objednali zboží za zjevně chybnou cenu, můžeme vám dle odst. 2.5. nabídnout zboží za správnou cenu a od původní Smlouvy odstoupit.
- 6.5. **Odstoupení z vaší strany.** Vy můžete od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- a) **Prodlení s dodáním.** Pokud jsme v prodlení s dodáním zboží déle než 30 dní, ledaže se jedná o zboží, u kterého byla uvedena nedostupnost či pozdější dostupnost, což jste jeho objednávkou akceptovali.

- b) **Nedostupné zboží.** Pokud vám po potvrzení objednávky sdělíme, že zboží je nedostupné nebo bude dostupné později, než bylo uvedeno na E-shopu (2.4.b).
- c) **Reklamace.** V určitých případech můžete odstoupit z důvodu vad zboží. Možné je to tehdy, pokud je vada zboží významná (odst. 5.6. a 5.7.) nebo pokud nedodržíme lhůtu k vyřízení reklamací (odst. 5.11.).
- 6.6. **Důvody dané zákonem.** My i vy jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy, pokud to dovoluje zákon. To platí zejména tehdy, pokud my nebo vy porušíme Smlouvu, včetně těchto VOP, podstatným způsobem.
- 6.7. **Kdy nelze odstoupit.** Od Smlouvy nelze v některých případech odstoupit. Například tehdy, pokud bylo zboží po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím nebo pozměněno tak, že tyto změny nelze odstranit.
- 6.8. **Účinky odstoupení od Smlouvy.** Odstoupením od Smlouvy zanikají všechna naše vzájemná práva a povinnosti ze Smlouvy. Vy i my však máme ještě nějaké povinnosti:
- a) **Vaše povinnosti.** Vy nám musíte nejpozději do 14 dnů od odstoupení zaslat zpět zboží, pokud jste ho obdrželi, a nesete náklady s tím spojené. Zboží stačí před uplynutím lhůty pouze odeslat, nemusí nám v této lhůtě dojít. Zboží nám prosím vraćte čisté, pokud možno včetně originálního obalu.
- b) **Naše povinnosti.** My vám do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátíme zaplacenou cenu včetně ceny za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dopravy dostupnému pro konkrétní zboží. Cenu vám nevrátíme, dokud zboží neobdržíme nebo dokud nám neprokázete, že jste nám ho odeslali. Vraćení ceny proběhne na účet, ze kterého jsme platbu obdrželi, případně na účet sdělený při odstoupení. Pokud jste odstoupili vy z důvodu našeho pochybení, nahradíme vám i cenu, kterou jste zaplatili za vraćení zboží k nám, ovšem znovu pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dopravy, který pro dané zboží nabízíme. Pokud se nedohodneme jinak, nevracíme vám cenu za služby, které byly splněny před odstoupením od Smlouvy (např. cena za montáž).
- 6.9. **Zvláštní podmínky odstoupení.** Podmínky odstoupení uvedené v tomto článku VOP se u dalších služeb (zejm. montáž) použijí pouze částečně. Více o odstoupení najdete v [Podmínkách montáže](#).
- 6.10. **Snížení hodnoty zboží.** Odpovídáte za snížení hodnoty zboží, ke kterému došlo z toho důvodu, že jste se zbožím nakládali jinak, než je nutné k tomu, abyste se seznámili s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí. Za takové nevhodné nakládání považujeme i užívání v rozporu s účelem zboží, návodem nebo podmínkami péče o zboží, které jsme vám sdělili (např. na E-shopu či v návodu ke zboží). Samozřejmě neodpovídáte za snížení hodnoty zboží kvůli vadě, kterou jste nám oprávněně reklamovali a rozhodli jste se kvůli této vadě odstoupit od Smlouvy. Pokud dojde ke snížení hodnoty zboží dle tohoto ustanovení, můžeme snížit cenu, kterou vám zboží vrátíme, o rozdíl mezi původní a sníženou hodnotou zboží.

7. Jaká je naše odpovědnost?

Naše odpovědnost je limitovaná. Za správnost a úplnost podkladů, které nám dodáte, odpovídáte vy.

- 7.1. **Odpovědnost a výše náhrady škody.** V plném rozsahu odpovídáme za škodu způsobenou na přirozených právech člověka (např. na zdraví nebo na životě) a za škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. V ostatních případech odpovídáme jen za přímé škody do výše ceny zboží.
- 7.2. **Vyloučení odpovědnosti.** Neodpovídáme za náhradu ušlého zisku, náklady na pořízení náhradního produktu nebo služeb nebo náhradu nemajetkové újmy (pokud nejde o případy, kde tuto odpovědnost není podle zákona možné vyloučit, tj. zejména případy dle odst. 7.1.).
- 7.3. **Informace a podklady.** Nijak neodpovídáme za správnost nebo úplnost informací a podkladů, které nám v souvislosti se Smlouvou předáte, jakož ani za to, pokud vám dodáme zboží, které kvůli nesprávnosti těchto informací či podkladů neodpovídá vašim představám. Pokusíme se samozřejmě nesprávnost informací a podkladů odhalit, ale nemusí se nám to povést.

8. Jaká máme navzájem další práva a povinnosti?

- 8.1. **Oprávnění a kontrola.** K poskytování našich služeb jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Dozor nad ochranou a právy spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce.
- 8.2. **Kodexy chování.** Nejsme vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku.
- 8.3. **Stížnosti.** Pokud máte nějakou stížnost na naše zboží nebo služby, sdělte nám ji prosím na shop@gardeon.cz. Stížnosti bereme vážně, zabýváme se jimi a o jejím vyřízení vás budeme informovat.
- 8.4. **Spotřebitelské spory.** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Je možné využít i platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 8.5. **Užívání E-shopu.** Užíváním E-shopu (např. vytvořením objednávky) se zavazujete užívat E-shop a veškeré části webové stránky, na které E-shop běží, v souladu s jeho určením. E-shop slouží k objednávání našich zboží a služeb a získávání informací o našem zboží. Jakákoli jeho součást může být chráněná autorskými právy různých autorů. Proto E-shop ani žádnou jeho část nekopírujte, nezasahujte do něj ani ho nevyužívejte v rozporu s jeho určením.

9. Co říci závěrem?

- 9.1. **Osobní údaje.** S vašimi osobními údaji zacházíme v souladu s právními předpisy a chráníme je jako oko v hlavě. Všechny informace, které nám sdělíte, jsou důvěrné a budeme s nimi tak zacházet. Jak s vašimi údaji pracujeme, najdete v [Zásadách zpracování osobních údajů](#).
- 9.2. **Neplatnost ustanovení.** Pokud je některé ustanovení VOP nebo Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto takového ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- 9.3. **Vztah VOP a Smlouvy.** Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat ve Smlouvě. Vše, co si odchylně sjednáme ve Smlouvě, má před VOP přednost.
- 9.4. **Právní předpisy.** Otázky neupravené odlišně těmito VOP, jinými právními dokumenty na které v těchto VOP odkazujeme ani naší společnou dohodou ve Smlouvě se řídí českými právními předpisy, zejm. následujícími ustanoveními:

- a) **Ochrana spotřebitele.** §§ 1810 až 1840 Občanského zákoníku (smlouvy uzavírané se spotřebitelem), jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (zejm. § 19 o vyřizování reklamací).
 - b) **Koupě zboží.** §§ 2079 až 2127 Občanského zákoníku (koupě zboží).
 - c) **Prodej zboží v obchodě.** §§ 2158 až 2174 Občanského zákoníku (prodej zboží v obchodě).
- 9.5. **Rozhodné právo a spory.** Vztahy založené Smlouvou na základě objednávky na E-shopu <https://shop.gardeon.cz>, jakož i jakékoli související vztahy, se řídí českým právem. Veškeré spory se pokusíme vyřešit společně a smírně. Pokud to nebude možné, bude naše spory v prvním stupni řešit příslušný český soud.
- 9.6. **Změna VOP.** Znění VOP můžeme měnit či doplňovat. Takovou změnou nebudou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP. Jednoduše řečeno, změna VOP nebude mít vliv na už uzavřené Smlouvy.
- 9.7. **Přílohy.** Součástí těchto VOP jsou i následující přílohy:
- Příloha č. 1: Reklamační formulář
 - Příloha č. 2: Formulář pro odstoupení

Tyto Podmínky platí od 15.04.2025. Starší znění obchodních podmínek najdete [zde](#).

Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro reklamaci

Oznámení reklamace

Prodávající: GARDEON s.r.o.

IČO: 179 84 718, se sídlem Václavské náměstí 2132/47, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 379664, e-mail: reklamace@gardeon.cz

Reklamované zboží:

.....
.....
.....

které jsem **objednal** dne číslo objednávky

Popište důvod reklamace:

.....
.....
.....
.....

Požadovaný způsob vyřízení reklamace:

.....
.....
.....
.....

Případně číslo bankovního účtu / kód banky, pokud si přejete řešit reklamaci poskytnutím slevy z kupní ceny:

..... /

Informace o kupujícím:

Jméno a příjmení:

E-mail: **Telefon:**

Adresa:

Datum uplatnění reklamace a podpis:

.....

Reklamační protokol

Postup vyřízení reklamace:

(Níže nevyplňujte, vyplní reklamační oddělení společnosti GARDEON s.r.o.)

Datum přijetí reklamace od zákazníka:

.....

Datum převzetí reklamovaného zboží:

.....

Způsob vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání):

.....
.....
.....
.....
.....

Odůvodnění vyřízení reklamace:

.....
.....
.....
.....
.....

Datum vyřízení reklamace, jméno a podpis:

.....

Příloha č. 2 – Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů

Prodávající: GARDEON s.r.o.

IČO: 179 84 718, se sídlem Václavské náměstí 2132/47, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 379664

e-mail: shop@gardeon.cz

Oznamuji vám, že tímto **odstupuji od kupní smlouvy** o nákupu tohoto zboží:

.....
.....
.....,

které jsem **objednal** dne, číslo objednávky,
a **obdržel** dne, číslo faktury

Důvod vrácení (nepovinné):

.....

Požadovaný způsob vrácení peněz:

.....

Případně číslo bankovního účtu / kód banky, na který si přeji vrátit peníze:

..... /

Informace o kupujícím:

Jméno a příjmení:

E-mail: **Telefon:**

Adresa:

Datum a podpis:

.....