

## REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti GOLDEN APPLE CINEMA, a.s.

### 1. Úvodní ustanovení

**1.1** Tento reklamační řád je platný pro obchodní společnost GOLDEN APPLE CINEMA, a.s., se sídlem nám. Míru 174, Zlín, 760 01, IČ: 27721469, DIČ: CZ27721469, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4855 (dále jen „GAC“).

**1.2** Provozovny GAC jsou tyto:

- multikino GAC na adrese nám. Míru, 760 01 Zlín – identifikační číslo provozovny: 1008908231

**1.3** Práva zákazníka z vadného plnění (dále jen “reklamace”) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. GAC seznámí zákazníka s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na jeho žádost mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je vytvořen v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

**1.4** GAC neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a zákazník o ní věděl,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí zákazníkem,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem ze strany zákazníka či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv GAC.

Práva z vadného plnění nelze též uplatňovat, pokud to vyplývá z povahy plnění.

**1.5** Reklamační řád se vztahuje k plněním spočívajícím v rezervaci a nákupu vstupenek na představení pořádaná GAC, na zboží prodávané v bufetu, na prodej dalšího zboží v prostorách GAC, jež je provozován GAC, na služby spojené s členstvím v GAClubu, na služby spojené se speciálními akcemi GAC.

**1.6** Na služby třetích osob se nevztahuje tento Reklamační řád, ale vztahují se na ně reklamační řády těchto třetích osob.

### 2. Uplatnění reklamace

**2.1** Zákazník má právo uplatnit reklamaci u GAC, v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží či poskytované služby.

**2.2** GAC zabezpečuje přítomnost zaměstnance pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Tímto zaměstnancem je denní manažer kina nebo osoba, která ho zastupuje.

**2.3** Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem. Zákazník není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z ceny.

### 3. Lhůta pro uplatnění práv

**3.1** Zákazník může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží či služby, pokud není v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak.

**3.2** Zákazník svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží či službě je vada. GAC neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud zákazník zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li zákazník vůči GAC vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a zákazník je nemůže užívat.

**3.3** Zákazník bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

**3.4** Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží nebo dobu poskytnutí či poskytování služby, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání, na vlastnost a specifikum služby nebo dohodu mezi GAC a zákazníkem.

#### **4. Vyřízení reklamace**

**4.1** GAC je povinna o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. GAC je povinna vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude zákazník informován o jejím vyřízení, a to vše, pokud nebude reklamace vyřízena a vypořádána ihned.

**4.2** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se GAC se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je GAC povinna zákazníkovi písemně potvrdit. Zákazník není oprávněn bez souhlasu GAC měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

**4.3** Zákazník je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je GAC oprávněna účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet zákazníka. O tomto postupu musí GAC zákazníka předem informovat a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

#### **5. Jakost při převzetí**

**5.1** GAC prohlašuje, že zboží předává či službu poskytuje zákazníkovi kupujícímu v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, tedy:

- služba či zboží má vlastnosti, které si GAC se zákazníkem ujednali, a chybí-li ujednání, pak takové vlastnosti, které GAC nebo výrobce popsali nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu služeb a zboží a na základě případné reklamy,
- zboží či služby se hodí k účelu, který pro její použití GAC uvádí nebo ke kterému se věc či služba tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- služba odpovídá jejímu popisu,
- poskytovaná služba či zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

**5.2** V případě, že služba či zboží při převzetí nebo poskytnutí zákazníkovi neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má zákazník právo na poskytnutí nové služby či na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti plnění, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

**5.3** Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na poskytnutí nové služby nebo dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z ceny služby či zboží. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu GAC nemůže poskytnout novou službu nebo dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že GAC nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

**5.4** Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Toto ustanovení se použije, je-li to z povahy poskytované služby či zboží možné.

**5.5** Poskytla-li GAC nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech GAC z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

## **6. Odpovědnost GAC za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

**6.1** Odpovědnost GAC za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady poskytnuté služby či zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by zákazník smlouvu neuzavřel, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

**6.2** Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má zákazník dle své volby právo na poskytnutí nové služby, dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

**6.3** Právo na poskytnutí nové služby, dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má zákazník bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

## **7. Specifické případy reklamace**

**7.1** Postupy reklamace služeb a zboží poskytovaných GAC dle tohoto článku Reklamačního řádu mají vůči obecným postupům v reklamačním řádu přednost, neboť blíže upřesňují povahu možných vad a postup jejich vyřízení včetně podoby případného náhradního plnění.

**7.2** K uplatnění nároku vycházejícího z vad ve vztahu ke vstupence je zákazník oprávněn výhradně v těchto případech:

- zrušení představení, na které byla vstupenka zakoupena;
- zpoždění začátku představení o více jak 60 minut;
- vady v projekci obrazu nebo zvuku způsobené poruchou zařízení kina – v takovém případě je zákazník povinen pro řádné uplatnění nároku z vady opustit promítací sál a vadu projekce oznámit zaměstnanci GAC. Pokud zákazník zhlédne více jak 90 % představení, má GAC nárok snížit výši náhradního plnění.

**7.3** Reklamace elektronických vstupenek se řídí přiměřeně příslušnými ustanoveními tohoto reklamačního řádu s následujícími specifiky:

**7.3.1** Vstupenky zakoupené on-line lze po uznané reklamaci vyměnit za vstupenky na jiné představení. Pokud se zákazník při uznané reklamaci nedomluví na výměně vstupenek nebo z objektivních technických důvodů nemůže GAC odehrát představení, na které je zakoupena elektronická vstupenka, vrátí mu GAC částku odpovídající ceně vstupenky.

**7.3.2** Pro vrácení peněz za vstupenky, které byly hrazeny on-line platbou vyžaduje GAC přeposlání e-mailové zprávy o provedené platbě, jež jako potvrzení došla zákazníkovi na e-mailovou adresu GAC – [info@gacinema.cz](mailto:info@gacinema.cz). Následně bude zákazníkovi vrácena cena reklamované vstupenky snížená o výši případného manipulačního poplatku, a to na účet, ze kterého proběhla on-line platba.

**7.3.3** Jestliže při procesu nákupu vstupenek došlo k odepsání částky za nákup vstupenek z účtu zákazníka, ale vstupenky se nezobrazily, ani nebyly zaslány na zadaný e-mail, reklamaci vrácení peněz z důvodu neposkytnutí plnění uplatňuje zákazník v bance, která vystavila platební kartu, prostřednictvím které platba proběhla. V žádném případě takové reklamace neřeší GAC.

**7.4** Zboží zakoupené v bufetu je určeno k okamžité spotřebě. Zákazník je povinen si zakoupené zboží řádně zkontrolovat při převzetí. Zákazník má právo reklamovat vady zakoupeného zboží přímo u obsluhy bufetu nebo denního manažera kina. Reklamovat lze všechny objektivní vady zakoupeného zboží. Nelze reklamovat vady, které spočívají v subjektivních pocitech zákazníka ve vztahu k chuti či aromatu zboží.

## **8. Vrácení hotovosti a výměna zakoupené vstupenky**

**8.1** Reklamací je v případě vrácení hotovosti možné uplatnit pouze ihned po provedení platby. Na pozdější reklamací nelze brát zřetel.

**8.2** Zákazník je povinen přezkontrolovat si, zda obdržel vstupenku na jím vybrané představení a zda byla uplatněna sleva, na kterou prokázal svůj nárok. Reklamací v tomto případě lze uplatnit pouze do zahájení představení, na které byla vstupenka zakoupena (při uplatnění dárkové poukázky platí obdobný postup).

**8.3** Vstupenky zakoupené on-line lze po uznané reklamací vyměnit za vstupenky na jiné představení.

## **9. Náklady reklamace a řešení sporů**

**9.1** Je-li reklamacie uznána za oprávněnou, má zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

**9.2** V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník 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. Zákazník se též může obrátit na příslušný soud. V případě sporu mezi zákazníkem a GAC, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne GAC zákazníkovi informace o mimosoudním řešení sporů v souladu s ustanovením § 14 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

**9.3** Pro mimosoudní řešení sporů on-line je k dispozici zákazníkovi tato platforma: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **10. Zpracování osobních údajů**

**10.1** V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) zpracovává GAC osobní údaje zákazníků – v rámci uplatňování reklamace pak základní identifikační údaje: jméno, příjmení, příp. titul, bydliště, doručovací adresa, e-mailový či telefonický kontakt, datum narození a informace k reklamačnímu řízení.

**10.2** Zákazník má přístup ke kompletnímu znění zásad zpracování osobních údajů v rámci GDPR na [www.gacinema.cz](http://www.gacinema.cz) nebo na pokladnách kin.

## **11. Závěrečné ustanovení**

**11.1** GAC si vyhrazuje právo kdykoliv změnit či doplnit reklamační řád i bez předchozího oznámení. Veškeré změny či doplňky budou vyvěšeny na [www.gacinema.cz](http://www.gacinema.cz) nebo v prostorách kin GAC.

**11.2** Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 25. 5. 2018.

Ve Zlíně dne 25. května 2018.