

Příloha č. 1/Annex no.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, Křížíkova 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. Marré 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 případech, 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)/Annex no.2

## 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.

Platnost od 8/2022 Valid from 08/2022

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/ Annex no.3

## 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+/Annex no.4

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