

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti SATJAM, s. r. o.  
se sídlem Ostrava - Slezská Ostrava, Michalská 1032/21, PSČ 710 00  
IČO: 64088324  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě  
pod spisovou značkou C 13816  
datová schránka: 9yay9w9  
e-mail: satjam@satjam.cz telefon: +420 596 223 535  
(dále jako „prodávající“)

- Prodávající vydává tento reklamační řád na základě zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., zákon na ochranu spotřebitele.
- Prodávající tímto reklamačním řádem plní svoji zákonnou povinnost informovat kupujícího, kterým je spotřebitel, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamací“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit. Reklamací se rozumí uplatnění práva kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vadu zboží prodaného prodávajícím kupujícímu.
- Tento reklamační řád se vztahuje pouze na kupujícího, který je spotřebitelem. Ve vztahu ke kupujícímu, který je v postavení podnikatele, se tento reklamační řád neuplatní. Pro účely tohoto reklamačního řádu se tak kupujícím rozumí osoba, která jako spotřebitel kupuje od prodávajícího zboží.
- Spotřebitelem se ve smyslu ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., zákon na ochranu spotřebitele (dále jako „zákon na ochranu spotřebitele“), rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- Odpovědnost prodávajícího za vady zboží (tj. především obsah a rozsah práv kupujícího z vadného plnění) je upravena občanským zákoníkem, zákonem na ochranu spotřebitele a tímto reklamačním řádem.
- Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem nijak dotčena.
- Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
  - odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
  - je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k manipulaci a montáži nebo instalaci.
- Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
  - je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technickým norem,
  - zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibilitě a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v rámci smluvních řetězců, zejména reklamou nebo označením,
  - je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k manipulaci a montáži včetně jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle písm. b), prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.
- Ustanovení odst. 8 se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- Projevili-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.
- Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projevuje v době dvou let od převzetí. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat.
- Smluvní strany tímto sjednávají, že při koupi použitého zboží se doba pro vytknutí vady podle odst. 12 zkracuje na jeden rok.
- Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání.
- Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž zboží, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem zboží předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadného zboží a montáž opraveného nebo nového zboží anebo uhradí náklady s tím spojené. Nepřevezme-li kupující zboží v přiměřené době poté, co jej prodávající vyzval o možnosti zboží po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění zboží; nejednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
- Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
  - prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,
  - se vada projevuje opakovaně,
  - je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo
  - je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel.
- Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- Odstoupil-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal.
- Kupující může reklamovat u prodávajícího pouze takové zboží, které koupil od prodávajícího. Zakoupení zboží od prodávajícího je kupující povinen prokázat prodávajícímu zejména dodacím listem nebo fakturou vystavenými prodávajícím a dokládajícími, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti o tom, že kupující zakoupil zboží od prodávajícího.
- K vyřízení své reklamacie je kupující povinen předat zboží ve stavu, který umožňuje přezkoumání vad zboží a případnou jeho opravu.
- Prodávající přijímá reklamacie v kterékoli své provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání. V případě, že k provedení opravy je prodávajícím určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu u této osoby.
- Prodávající vydá kupujícímu při uplatnění reklamacie písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacie kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamacie.
- Ve smyslu ustanovení § 19 odst. 3) zákona na ochranu spotřebitele reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
- Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie; tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Nad rámec své povinnosti uvedené v předchozí větě prodávající může oznámit kupujícímu vyřízení reklamacie prostřednictvím zprávy zasláné na telefonní číslo nebo e-mail kupujícího, pokud je kupující poskytl prodávajícímu.
- V případě, že kupujícímu vznikne povinnost převzít zpět od prodávajícího reklamované zboží, kupující bez zbytečného prodlení, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamacie, převezme od prodávajícího zboží v místě, ve kterém reklamované zboží předal prodávajícímu, ledaže se s prodávajícím dohodnou na jiném místě převzetí. V případě, že kupující udělí prodávajícímu souhlas s likvidací zboží na náklady prodávajícího, kupující není povinen takového zboží od prodávajícího převzít a prodávající je oprávněn toto zboží zlikvidovat na své náklady.
- V případě prodlení kupujícího s převzetím zboží po vyřízení reklamacie je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu za uskladnění tohoto zboží částku v obvyklé výši, a to za každý i jen započatý den tohoto prodlení.
- V případě oprávněné reklamacie kupujícímu náleží náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění této reklamacie. Kupující musí právo na náhradu takovýchto nákladů uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
- Prodávající může poskytnout kupujícímu zákaznický benefit „SATJAM Registrační záruka“. Práva a povinnosti vyplývající ze zákaznického benefitu „SATJAM Registrační záruka“ se řídí pravidly uvedenými na následující webové adrese: <https://www.satjam.cz/registracni-zaruka>. Případným poskytnutím zákaznického benefitu „SATJAM Registrační záruka“ nejsou nijak dotčena práva kupujícího vyplývající ze zákona.
- Prodávající je oprávněn jednostranně měnit či doplňovat tento reklamační řád; pro práva a povinnosti smluvních stran platí znění reklamačního řádu účinné ke dni uzavření kupní smlouvy.
- K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2024.

V Ostravě dne 22. prosince 2023

SATJAM, s. r. o.

