

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (POUZE PRO SPOTŘEBITELE)

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností Sense Arena s.r.o., se sídlem Krátká 2408/6, Vinohrady, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 24260576, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 198292 (dále jen „Poskytovatel“) a jejími zákazníky v oblasti nákupu a využívání softwarových produktů, souvisejícího hardwaru a poskytování služeb.

Podmínky a vztahy neuvedené v těchto VOP, ani uzavřené Smlouvě, se řídí platným právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a dále ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., Autorský zákon. Odchylná písemná ujednání Účastníků mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

### 1. Vymezení pojmů

Níže uvedené pojmy (seřazeny dle abecedy) budou v těchto VOP chápány takto:

**Ceník** – sortiment produktů a služeb Poskytovatele s aktuálně platnými cenami, dostupný na [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) a propojených webových stránkách; v případě, že jsou ve Smlouvě sjednány ceny odlišné od Ceníku, má Smlouva přednost.

**Databáze** – data Nabyvatele, resp. Uživatelů uložená ve struktuře Produktu Poskytovatele.

**Doprava** – doprava Hardwaru nebo jeho jednotlivé části Nabyvateli a/nebo doprava zástupců Poskytovatele za účelem provedení Instalace, Školení a dalších zásahů u Nabyvatele za podmínek uvedených v těchto VOP zpoplatněná dle Ceníku.

**Hardware** – Hardware dodaný Poskytovatelem (nebo také jako „zboží“).

**Instalace** – představuje instalaci Předmětu plnění Nabyvatelem.

**Internetové stránky Poskytovatele** – internetové stránky na adrese [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) a propojené webové stránky provozované Poskytovatelem.

**Licence** – nevýhradní licence k Produktu dle článku 6 těchto VOP.

**Nabídka** – nabídka Poskytovatele Nabyvateli se specifikací Předmětu plnění a Odměny, a to buď standardizovaná nabídka na Internetových stránkách Poskytovatele nebo specifická písemná nabídka adresovaná Poskytovatelem Nabyvateli.

**Nabyvatel** – subjekt, který je spotřebitelem ve smyslu právních předpisů (každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá

Smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná)), který používá Produkt pro vlastní potřebu a který je smluvní stranou Smlouvy.

Objednávka – objednávka Nabyvatele dle článku 3 těchto VOP.

Odměna – platba či platby Nabyvatele Poskytovateli za plnění podle Smlouvy, zejména, nikoliv však výlučně, odměna za Licenci, kupní cena za Hardware a případně odměna za Podporu+, a náklady na Dopravu.

Podpora+ – volitelná rozšiřující služba nad rámec Základní Podpory, jak je blíže vymezena v článku 12 těchto VOP zpoplatněná dle Ceníku.

Produkt – softwarový produkt s názvem Sense Arena Training Program (SATP) představující sadu tréninkových programů probíhajících v softwarové aplikaci, která je přístupná v helmě virtuální reality.

Předmět plnění – Licence a Hardware.

Smlouva – smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem v souladu s Občanským zákoníkem a těmito VOP ve věci Licence Produktu, koupě Hardwaru nebo jeho části, poskytování služby Základní podpora a případně i poskytování služby Podpora+, a případně v dalších záležitostech souvisejících s Předmětem plnění.

Školení – úvodní seznámení Nabyvatele s používáním Předmětu plnění ze strany Nabyvatele za podmínek uvedených dále v těchto VOP zpoplatněné dle Ceníku.

Účastníci – Poskytovatel a Nabyvatel.

Uživatel – fyzická osoba, která je koncovým uživatelem Produktu a Hardwaru poskytnutého Nabyvatelem, pokud Nabyvatel a Uživatel není tatáž osoba.

VOP – tyto Všeobecné obchodní podmínky.

Základní podpora – programová údržba a podpora Produktu a Hardwaru poskytovatele dle článku 12 těchto VOP.

## **2. Informace**

- 2.1 Informace o cenách zboží uváděných na internetových stránkách [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) a propojených webových stránkách provozovaných Poskytovatelem jsou uváděné včetně všech daní a poplatků. Ceny jsou závazné s výjimkou zjevných chyb a platné v době odeslání objednávky Poskytovatelem.
- 2.2 Informace o přijímaných způsobech plateb jsou dostupné na internetových stránkách [www.sensearena.cz](http://www.sensearena.cz), platby je možné provést zejména dobírkou nebo převodem na bankovní účet Poskytovatele.
- 2.3 Přijetí Nabídky s dodatkem, výhradou nebo jinou změnou není přijetím Nabídky.
- 2.4 Nabyvatel je při výběru zboží a služeb vázán Nabídkou Poskytovatele a nemůže se od ní odchýlit. V případě, kdy Nabyvatel v objednávce uvede jiné zboží nebo služby, než které Poskytovatel nabízí (včetně jiných vlastností tohoto zboží nebo služeb), Smlouva nevznikne. Poskytovatel se

zavazuje dodat zboží a služby objednané Nabyvatelem, jiné zboží a služby může Poskytovatel dodat Nabyvateli pouze v případě, že se tak s Nabyvatelem předem písemně dohodne.

- 2.5 V případě přijetí plnění bez objednávky (nevyžádaného plnění) Nabyvatelem, není Nabyvatel povinen Poskytovateli toto plnění vracet, ani ho o tom vyrozumět. Samotné přijetí plnění se nepovažuje za přijetí Nabídky.
- 2.6 Poskytovatel vydá Nabyvateli bezprostředně po uzavření Smlouvy alespoň jedno její vyhotovení. Uzavřená Smlouva je Poskytovatelem archivována po dobu stanovenou příslušným právním předpisem. Poskytovatel neumožňuje Nabyvateli ani třetí osobě přístup k uzavřeným Smlouvám.
- 2.7 Obrázky u zboží a služeb mají pouze ilustrativní charakter a nemusí odpovídat skutečné podobě věci.

### **3. Proces uzavření Smlouvy**

- 3.1 Nabyvatel provádí objednávku prostřednictvím objednávacího formuláře dostupného na stránkách [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) a propojených webových stránkách („Objednávka“) buď jako neregistrovaný nebo registrovaný uživatel. Nebo přímo vytvořením objednávky v internetovém obchodě Poskytovatele.

Nabyvatel je při vyplnění Objednávky povinen uvést veškeré povinné údaje označené symbolem (\*). V případě registrace Nabyvatele na stránkách Poskytovatele za účelem zřízení stálého účtu platí předchozí věta obdobně.

V Objednávce vyplní Nabyvatel požadované údaje a současně specifikuje požadované plnění ze strany Poskytovatele. Nabyvatel je dále povinen zvolit způsob dodání zboží a způsobu platby. Nabyvatel odesláním Objednávky zároveň bere na vědomí, že je povinen za zboží zaplatit kupní cenu uvedenou v Objednávce, včetně nákladů na jeho dodání.

- 3.2 Odesláním Objednávky Nabyvatel potvrzuje, že
  - byl seznámen s těmito VOP a vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním a vůli řídit se jimi při obchodním styku s Poskytovatelem;
  - byl informován o zpracování svých osobních údajů a seznámen se svými právy souvisejícími se zpracováním svých osobních údajů.
- 3.3 Poskytovatel je oprávněn požádat Nabyvatele o upřesnění či doplnění Objednávky, popř. navrhnout změny Objednávky.
- 3.4 Poskytovatel není povinen Objednávku přijmout. Jestliže Poskytovatel na Objednávku ve lhůtě 2 pracovních dnů od doručení Objednávky nijak nezareaguje, má se za to, že Objednávku nepřijal.
- 3.5 Smlouva ve znění dle těchto VOP a v rozsahu přijetí (potvrzení) Objednávky je uzavřena přijetím Objednávky Nabyvatelem ve formě jejího potvrzení písemným e-mailem na e-mailovou adresu Nabyvatele uvedenou v Objednávce. Přílohou tohoto potvrzení je odkaz na aktuální znění VOP a Reklamační řád.
- 3.6 V případě, že Poskytovatel předložil Nabyvateli Nabídku na Předmět plnění nebo jeho část, je Smlouva uzavřena též bezpodmínečnou akceptací této Nabídky Nabyvatelem, kterou Nabyvatel

stvdí podpisem Nabídky. Součástí Nabídky je vždy odkaz na tyto VOP a její akceptace znamená i akceptaci těchto VOP v plném znění, není-li v Nabídce uvedeno jinak.

- 3.7 Účastníci si výslovně potvrzují, že postačuje akceptace Nabídky e-mailem. Akceptace Nabídky s výhradou, změnou, podmínkou či odkazem na jiné obchodní podmínky se považuje za návrh Smlouvy ze strany Nabyvatele, který není Poskytovatel povinen akceptovat.
- 3.8 V případě větších dodávek či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý Účastníků, mohou Účastníci uzavřít zvláštní smlouvu na Předmět plnění s odkazem na znění těchto VOP.
- 3.9 Po uzavření Smlouvy lze Smlouvu měnit pouze po vzájemné dohodě Nabyvatele a Poskytovatele nebo na základě zákonných důvodů. Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

#### **4. Zrušení Objednávky a odstoupení od Smlouvy**

- 4.1 U Smluv uzavřených distančním způsobem (na dálku) je Nabyvatel oprávněn odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Nabyvatel je oprávněn v této lhůtě, případně kdykoliv před dodáním zboží, odstoupit od Smlouvy i bez udání důvodu. Za dodržení této lhůty je považováno odeslání vyplněného a podepsaného formuláře Nabyvatelem na e-mailovou adresu, případně písemně na adresu Poskytovatele v poslední den této lhůty.
- 4.2 V případě odstoupení od Smlouvy Nabyvatelem je Poskytovatel povinen vrátit všechny peněžité prostředky včetně nákladů na dodání zboží, které od Nabyvatele na základě Smlouvy získal, a to stejným způsobem jakým platbu přijal, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení Nabyvatele od Smlouvy. V případě souhlasu Nabyvatele, může mu Poskytovatel peněžité prostředky vrátit i jiným způsobem.
- 4.3 Jestliže Nabyvatel zvolil při dodání zboží jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který Poskytovatel nabízí, vrátí Poskytovatel Nabyvateli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 4.4 Nabyvatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, Poskytovateli zaslat nebo předat zakoupené zboží. Poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu Nabyvatel zboží předá nebo prokáže, že zboží odeslal.
- 4.5 Náklady vrácení zboží nese Nabyvatel.
- 4.6 V případě odstoupení od Smlouvy je Nabyvatel odpovědný za případné snížení hodnoty zboží, vzniklé v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn vůči Nabyvateli uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a odečíst jej od vrácené částky.
- 4.7 Nabyvatel nemá právo odstoupit od Smlouvy:
- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Poskytovatel před uzavřením Smlouvy sdělil Nabyvateli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy;
  - o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Poskytovatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od Smlouvy;
  - o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Nabyvatele nebo pro jeho osobu;

- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném Nabyvatelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů;
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Nabyvatel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal; nebo
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Nabyvatele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Poskytovatel před uzavřením Smlouvy sdělil Nabyvateli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy.

4.8 Vzorové odstoupení od Smlouvy je k dispozici v příloze č.3.

## **5. Obecně k dodávce Předmětu plnění**

5.1 Dodávky Předmětu plnění budou dle dostupnosti Předmětu plnění a provozních možností Poskytovatele realizovány v co nejkratším termínu, obvykle do 14 dnů, v případě rozsáhlejších dodávek do 6 týdnů.

5.2 Předpokládaný termín plnění je uveden ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn ve výjimečných případech termín plnění prodloužit, musí však neprodleně na tuto změnu upozornit Nabyvatele.

5.3 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, plnění Poskytovatele proběhne bez Instalace a Nabyvatel nese náklady na Dopravu Předmětu plnění do místa plnění.

5.4 V případě, že Poskytovatel neprovádí Instalaci:

- (i) Za splnění termínu plnění se považuje předání Hardwaru Nabyvateli v sídle Poskytovatele nebo, je-li ve Smlouvě dohodnuta Doprava, předání Hardwaru prvnímu tuzemskému dopravci a odeslání klíče a hesla k Produktu e-mailem Nabyvateli, podle toho, který z těchto okamžiků nastane později; odklad převzetí Předmětu plnění nemá poté vliv na splnění termínu plnění.
- (ii) Na Nabyvatele přechází riziko ztráty, poškození či zničení Předmětu plnění okamžikem předání Hardwaru Nabyvateli v sídle Poskytovatele, resp. předání Předmětu plnění prvnímu tuzemskému dopravci za účelem jeho dopravy Nabyvateli.
- (iii) Nepřevezme-li Nabyvatel Předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna Nabyvatelem určená osoba), nese Nabyvatel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.
- (iv) Nabyvatel je povinen Předmět plnění převzít a neprodleně zkontrolovat soulad množství a typu Předmětu plnění s dodacím listem nebo výdejkou, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktů.
- (v) Zjistí-li Nabyvatel rozpor se Smlouvou, popř. zjevné poškození obalů či produktů, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit Poskytovateli nebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu.

- (vi) Instalaci provede Nabyvatel sám, včetně spárování Licence a Hardwaru, dle návodu k použití poskytnutého Poskytovatelem e-mailem spolu s unikátním klíčem pro instalaci Produktu.

5.5 Instalací se rozumí:

- otevření a první spuštění
- montáž senzorů Nabyvatelem na připravená místa s dostupností přívodu elektrické energie
- softwarové nastavení Produktu
- zkušební spuštění Předmětu plnění a jeho „zahoření“.

Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel neprovádí Instalaci, pokud se strany ve výjimečných případech výslovně nedohodnou jinak.

5.6 Nabyvatel bere na vědomí nutnost existence následujících minimálních standardů prostředí pro instalaci a užívání Produktu:

- Místnost o minimálních rozměrech 4 x 4 m a maximálních rozměrech 7 x 8 m
- Místnost musí mít rovnou podlahu, s povrchem použitelným pro zvolený produkt, hokejový nebo tenisový trénink.
- Do místnosti nesmí zářit sluneční paprsky
- Elektrická přípojka pro hardware a senzory
- Internetové připojení
- Místnost nesmí být přehřívána signály sítí WiFi či Bluetooth
- Teploty v místnosti musí odpovídat standardním teplotám pro provoz PC zařízení.

5.7 Doklady vztahující se ke zboží (zejména daňový doklad atd.) Poskytovatel předá Nabyvateli při převzetí zboží, v odůvodněných případech (např. při technických potížích na straně Poskytovatele nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží Nabyvatelem).

5.8 Na základě žádosti Nabyvatele potvrdí Poskytovatel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může Nabyvatel tato práva uplatnit (Reklamační řád).

5.9 Dopravu a doručení zboží Nabyvatel zvolí v Objednávce, ceny a způsoby doručení se řídí dle aktuálního Ceníku platného v okamžiku odeslání Objednávky Poskytovateli dostupného na internetových stránkách [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) a propojených webových stránkách Poskytovatel si vyhrazuje právo u jednotlivého typu zboží závazně určit způsob jeho doručení.

5.10 V případě prodlení Nabyvatele s převzetím zboží, má Poskytovatel právo po uplynutí dodatečné lhůty, na kterou Nabyvatele e-mailem prokazatelně upozorní a ve které poskytne Nabyvateli novou přiměřenou lhůtu k převzetí tohoto zboží, od Smlouvy odstoupit či zboží vhodným způsobem prodat. Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nepřevzetí zboží Nabyvatelem v nezbytně nutné výši je Poskytovatel oprávněn vůči Nabyvateli započíst na výtěžek prodeje.

## 6. Poskytnutí licence k Produktu

6.1 Poskytovatel Nabyvateli poskytuje právo k užití Produktu v rozsahu vymezeném tímto článkem 6 VOP („Licence“).

- 6.2 Nabyvatel Licenci od Poskytovatele přijímá a zavazuje se za poskytnutí Licence Poskytovateli platit odměnu dle Ceníku a těchto VOP. Licence se poskytuje vždy pro dvě osoby s tím, že Nabyvatel může od Poskytovatele získat další Licence pro další osoby za podmínky, že za poskytnutí dodatečné Licence zaplatí Poskytovateli odměnu dle Ceníku a těchto VOP. Licence se poskytuje Nabyvateli až po úplné úhradě odměny.
- 6.3 Licence se poskytuje jako nevýhradní po dobu trvání Smlouvy.
- 6.4 Licence je udělena pro aktuální verzi Produktu a v případě upgradu Produktu též na všechny budoucí verze, jež vzniknou po dobu trvání Smlouvy.
- 6.5 Nabyvatel je oprávněn Produkt používat výhradně prostřednictvím Casu, a to pouze za účelem provozování způsobem standardním pro Produkt v rozsahu stanoveném Smlouvou a VOP.
- 6.6 Nabyvatel není oprávněn právo užívat Produkt postoupit (poskytnout sublicenci) třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 6.7 Nabyvatel není oprávněn používat poskytnutou Licenci pro komerční účely.

## **7. Dodání Hardwaru**

- 7.1 Nezbytnou podmínkou funkčnosti Produktu je Hardware.
- 7.2 Nabyvatel nabývá vlastnické právo k Hardwaru úhradou ceny Hardwaru na účet Poskytovatele dle faktury vystavené Poskytovatelem a doručené Nabyvateli; Hardware je Nabyvateli dodán až po zaplacení ceny.
- 7.3 Hardware se poskytuje spolu s Licencí dle čl. 6 VOP a nelze jej zakoupit samostatně.
- 7.4 Nabyvatel je povinen se seznámit s návodem k užívání Hardwaru dostupným ve formě videí na internetové adrese specifikované v doprovodné informaci umístěné v Casu

## **8. Školení**

- 8.1 Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel neprovádí Školení, pokud se Účastníci ve výjimečných případech výslovně nedohodnou jinak. Školení je službou poskytovanou Poskytovatelem Nabyvateli na jeho žádost a zpoplatněnou dle Smlouvy.
- 8.2 Nabyvatel se zavazuje uhradit Poskytovateli odměnu za školení a Dopravu na Školení dle Smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem po ukončení Školení.

## **9. Další práva a povinnosti Účastníků**

- 9.1 Nabyvatel není oprávněn Produkt a Hardware Poskytovatele jakýmkoli způsobem měnit, upravovat, nebo vytvářet jiné produkty modifikací původního Produktu a Hardware.
- 9.2 Nabyvatel prohlašuje, že se plně seznámil s technickými parametry a funkčností Produktu a Hardwaru a bere na vědomí skutečnost, že za současného stavu techniky nelze vyloučit nesprávnou funkci nebo přerušení funkce Produktu a Hardware.

- 9.3 Nabyvatel je povinen seznámit všechny Uživatele s riziky používání Produktu a Hardwaru včetně rizik uvedených v dokumentaci předávané společně s Hardwarem. Nabyvatel je povinen zabezpečit, aby byl Předmět plnění zpřístupněn výhradně řádně poučeným Uživatelům. Poskytovatel nenese, v maximální rozsahu povoleném právními předpisy, žádnou odpovědnost za zranění či úrazy, které Uživatel případně utrpí v důsledku používání či neschopnosti používat Předmět plnění.
- 9.4 Poskytovatel nenese, v maximálním rozsahu umožněném platnou právní úpravou, odpovědnost za jakoukoliv přímou, nepřímou, vedlejší nebo následnou škodu, jakoukoliv škodu vyplývající z přerušení podnikání, ušlý zisk, ušlé příjmy, ztrátu z použití jakéhokoliv majetku nebo kapitálu, ztrátu očekávaných úspor, ztrátu dat způsobené používáním Produktu a/nebo Hardware, přerušením funkce nebo nemožností užívat Produkt a/nebo Hardware.
- 9.5 Poskytovatel neodpovídá za újmu způsobenou nekompetentní obsluhou, závadou na Hardwaru či Produktu, nedodržením provozních doporučení, licenčních podmínek, ujednání těchto VOP, Smlouvy, napadením počítačovými viry ani za újmu vzniklou v důsledku přenosových chyb či nedostupnosti konektivity.
- 9.6 Uvedené výjimky a omezení náhrady škod platí bez ohledu na to, jak došlo ke ztrátě nebo škodě a platí pro jakoukoliv příčinu vzniku odpovědnosti, ať už vyplývá z porušení smluvních, nebo mimosmluvních povinností.
- 9.7 Nabyvatel se zavazuje maximální možné míře předcházet vzniku jakýchkoliv škod, které by mohly vzniknout v souvislosti s užíváním Produktu a Hardware, zejména:
- a) Zajistit náležité prostředí pro chod Produktu a Hardware.
  - b) Zajistit provozování Produktu a Hardware v souladu s těmito VOP, návody k použití a dalšími podklady předanými současně s Produktem a Hardware.
  - c) Náležitě zabezpečit přístup k Produktu a Hardware a umožnit přístup k Produktu a Hardware pouze kvalifikovaným osobám, tedy osobám seznámeným s ovládním Produktu a Hardware a standardními bezpečnostními opatřeními pro tento typ zařízení.
  - d) Neprovádět žádné nepovolené zásahy do Produktu a Hardwaru.

## **10. Práva a povinnosti z vadného plnění**

### **10.1 Obecná ustanovení**

- 10.1.1 Protože Předmět plnění představuje moderní produkt počítačových technologií a hardwaru svého druhu a nelze aktuálně vyzkoušet a sledovat celé jeho potenciální využití, bere Nabyvatel na vědomí, že vzhledem k variabilitě prostředí a nepřetržitému vývoji Produktu a Hardwaru nemůže Poskytovatel zaručit, že Předmět plnění bude bezpodmínečně bezchybný.
- 10.1.2 Poskytovatel se však zavazuje vynaložit maximální úsilí k nápravě zjištěných vad, které Nabyvatel oznámí Poskytovateli podle těchto VOP.
- 10.1.3 Podstatnou závadou se pro účely těchto VOP rozumí závada, která zcela znemožňuje nebo výrazně omezuje používání Předmětu plnění.



- 10.1.4 Za podstatnou závadou se nepovažuje běžné opotřebenění Hardwaru Poskytovatele) ani jeho spotřební části (baterie).
- 10.1.5 Účastníci výslovně sjednávají, že Poskytovatel není povinen, jakkoliv řešit závady, které vznikly v důsledku porušení povinností Nabyvatele dle těchto VOP či nedodržení dokumentace související s Předmětem plnění (např. návodu na použití); v této souvislosti Nabyvatel bere na vědomí, že elektronické části Hardwaru (zejména helma virtuální reality) jsou náchylné na poškození v důsledku pádu na zem či podobného mechanického zásahu. Nefunkčnost Předmětu plnění či jakékoliv jeho části způsobenou těmito zásahy se nepovažuje za podstatnou závadu.
- 10.1.6 Není-li v těchto VOP stanoveno jinak, nahlášení závady Nabyvatelem se provádí e-mailem na adresu [support@sensearena.com](mailto:support@sensearena.com), a to bezodkladně po jejím zjištění, nejpozději však do 14-ti dnů ode dne, kdy se Nabyvatel o závadě dozvěděl. Nabyvatel je povinen při nahlášení výskytu závady uvést podrobný popis, jak se podstatná závada projevuje včetně popisu sledu činností, kterými ji lze vyvolat.
- 10.1.7 Nabyvatel souhlasí, v rámci svých možností, s odstraněním závad Poskytovatelem pomocí programové funkce vzdálená pomoc a za tímto účelem poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost.
- 10.1.8 Poskytovatel je povinen, po obdržení hlášení o výskytu podstatné závady Produktu, bez zbytečného odkladu projednat s Nabyvatelem postup při odstranění závady a takovou závadu co nejefektivnějším způsobem a bez zbytečného odkladu odstranit.
- 10.1.9 Poskytovatel je oprávněn požadovat, aby Nabyvatel Hardware, o němž tvrdí, že je nefunkční, poskytl Poskytovateli pro bližší prozkoumání. V případě, že je požadavek Nabyvatele zamítnut (např. součástka byla poškozena v důsledku externích faktorů, součástka funguje řádně apod.), je Poskytovatel oprávněn po Nabyvateli požadovat úhradu nákladů za provedené prozkoumání.
- 10.1.10 V případě, že je Nabyvatel v prodlení s úhradou Odměny, není Poskytovatel povinen odstranit Nabyvatelem uplatněné závady, dokud Nabyvatel nesplní své platební závazky vůči Poskytovateli. Nabyvatel není oprávněn z tohoto důvodu pozastavit platbu Odměny či jiné splatné platby vůči Poskytovateli.
- 10.2 Jakost při převzetí
- 10.2.1 Poskytovatel odpovídá Nabyvateli za to, že je zboží bez vad. Pokud má převzaté zboží v době převzetí vady, zejména např. zboží nemá ujednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k účelu, který pro její použití Poskytovatel uvádí nebo ke kterému se věc obvykle používá, zboží není kompletní, neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, zboží není v jeho odpovídajícím množství, míře, hmotnosti, odpovídá za tyto vady zboží Poskytovatel.
- 10.2.2 Nabyvatel je oprávněn uplatnit u Poskytovatele právo z vadného plnění nejpozději do dvou let od převzetí zboží. Výše uvedené se neuplatní na vady zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebenění, kterou věc měla při převzetí Nabyvatelem, nebo na vady vyplývající z povahy věci.
- 10.2.3 Pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Nabyvatel požadovat i dodání nové věci; není-li to možné, může Nabyvatel od Smlouvy odstoupit. V případě, že se vada týká pouze

součástí věci, může Nabyvatel požadovat jen výměnu součástí věci. V ostatních případech má Nabyvatel právo na bezplatné odstranění vady bez zbytečného odkladu.

10.2.4 V případě odstranitelné vady má Nabyvatel právo na dodání nové věci, výměnu součástí, nebo odstoupit od Smlouvy, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

10.2.5 Pokud Nabyvatel některé z výše uvedených práv nevyužije, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

10.2.6 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží Nabyvatelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

10.2.7 Poskytovatel není povinen nároku Nabyvatele vyhovět, pokud prokáže, že Nabyvatel před převzetím věděl, že zboží má vadu, anebo ji sám způsobil.

### 10.3 Zákonná práva z vad

10.3.1 Nabyvatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. V této lhůtě je Nabyvatel povinen oznámit vadu Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

10.3.2 V případě oznámení vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou) má Nabyvatel právo na:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b) bezplatné odstranění vady opravou;
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny,
- d) vrácení kupní ceny na základě odstoupení od Smlouvy

10.3.3 Podstatné je takové porušení Smlouvy, o němž strana porušující Smlouvu již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.

10.3.4 V případě vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Nabyvatel nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

## 11. Vyřízení reklamace

11.1 Nabyvatel je oprávněn uplatnit reklamaci u Poskytovatele, příp. u jiné osoby určené Poskytovatelem (např. v záruční listině, v potvrzení vydaném Poskytovatelem na základě sdělení Nabyvateli ohledně jeho práv plynoucích z vadného plnění), bez zbytečného odkladu od zjištění vady na zboží. V případě, kdy Nabyvatel uplatní některé z práv vadného plnění písemně nebo elektronicky, uvede zde své údaje, vadu věci, stejně tak právo z vadného plnění, jaké si zvolil (způsob vyřízení reklamace). Poskytovatel potvrdí v písemné formě Nabyvateli, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání, případně v písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Vzorový Reklamační list je k dispozici v příloze č. 2

- 11.2 Nezvolí-li Nabyvatel své právo z podstatného porušení Smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení Smlouvy.
- 11.3 Nabyvatel je povinen prokázat nákup zboží. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží Poskytovateli nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být za tímto účelem při přepravě zabaleno ve vhodném obalu k zamezení možnosti jeho poškození, čisté a kompletní (pokud to vyžaduje povaha vady a způsob provedení opravy).
- 11.4 Poskytovatel je povinen ihned, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Informaci o nutnosti odborného posouzení Nabyvateli v této lhůtě sdělí.
- 11.5 Reklamaci Nabyvatele, včetně odstranění vady, Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s Nabyvatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 11.6 Odmítne-li Poskytovatel odstranit vadu věci, může Nabyvatel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od Smlouvy.
- 11.7 Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Nabyvatel povinen si věc vyzvednout.
- 11.8 Poskytovatel se zavazuje o vyřízení reklamace Nabyvatele písemně informovat (e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS).
- 11.9 U oprávněné reklamace náleží Nabyvateli náhrada účelně vynaložených nákladů.

## **12. Základní podpora a Podpora+**

- 12.1 Souvisejícím doplňkem k Licenci jsou služby Základní podpora a Podpora+.
- 12.2 Nabyvatel bere na vědomí, že funkčnost Produktu je podmíněna sjednáním Základní podpory.
- 12.3 Rozsah Základní podpory je uveden v Příloze č. 4 těchto VOP.
- 12.4 Za Základní podporu se nepovažuje zejména odstraňování chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou.
- 12.5 Rozsah Podpory+ je uveden v Příloze č. 4 těchto VOP.

V rámci služby Podpora+ je možno čerpat asistenci/pomoc v rozsahu maximálně 24 incidentů ročně, respektive maximálně 24 hodin ročně na každý Case. Při vyšším počtu incidentů je Poskytovatel oprávněn účtovat hodinovou sazbu dle platného Ceníku – příslušná sazba pro nadlimitní incidenty.

- 12.6 Odesílání požadavků na Základní podporu a Podporu+ probíhá e-mailem na adresu [support@sensearena.com](mailto:support@sensearena.com). Nabyvatel je povinen v požadavku uvést kontaktní e-mail, telefon a co nej přesněji specifikovat požadavek. V případě sjednání služby Podpora+ je Nabyvatel oprávněn využít pro nahlášení požadavku Hot Line.

- 12.7 Poskytovatel poskytuje Základní podporu bezplatně po dobu trvání Licence.
- 12.8 Podpora+ je zpoplatněna dle Ceníku a její cena je splatná na měsíční bázi spolu s odměnou za Licenci.
- 12.9 V případě, že je Nabyvatel v prodlení s jakoukoliv splatnou úhradou Odměny, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb Základní podpora resp. Podpora+.
- 12.10 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Základní podpora ani Podpora+ nezahrnuje žádnou podporu ve smyslu správy systémového prostředí ani IT infrastruktury (zejména stanic, sítě, jiných zařízení a komponent atd.), jakož ani softwaru (zejména operační systém, servery, antivirový program, ovladače zařízení, atd.) na straně Nabyvatele. Za Základní podporu ani Podporu+ se dále nepovažuje Instalace, Školení nebo návštěvy Poskytovatele u Nabyvatele nebo na jiném místě, mimo sídlo Poskytovatele.
- 12.11 Nabyvatel je povinen zajistit, že Poskytovateli bude včas a bezplatně poskytnuta veškerá součinnost nezbytná pro poskytnutí služeb Základní podpora resp. Podpora+ včetně vzdáleného přístupu ke hardwaru; v opačném případě je Poskytovatel oprávněn poskytování těchto služeb přerušit, přičemž toto přerušení nemá vliv na povinnost Nabyvatele hradit Odměnu.

### **13. Odměna**

- 13.1 Smlouva mezi Účastníky je uzavřena jako licenční smlouva, kupní smlouva, smlouva o poskytování služby Základní podpora a případně smlouva o poskytování služby Podpora+.
- 13.2 Není-li stanoveno ve Smlouvě jinak, Nabyvatel Poskytovateli za poskytnutí Licence k Produktu, Hardwaru Poskytovatele a případně za poskytování služby Podpora+ podle sjednané Smlouvy a těchto VOP zaplatí Odměnu vypočtenou dle aktuálně platného Ceníku.
- 13.3 Odměna za Licenci a službu Podpora+ jsou splatné na měsíční bázi do 15. dne příslušného měsíce poskytování Licence a služby Podpora+. Odměny za Licenci a služby Podpory + za dobu kratší než 1 měsíc (na začátku Smlouvy) budou fakturovány a jsou splatné současně s Odměnou za Licenci a službu Podpory+ za první celý kalendářní měsíc trvání Smlouvy.
- 13.4 Odměna za Hardware, Licenci a Dopravu Hardwaru jsou splatné v jedné splátce ve výši 100% této Odměny nejpozději 7 dní před dodáním Hardwaru / v případě dobírky při dodání Hardwaru. Nabyvatel při uzavírání Smlouvy na dobu určitou kupuje Licenci na dobu 6 nebo 12 měsíců s tím, že Odměna je splatná, jak je uvedeno výše.
- 13.5 Ostatní Odměny podle těchto VOP jsou splatné nejpozději 7 dní před dodáním Hardwaru / v případě dobírky při dodání Hardwaru nebo do 15-ti dnů ode dne poskytnutí služby (Podpora+) nebo Licence v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.
- 13.6 Veškeré Odměny budou Nabyvatelem uhrazeny na základě platebních a daňových dokladů (faktur), které vystaví Poskytovatel Nabyvateli. Faktura má náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.7 V případě prodlení se zaplacením jakékoliv části Odměny je Nabyvatel povinen zaplatit Poskytovateli, na jeho výzvu, úrok z prodlení v zákonné výši; tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody a na další kroky uvedené v těchto VOP (přerušení poskytování Licence, služeb apod.).

- 13.8 Poskytovatel má právo v případě nesplnění povinností Nabyvatelem uvedených těchto VOP omezit nebo úplně zamezit započítání využívání či zamezit dále využívat Produkt a nadále neposkytovat služby Základní podpora resp. Podpora+ v dalším (dosud nezaplaceném) období do vypořádání smluvených ujednání. Využití tohoto svého práva Poskytovatel oznámí Nabyvateli.
- 13.9 Vylučuje se jednostranné započtení jakékoli pohledávky Nabyvatele proti pohledávce Poskytovatele z titulu Smlouvy.
- 13.10 Poskytovatel je oprávněn vystavené faktury zasílat Nabyvateli pouze v elektronické podobě, a to e-mailem na adresu Nabyvatele uvedenou ve Smlouvě.

#### **14. Databáze**

- 14.1 Produkt umožňuje personalizovat jeho užívání jednotlivými Uživateli, jejichž výkony při používání Produktu se zaznamenávají v Databázi vedené Poskytovatelem v rámci Produktu.
- 14.2 K Databázi je Nabyvatel oprávněn přistupovat pouze prostřednictvím Produktu a jeho nástrojů. Případné napojení Databáze na jiný systém podléhá předchozímu souhlasu Poskytovatele.
- 14.3 Nabyvatel odpovídá za to, že Uživatelé se seznámí s informací o zpracování svých osobních údajů Poskytovatelem. Informace o zpracování osobních údajů Nabyvatele a Uživatelů Poskytovatelem je součástí těchto VOP.

#### **15. Doba trvání a způsoby ukončení Smlouvy**

- 15.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není v objednávce uvedeno jinak. Tím není dotčen článek 7. ohledně nabytí vlastnického práva k Hardwaru.
- 15.2 Smlouva na dobu neurčitou může být ukončena:
- (i) písemnou dohodou Účastníků,
  - (ii) odstoupením,
  - (iii) výpovědí.
- 15.3 Smlouva může být ukončena odstoupením od Smlouvy z důvodů uvedených v těchto VOP nebo v zákoně, které Účastník učiní formou písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy, které musí být doručeno druhé straně s uvedením důvodu odstoupení. Právní účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením druhému Účastníkovi.
- 15.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Nabyvatel je v prodlení s placením jakékoliv části Odměny o více než 30 dní od splatnosti faktury nebo v případě, že Poskytovatel zjistí, že Nabyvatel používá Produkt v rozporu se Smlouvou.
- 15.5 Nabyvatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel neumožní Nabyvateli užít Produkt nebo nabýt Hardware za podmínek stanovených Smlouvou a těmito VOP, a to ani v dodatečné lhůtě 15-ti dnů ode dne doručení upozornění na takovou nemožnost, ačkoliv Nabyvatel uhradil splatné faktury Poskytovateli řádně a včas.

- 15.6 Odstoupení od Smlouvy má účinky do budoucna a nemá vliv na převod vlastnického práva k Hardwaru.
- 15.7 Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, kterýkoliv z Účastníků je oprávněn Smlouvu na dobu neurčitou vypovědět s 1 měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně. Smlouva může obsahovat minimální dobu (doba vázanosti), po kterou není Nabyvatel oprávněn Smlouvu vypovědět; v takovém případě je Nabyvatel oprávněn Smlouvu vypovědět až po uplynutí doby vázanosti. Dobou vázanosti v tomto smyslu je i uzavření Smlouvy na dobu určitou na dobu poskytnutí Hardwaru a Licence podle čl. 15.1 VOP, tedy na dobu 6 nebo 12 měsíců.
- 15.8 Smlouvu na dobu neurčitou lze vypovědět i jen částečně v rozsahu služby Podpory+, a to s 1 měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně. Smlouva může obsahovat minimální dobu (doba vázanosti), po kterou není Nabyvatel oprávněn Smlouvu v rozsahu služby Podpory+ vypovědět.

## **16. Doručování**

- 16.1 Neuvádí-li tyto VOP jinak, jakýkoliv dopis, výzva, oznámení či jiný dokument bude považován za doručený druhému Účastníkovi, bude-li doručen na adresu uvedenou u Účastníka ve Smlouvě nebo na jakoukoli jinou adresu písemně oznámenou Účastníkem druhé straně pro účely doručování písemných oznámení.

V případě pochybností se má za to, že písemnost zasláná doporučenou poštovní přepravou byla doručena druhému Účastníkovi třetí den po dni odeslání písemnosti.

- 16.2 Adresou Nabyvatele může být i jeho e-mail uvedený ve Smlouvě; za okamžik doručení oznámení se v takovém případě považuje okamžik jeho přijetí serverem Nabyvatele.

## **17. Důvěrnost a ochrana osobních údajů**

- 17.1 Účastníci považují obsah Smlouvy, včetně těchto VOP, stejně jako všechny skutečnosti jejich vzájemného vztahu a spolupráce, pokud se nejedná o skutečnosti nebo informace běžně dostupné ve veřejných informačních zdrojích za důvěrné informace a zavazují se zachovávat o nich mlčenlivost a učinit vše nezbytné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití.
- 17.2 Důvěrné informace mohou být Účastníkem zveřejněny nebo sděleny třetímu subjektu pouze s předchozím písemným souhlasem druhého Účastníka s výjimkou případu, kdy povinnost zpřístupnění informací vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP třetímu subjektu vyplývá ze zákona nebo z pravomocného rozhodnutí příslušného orgánu.
- 17.3 Podáním platné Objednávky podle článku 3 těchto VOP uděluje Nabyvatel Poskytovateli jako správci osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“ nebo „GDPR“), souhlas ke zpracování osobních údajů, které Nabyvatel Poskytovateli poskytl nebo v budoucnu poskytne v souvislosti se Smlouvami uzavřenými na základě těchto VOP, zejména pak údaje uvedené v Objednávkách zboží a služeb Poskyvatele. Souhlas se vztahuje na zpracování pro účely marketingu a předávání osobních údajů v rámci skupiny Poskyvatele, jejímž je Poskytovatel členem. V ostatních případech je zpracování prováděno na jiných právních základech, zejména za účelem plnění Smlouvy a na základě oprávněného zájmu Poskyvatele.

- 17.4 Instalací Produktu Nabyvatel souhlasí, že Produkt odesílá základní informace jako je jméno počítače a hardwarovou specifikaci serverům Poskytovatele, jejichž účelem je ověřit používání Licence.
- 17.5 Nabyvatel souhlasí s tím, že výsledky testů Hardware a konfigurace Hardware posílané serveru Poskytovatele budou sloužit jako podklad pro další vylepšení a vývoj Produktu a Poskytovatel je dále oprávněn je používat tyto údaje pro analytické účely, jako například statistiky využití.
- 17.6 Poskytovatel je oprávněn shromáždit, zpracovat a uložit osobní údaje Nabyvatele nezbytné pro realizaci svých obchodních závazků, resp. závazků vyplývajících ze Smlouvy. Takto získané údaje jsou archivovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, a nejsou poskytovány třetím osobám. Dále jsou osobní údaje zpracovávány za účelem vytváření databází zákazníků Poskytovatele, profilování a následného nabízení obchodu a služeb Nabyvateli (včetně šíření obchodních sdělení Poskytovatele a jeho obchodních partnerů ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů). Osobní údaje Nabyvatele budou zpracovávány automaticky, a pokud budou Nabyvatelem poskytnuty v jiné než elektronické podobě, budou nejprve manuálně převedeny do elektronické podoby a následně zpracovávány automaticky. Podrobnosti k jednotlivým účelům zpracování jsou následující:
- a) Poskytovatel zpracovává osobní údaje Nabyvatelů a potenciálních Nabyvatelů za účelem plnění Smlouvy uzavřené s Nabyvatelem a nezbytných operací potřebných k uzavření této Smlouvy (plnění smlouvy). V této souvislosti vyžaduje při uzavření Smlouvy (Objednávce zboží) od (potenciálních) Nabyvatelů údaje, které jsou nezbytné pro dodání objednaného zboží (splnění smlouvy) a jejich neposkytnutí má za následek, že Poskytovatel nemůže vyřídit Objednávku a nedojde k uzavření Smlouvy. Poskytovatel uchovává osobní údaje pro tento účel během trvání smluvního vztahu s Nabyvatelem a do konce promlčecí doby případných nároků z něj vyplývajících.
  - b) Poskytovatel zpracovává osobní údaje také za účelem přímého marketingu svého zboží a služeb, tj. zaslání adresných nabídek Nabyvatelům případně potenciálním Nabyvatelům následujícími způsoby prostřednictvím listinných zásilek a elektronické komunikace na základě oprávněného zájmu Poskytovatele nabízet své zboží a prostřednictvím telefonické komunikace na základě souhlasu Nabyvatele, pokud Nabyvatel nebo jiná osoba poskytla svůj dobrovolný souhlas. Nabyvatel resp. jiná osoba může svůj souhlas kdykoliv odvolat, a to buď telefonicky, písemně, e-mailem nebo prostřednictvím internetové stránky Poskytovatele, přičemž to nebude mít vliv na zákonnost zpracování údajů před odvoláním souhlasu.
  - c) Nabyvatel resp. jiný subjekt údajů má právo vznést námitky proti zpracování svých osobních údajů pro účely přímého marketingu prováděného kterýmkoliv z výše uvedených způsobů (poštovní / e-mailový / telefonní marketing). V případě uplatnění námítky Poskytovatel ukončí další zaslání nabídek. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn v nezbytném rozsahu zpracovávat osobní údaje Nabyvatele, aby splnil zákonnou povinnost nezasílat Nabyvateli marketingová sdělení.
  - d) Poskytovatel pořizuje záznamy ze své telefonní zákaznické linky za účelem záznamu úkonů provedených ústně během telefonického hovoru, např. Objednávka zboží (uzavření Smlouvy),

její změna, udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů, jeho odvolání, uplatnění práv dotčených osob ze Smlouvy nebo GDPR, a další, a to na základě souhlasu dotčené osoby. Volající / volaný (potenciální) Nabyvatel je v úvodu telefonátu na tuto skutečnost upozorněn, přičemž pokračováním v hovoru souhlasí s pořizováním záznamu. (Potenciální) Nabyvatel může svůj souhlas kdykoliv odvolat telefonicky / e-mailem / písemně, přičemž to nebude mít vliv na zákonnost zpracování údajů před odvoláním souhlasu. V případě odvolání souhlasu s pořizováním záznamu, během níž dochází k objednávce zboží resp. jinému právnímu úkonu, může být dotčená osoba vyzvána, aby daný právní úkon učinila jiným způsobem (písemně / elektronicky). Záznamy Poskytovatel uchovává po dobu nezbytnou k dosažení konkrétního účelu (podle obsahu nahrávky), v případě Nabyvatelů po dobu trvání Smlouvy a související promlčecí doby nebo do odvolání souhlasu.

- e) Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souvislosti s vymáháním pohledávek a obrany proti nárokům dalších osob na základě oprávněného zájmu k prokazování, uplatňování a hájení právních nároků. Zpracování je nezbytné pro plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytnou k vymožení pohledávky a během zákonných promlčecích / prekluzivních lhůt.
- f) Poskytovatel zpracovává osobní údaje také tam, kde je to nezbytné ke splnění jeho zákonných povinností, zejména v oblasti účetních a daňových předpisů, na základě plnění zákonné povinnosti (zákon o účetnictví, zákon o dani z příjmu, zákon o DPH, daňový řád, občanský zákoník atd.). Údaje se uchovávají po dobu stanovenou jednotlivými zákony.

17.7 Osobní údaje jsou Poskytovatelem zpracovávány výlučně k účelu uvedenému v tomto článku a v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel bude dodržovat příslušná technická a organizační opatření za účelem ochrany osobních údajů.

17.8 Nabyvatel má dále právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování, právo na přenositelnost údajů. V případě zpracování osobních údajů založeného na souhlasu má Nabyvatel právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat písemným oznámením doručeným Poskytovateli, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním. Nabyvatel se může se svou stížností, námitkou nebo žádostí o informace ohledně zpracování osobních údajů obrátit na Poskytovatele na adrese sídla Poskytovatele uvedené výše nebo na e-mailové adrese [support@sensearena.com](mailto:support@sensearena.com). Kromě toho se Nabyvatel může s podnětem obrátit i přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

17.9 Nabyvatel má právo požadovat výmaz jeho osobních údajů zpracovávaných Poskytovatelem, pokud (i) osobní údaje již nejsou potřebné pro vymezený účel zpracování, (ii) Nabyvatel odvolal souhlas se zpracováním osobních údajů (pokud jsou osobní údaje zpracovány na základě souhlasu a neexistuje žádný jiný důvod jejich zpracování), (iii) Nabyvatel vznesl námitky proti zpracování osobních údajů a neexistují žádné převažující důvody pro zpracování nebo (iv) z jiného důvodu podle účinných právních předpisů. Nabyvatel žádost o výmaz osobních údajů může zaslat na e-mailovou adresu Poskytovatele [support@sensearena.com](mailto:support@sensearena.com). Poskytovatel do 5 pracovních dnů potvrdí Nabyvateli, že osobní údaje byly na základě žádosti Nabyvatele smazány nebo Nabyvatele informuje o skutečnosti, že osobní údaje nemohly být smazány včetně uvedení důvodu odmítnutí žádosti. Právo na výmaz osobních údajů nelze uplatňovat k nezbytnému zpracování osobních údajů Poskytovatelem (zejména v souvislosti s plněním zákonných povinností Poskytovatele nebo v souvislosti s trvajícím smluvním vztahem s Nabyvatelem).



- 17.10 Poskytovatel je oprávněn osobní údaje předat zpracovatelům osobních údajů, kteří zpracovávají osobní údaje na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem, jakož i jiným správcům osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb Nabyvateli. Osobní údaje mohou být poskytnuty třetím osobám, pokud pro to existuje právní základ, například poskytovateli poštovních služeb nebo kurýrní společnosti v souvislosti s doručením zásilek, společnosti poskytující služby elektronických komunikací v souvislosti s elektronickou komunikací, bankám v souvislosti s platebními operacemi, státním orgánům v rámci výkonu jejich působnosti, daňovým, právním a jiným poradcům Poskytovatele, soudu a exekutorovi v souvislosti s vymáháním pohledávek apod.
- 17.11 Vše výše uvedené v tomto článku pro Nabyvatele platí obdobně i pro jiné Uživatele než je Nabyvatel, pokud poskytnout Poskytovateli své osobní údaje v souvislosti s plněním Smlouvy mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem. Veškerá práva na ochranu osobních údajů Nabyvatele

popsaná výše náleží i Uživatelům, pokud je to s ohledem na zpracování jejich osobních údajů opodstatněné.

## 18. Řešení sporů

- 18.1 Vzájemné spory mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem řeší Česká obchodní inspekce a příslušné obecné soudy České republiky.
- 18.2 Nabyvatel má právo na mimosoudní řešení sporu. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), která je rovněž příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Nabyvatel se může se svou stížností nebo návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklým v souvislosti s právním vztahem mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem obrátit na Českou obchodní inspekci, za tím účelem může využít internetové stránky Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) ([www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)).
- 18.3 Nabyvatel je rovněž oprávněn využít platformu pro řešení sporů on-line (ODR), která je zřízena Evropskou komisí (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 18.4 Nabyvatel může veškeré své stížnosti a připomínky týkající se smluvního vztahu uzavřeného mezi ním a Poskytovatelem uplatnit osobně v provozovně Poskytovatele nebo písemně zasláním na e-mailovou adresu: [europa@sensearena.com](mailto:europa@sensearena.com). V případě, že má stížnost obsahové náležitosti jako reklamace zboží, bude tato stížnost vyřízena jako reklamace podle článku 11 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

## 19. Závěrečná ustanovení

- 19.1 Tyto VOP a Smlouva, jakož i veškeré vyplývající a související právní vztahy, se řídí platným právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem (zák. č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (zák. č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, v platném znění. Kromě výše uvedeného se na tyto VOP a Smlouvu, jakož i veškeré vyplývající a související právní vztahy, rovněž použijí ta ustanovení práva členského státu EU, v němž má Nabyvatel obvyklé bydliště, které mu jako spotřebiteli poskytují vyšší míru ochrany, než ustanovení práva České republiky.
- 19.2 Změny Smlouvy vyžadují písemnou podobu; za písemnou podobu se považuje i potvrzení další Objednávky či Nabídky (např. pro služby Podpora+) a e-mailů mezi Účastníky.
- 19.3 Práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy a těchto VOP jsou právně závazné pro případné právní nástupce Účastníků.
- 19.4 Neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost některého z ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost nebo účinnost VOP jako celku. Účastníci se dohodnou na náhradě takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení za ustanovení jiné, které nejlépe splňuje tytéž obchodní účely jako ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné.
- 19.5 V případě, že bude proti Nabyvateli zahájeno insolvenční řízení, je Poskytovatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit a/nebo pozastavit plnění veškerých svých závazků ze Smlouvy, a to až do doby pravomocného skončení insolvenčního jiným způsobem než prohlášením úpadku či reorganizace, a to aniž by Poskytovatel povinen nahradit Nabyvateli případně vzniklou újmu.

19.6 Nabyvatel je oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky z této Smlouvy za Poskytovatelem nebo tuto Smlouvu na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

19.7 Nedílnou součástí těchto VOP jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Reklamační řád

Příloha č. 2 – Reklamační list (vzor reklamace)

Příloha č. 3 – Vzorové odstoupení od smlouvy

Příloha č. 4 – Rozsah Základní podpory a Podpory+

19.8 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, včetně jejich součástí, kterými je zejména Ceník.

Nové znění VOP je Poskytovatel povinen zveřejnit na svých internetových stránkách a informaci zpřístupní prostřednictvím Produktu alespoň 30 dní předem dnem účinnosti nového znění VOP.

Nabyvatel je povinen se s novým zněním VOP seznámit.

Nabyvatel má možnost tuto změnu VOP odmítnout, a to formou výpovědi dle článku 15.7 těchto VOP. Pokud Nabyvatel neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně těchto VOP, pak se má za to, že Nabyvatel se změnou VOP souhlasí.

Příloha č. 1

**Reklamační řád Sense Arena s.r.o. pouze pro spotřebitele, platný od \_\_\_\_\_**

## **Preambule**

Tento **Reklamační řád** se vztahuje na veškeré zboží a služby prodané prostřednictvím internetových stránek [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) provozovaných společností Sense Arena s.r.o., se sídlem Krátká 2408/6, Vinohrady, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 24260576, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 198292 (dále jen „**Poskytovatel**“) a jejími zákazníky v oblasti nákupu a využívání softwarových produktů (Produkt), souvisejícího Hardwaru a Licencí (Předmět plnění) a poskytování služeb (Podpora a Podpora+) (dále jen „**Poskytovatel**“), nebo zakoupené v provozovně Poskytovatele na adrese SENSE ARENA s.r.o., Corso Karlin Ila, Křížkova 34, 186 00 Praha 8.

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Tento Reklamační řád je k dispozici v provozovně Poskytovatele nebo v elektronické podobě na adrese [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com). V případě nákupu zboží nebo služeb prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele je Reklamační řád součástí potvrzení přijetí Objednávky od Nabyvatele. Poskytovatel poskytne Nabyvateli na základě jeho žádosti Reklamační řád v textové podobě.

Nabyvatel odesláním Objednávky potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání Objednávky.

Pro definice pojmů obsažených v tomto Reklamačním řádu platí pojmy uvedené ve Všeobecných obchodních podmínkách Poskytovatele obdobně.

## **1. Úvodní ustanovení**

Nabyvatel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění (dále jen “reklamací”) vždy v souladu s tímto Reklamačním řádem. V případě skutečností nebo situace, kterou tento Reklamační řád neupravuje, postupuje se podle platných právních předpisů České republiky. Tento Reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

### **Poskytovatel neodpovídá za vady:**

- a) na základě kterých došlo k ujednání nižší kupní ceny zboží;
- b) vzniklé z opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním;
- c) u použitého zboží odpovídající míře používání a opotřebení, které zboží mělo při převzetí Nabyvatelem;
- d) vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti);
- e) vzniklé na základě nesprávného užívání, skladování, údržby, neoprávněným zásahem Nabyvatele nebo mechanickým poškozením.

## **2. Uplatnění reklamací**

Nabyvatel je oprávněn uplatnit reklamaci osobně u Poskytovatele v jeho provozovně, případně Nabyvatel může uplatnit reklamaci i sídle nebo místě podnikání Poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Pro tyto případy Poskytovatel zabezpečuje ve své provozovně během provozní doby přítomnost pracovníka pověřeného přijímáním reklamací. Nabyvatel může uplatnit reklamaci i u jiné osoby určené Poskytovatelem k opravě (např. v záruční listině, v potvrzení vydaném Poskytovatelem na základě sdělení Nabyvateli ohledně jeho práv plynoucích z vadného plnění), která je v místě Poskytovatele nebo v místě pro Nabyvatele bližším. V těchto případech postupuje Nabyvatel

dle pokynů Poskytovatele, případně jím určené osoby. Nabyvatel je oprávněn uplatnit reklamaci též prostřednictvím přepravní služby.

V případě uplatnění reklamace prostřednictvím přepravní služby zašle Nabyvatel reklamované zboží na adresu provozovny Poskytovatele, případně adresu osoby určené Poskytovatele dle předchozího odstavce. Zboží by mělo být za tímto účelem při přepravě zabaleno ve vhodném obalu k zamezení možnosti jeho poškození, čisté a kompletní (pokud to vyžaduje povaha vady a způsob provedení opravy) a viditelně označeno názvem "**REKLAMACE**".

Při uplatnění reklamace je Nabyvatel povinen prokázat, že mu náleží právo reklamaci uplatnit, zejména doložit datum koupě (např. předložením prodejního dokladu, záruční listiny, potvrzení vydaného Poskytovatele na základě sdělení Nabyvateli ohledně jeho práv plynoucích z vadného plnění, případně obdobným věrohodným způsobem). Vady, které byly Nabyvatelem uplatněny u Poskytovatele v minulosti, a Poskytovatel na ně poskytl přiměřenou slevu z kupní ceny, nelze uplatnit znova.

V případě, kdy Nabyvatel uplatní reklamaci prostřednictvím přepravní služby, uvede své údaje, vadu věci, stejně tak právo z vadného plnění, jaké si zvolil (způsob vyřízení reklamace).

Nabyvatel může v souladu s čl. 5 a 6 Reklamačního řádu pro uplatnění práv z vadného plnění použít i formulář v příloze 2 těchto VOP:

### **3. Délka záruky**

Záruční doba pro uplatnění práv z vadného plnění Nabyvatelem činí 24 měsíců a začíná běžet od převzetí zboží Nabyvatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo zkrátit tuto záruční dobu až na polovinu, tzn. na 12 měsíců, v případě prodeje použitého zboží. V tomto případě vyznačí Poskytovatel tuto dobu v prodejním dokladu nebo v potvrzení vydaném Poskytovatelem na základě sdělení Nabyvateli ohledně jeho práv plynoucích z vadného plnění.

Uplynutím výše uvedených dob nelze právo z vadného plnění u Poskytovatele uplatnit, ledaže se smluvní strany nedohodnou jinak nebo v případě, kdy Poskytovatel, výrobce nebo závazný právní předpis stanoví na zboží delší záruční dobu, nebo v případě, kdy Poskytovatel nebo výrobce poskytuje na prodávané zboží zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Nabyvatel je povinen právo z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady na zboží.

V případě, kdy Nabyvatel o vadě na zboží ví a přesto zboží s touto vadou dále užívá, Poskytovatel neodpovídá za rozsah poškození, které na tomto zboží tato vada dalším užíváním způsobí. V případě, kdy Nabyvatel uplatní právo z vadného plnění oprávněně, záruční doba po dobu, kdy Nabyvatel zboží nemohl užívat, neběží. V případě, kdy Poskytovatel (případně osoba jím určená) vyrozumí Nabyvatele o vyřízení reklamace (viz níže) a možnosti převzetí zboží, počíná záruční doba dnem následujícím po doručení tohoto vyrozumění Nabyvateli opět plynout, ledaže se strany dohodnou jinak. V případě způsobu vyřízení reklamace výměnou zboží neběží Nabyvateli nová lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění a záruční doba se prodlužuje pouze o dobu trvání této reklamace.

Životnost zboží se liší zejména s ohledem na dané vlastnosti výrobku, správné zacházení, údržbu a je rozdílná od záruční doby pro uplatnění práv z vadného plnění.

### **4. Postup a způsob vyřízení reklamace**

Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží Poskytovateli nebo do místa určeného k opravě.

Poskytovatel je povinen ihned, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Informaci o nutnosti odborného posouzení Nabyvateli v této lhůtě sdělí.

Poskytovatel vydá Nabyvateli potvrzení v písemné formě, ve kterém uvede kdy a místo kde Nabyvatel právo z vadného plnění uplatnil, jakož i popis vytykané vady a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Poskytovatel dále vydá Nabyvateli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Reklamaci Nabyvatele, včetně odstranění vady, Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s Nabyvatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.

Nabyvatel není oprávněn bez souhlasu Poskytovatele měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Nabyvatel je povinen převzít reklamované zboží do 30 dnů ode dne následujícím po vyznění Poskytovatelem o vyřízení reklamace. V případě porušení této povinnosti Nabyvatelem postupuje Poskytovatel (případně jím určená osoba) podobně podle ustanovení o prodlení Kujícího při převzetí zboží dle článku 5 Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

## **5. Jakost při převzetí**

Poskytovatel odpovídá Nabyvateli, že zboží v souladu s § 2161 občanského zákoníku v době převzetí Nabyvatelem:

- a) má ty vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Poskytovatel nebo výrobce popsal nebo které Nabyvatel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Poskytovatel uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- c) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
- d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Nabyvatel požadovat i dodání nové věci; není-li to možné, může Nabyvatel od Smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. V případě, že se vada týká pouze součásti věci, může Nabyvatel požadovat jen výměnu součásti věci. V ostatních případech má Nabyvatel právo na bezplatné odstranění vady bez zbytečného odkladu.

V případě odstranitelné vady má Nabyvatel právo na dodání nové věci, výměnu součásti, nebo odstoupit od Smlouvy, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Pokud Nabyvatel některé z výše uvedených práv nevyužije, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží. Nabyvatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Poskytovatel nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Poskytovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Nabyvateli působilo značné obtíže.

Práva z vadného plnění Nabyvateli nenáleží, pokud Nabyvatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo vadu sám způsobil.

Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží Nabyvatelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Poskytovatel není povinen nároku Nabyvatele vyhovět, pokud prokáže, že Nabyvatel před převzetím věděl, že zboží má vadu, anebo Nabyvatel vadu sám způsobil.

## **6. Odpovědnost Poskytovatele z vadného plnění**

U vad zboží, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5, se uplatní odpovědnost za vadného plnění znamenající podstatné či nepodstatné porušení Smlouvy. Vadou znamenající podstatné porušení Smlouvy se rozumí taková vada, o které kdyby Nabyvatel při uzavření Smlouvy věděl, tuto Smlouvu by neuzavřel. V ostatních případech se jedná o nepodstatné porušení Smlouvy.

Je-li vadné podstatným porušením Smlouvy, má Nabyvatel dle své volby právo na dodání nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, odstranění vady opravou věci, přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od Smlouvy s právem na vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li vada nepodstatným porušením Smlouvy, má Nabyvatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Nabyvatel je povinen sdělit Poskytovateli při oznámení vady jaké právo z vadného plnění si zvolil. Provedenou volbu nemůže Nabyvatel změnit bez souhlasu Poskytovatele. Předchozí věta neplatí v případě, žádal-li Nabyvatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Poskytovatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Nabyvateli, že vady neodstraní, může Nabyvatel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Nabyvatel své právo z vadného plnění včas, má právo jako při nepodstatném porušení Smlouvy.

## **7. Náklady reklamace**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Nabyvatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

## **8. Řešení sporů**

Vzájemné spory vzniklé na základě reklamace mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem řeší Česká obchodní inspekce a příslušné obecné soudy České republiky.

Nabyvatel má právo na mimosoudní řešení sporu. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), která je rovněž příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Nabyvatel se může se svou stížností nebo návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklým v souvislosti s právním vztahem mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem obrátit na Českou obchodní inspekci, za tím účelem může využít internetové stránky Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) ([www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)).

Nabyvatel je rovněž oprávněn využít platformu pro řešení sporů on-line (ODR), která je zřízena Evropskou komisí (<http://ec.europa.eu/odr>).

## **9. Smluvní záruka za jakost**

Poskytl-li Poskytovatel nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Poskytovatele z vadného plnění (záruční list) nebo kupní či obdobná smlouva nestanoví něco jiného.

Příloha č. 2 – Reklamační list (vzor reklamace)

## Reklamační list (pouze pro spotřebitele)

### **Nabyvatel:**

Jméno a příjmení \_\_\_\_\_

Adresa \_\_\_\_\_

Telefon a email \_\_\_\_\_

### **Poskytovatel:**

Sense Arena s.r.o., se sídlem Krátká 2408/6, Vinohrady, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 24260576, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 198292.

Email: [support@sensearena.com](mailto:support@sensearena.com)

Internetové stránky: [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com)

Vážení,

dne \_\_\_\_\_ jsem prostřednictvím vašeho internetového obchodu [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) / ve vaší provozovně na adrese SENSE ARENA s.r.o., Corso Karlin Ila, Křížíkova 34, 186 00 Praha 8,<sup>1</sup> s vámi uzavřel(a) smlouvu, číslo daňového dokladu (faktury), na základě které jsem zakoupil následující zboží (identifikace reklamovaného zboží):

\_\_\_\_\_

Toto zboží jsem převzal(a) dne \_\_\_\_\_.

Na tomto zboží se dne \_\_\_\_\_ vyskytla následující vada/y (popis vady):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Vzhledem k tomu uplatňuji právo na<sup>2</sup>:

1. oprava
2. výměna
3. sleva
4. odstoupení od smlouvy
5. jiný (popište):

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Nehodící škrtněte.

<sup>2</sup> Zakroužkujte prosím Vaší volbu. Před volbou způsobu vyřízení reklamace se seznámte s čl. 10 „Práva z vadného plnění“ a čl. 11 „Vyřízení reklamace“ Všeobecných obchodních podmínek a s reklamačním řádem.



Zároveň vás žádám o vystavení písemného potvrzení dané reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduji a následně o potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

Předem děkuji za kladné vyřízení reklamace.

Svým podpisem níže dále prohlašuji, že údaje uvedené v tomto dokumentu jsou pravdivé a správné.

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie kupního dokladu

Příloha č. 3 – Vzorové odstoupení od smlouvy

## Oznámení o odstoupení od smlouvy (pouze pro spotřebitele)

### Nabyvatel:

Jméno a příjmení \_\_\_\_\_

Adresa \_\_\_\_\_

Telefon a email \_\_\_\_\_

### Poskytovatel:

Sense Arena s.r.o., se sídlem Krátká 2408/6, Vinohrady, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 24260576, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 198292.

Email: [office@sensearena.com](mailto:office@sensearena.com)

Internetové stránky: [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com)

Vážení,

Dne \_\_\_\_\_ jsem prostřednictvím vašeho internetového obchodu [www.sensearena.com](http://www.sensearena.com) s vámi uzavřel(a) smlouvu,

číslo daňového dokladu (faktury) \_\_\_\_\_

a toto zboží jsem převzal(a) dne \_\_\_\_\_.

Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena prostřednictvím internetu, tj. prostředku komunikace na dálku, v souladu s ustanoveními § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tímto oznamuji, že **odstupuji od výše uvedené smlouvy.**

Zboží vám zasílám zpět a zároveň vás žádám o zaslání kupní ceny včetně účtovaných nákladů na dodání v celkové výši \_\_\_\_\_ Kč, ve prospěch bankovního účtu č. \_\_\_\_\_ nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

Svým podpisem níže dále prohlašuji, že údaje uvedené v tomto dokumentu jsou pravdivé a správné.

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(vlastnoruční podpis)

Přílohy: Kopie kupního dokladu

## Příloha č. 4 – Rozsah Základní podpory a Podpory+

Závada	Reakční doba a doba vyřešení	Základní podpora	Podpora +
<b>Kritická</b> (Počítačový systém nelze zapnout, VR systém nelze zapnout, nebo přechází do chyby více než jednou za hodinu)	Reakční doba	12 hodin (tel., mail)	4 hodiny (tel, mail)
	Doba pro vyřešení	1 týden	72 hodin
<b>Velká</b> (VR systém správně neurčuje pozici, led rotuje, hokejka není viditelná, hráč se nemůže přihlásit, cloudová platforma nefunguje, správa uživatelů a tréninkových plánů nefunguje)	Reakční doba	12 hodin (tel., mail)	8 hodin (tel., mail)
	Doba pro vyřešení	1 týden	72 hodiny
<b>Malá</b> (Hokejka nevibruje, systém nemůže stáhnout a zobrazit analytická data, analytická data v cloudové platformě nefungují, ostatní)	Reakční doba	24 hodin (tel., mail)	24 hodin (tel., mail)
	Doba pro vyřešení	2 týdny	1 týden