

Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb a produktů (digitálního obsahu) objednaných prostřednictvím Online obchodu sdacademy.cz od Společnosti SDA Czech Republic s.r.o.

SDA Czech Republic s.r.o. se sídlem v Bílkova 855/19, Staré Město, 110 00 Praha

IČ: 09863427

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 343713

kontaktní e-mail: info@sdacademy.cz

(dále jen „Společnost“)

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek Společnosti pro E-Shop dostupný na sdacademy.cz.

Reklamační řád je určený pouze pro zákazníka spotřebitele. Zákazníkem spotřebitelem se rozumí každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá se Společností smlouvu, nebo s ní jinak jedná (dále jen „Spotřebitel“).

Reklamační řád Společnosti se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění u prodeje zboží a poskytnutého digitálního obsahu mezi Společností na jedné straně a Spotřebitelem na straně druhé, včetně práv z případné smluvní záruky. Reklamační řád dále informuje Spotřebitele o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží a poskytnutého digitálního obsahu. Práva a povinnosti stran jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Pro případ, že se jedná o práva ze smluvní záruky, řídí se vzniklé vztahy konkrétními záručními podmínkami.

Oddíl I. Reklamace školení

Tato část Reklamačního řádu upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb objednaných prostřednictvím Online obchodu sdacademy.cz od Společnosti.

1. Za jaké vady poskytnutých služeb Společnost odpovídá
Jako poskytovatel služeb Společnost odpovídá za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou je zejména to, že:
 - obsah školící služby Společnosti (dále jen „kurz“) odpovídá popisu na webovém rozhraní, případně v komunikaci vztahující se ke smlouvě;
 - kurz je poskytnut v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
 - kurz trvá po uvedenou dobu.
2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění
Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich konání nebo bezodkladně po jejich skončení. Dodatečně zjištěné vady je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich Spotřebitel dozví. Nejpozději lze vadu služby reklamovat do šesti měsíců od konání kurzu.
3. Práva Spotřebitele z vadného plnění
V případě vadného poskytnutí služeb má Spotřebitel zejména:
 - právo na bezplatnou nápravu, je-li taková náprava možná (zejména je-li reklamační uplatněna v průběhu kurzu);
 - právo na přiměřenou slevu z ceny (zejména není-li vadu možné odstranit v průběhu kurzu);
 - právo na odstoupení od smlouvy (je-li vada takového charakteru, že jde o podstatné porušení smlouvy).
4. Výjimky z práva z vad

Práva z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud:

- o vadě před poskytnutím služby věděl; nebo
- vadu sám způsobil, zejména porušením Všeobecných obchodních podmínek, pokynů školitele nebo právních předpisů.

5. Postup při reklamaci

Reklamaci Spotřebitel uplatní bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejlépe v průběhu školení. Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu kurzu, a po jeho skončení vždy telefonicky, e-mailem či písemně na adrese sídla Společnosti či do její datové schránky. Při uplatnění reklamace je pro urychlení vyřízení reklamace vhodné co nejpřesněji popsat, v čem Spotřebitel vadu služeb spatřuje.

6. Okamžik uplatnění reklamace

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy byl Společnosti oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace

Doručené reklamace vyřizuje Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Spotřebitel se Společností nedohodne jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace je Společnost povinna vystavit písemné potvrzení v podobě reklamačního protokolu. Ten musí obsahovat datum, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a způsob řešení reklamace.

8. Právo na úhradu účelně vynaložených nákladů

V souladu s občanským zákoníkem má Spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při oprávněném uplatnění reklamace. Spotřebitel vezme na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

9. Ukončení reklamace

9.1. Po vyřízení uplatněné reklamace bude Spotřebitel vyrozuměn o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a bude vyzván k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován. Společnost vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

9.2. V případě, že reklamace je uznána jako oprávněná a Spotřebitel oprávněně požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení ceny, zašle Společnost cenu zpět Spotřebiteli stejným způsobem, jakým Spotřebitel plnil smlouvu, neuvede-li Spotřebitel jiný požadavek. Společnost zašle cenu Spotřebiteli nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů ode dne, kdy bylo Spotřebiteli zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamace.

Oddíl II. Reklamace zboží

Tato část Reklamačního řádu upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží (digitálního obsahu) objednaných prostřednictvím Online obchodu sdacademy.cz od Společnosti.

1. Za jaké vady zboží a poskytnutého digitálního obsahu Společnost odpovídá

Společnost odpovídá Spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá Spotřebiteli, že v době, kdy věc převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Společnost, nebo výrobce popsali nebo které Spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro její použití Společnost uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením dohodnutého stranami, nebo provedení dohodnutého vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle dohodnutého vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Společnost odpovídá Spotřebiteli, že za účelem řádného poskytnutí digitálního obsahu zpřístupní zakoupený Audiovizuální materiál uživatelskému účtu Spotřebitele ve sjednané době.
3. Pokud se vada zboží projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, neprokáže-li Společnost opak.
4. Výjimky z práva z vad
Práva z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud:
 - je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci,
 - je způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či mechanickým poškozením, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno, anebo to vyplývá z právních předpisů,
 - zboží, které bylo zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů,
 - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Společnosti (např. živelná událost).
5. Převzetí zboží
 - 5.1. Spotřebitel je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (zejména zda obdržel správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co podle návodu obsahovat má).
 - 5.2. Spotřebitel je povinen při obdržení potvrzení objednávky digitálního obsahu zkontrolovat, zda mu byl v tomto potvrzení zaslán unikátní odkaz ke spuštění poskytnutého digitálního obsahu (zejména online webináře či záznamu webináře).
 - 5.3. Spotřebiteli nepřísluší práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy nebo pokud je zboží předáno později než při uzavření smlouvy, pak přímo při jeho převzetí. Právo z vadného plnění Spotřebiteli rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, nebo pokud Spotřebitel vadu sám způsobil.
6. Neobdržení unikátního odkazu pro poskytnutí digitálního obsahu
V případě, že Spotřebitel obdržel špatně zasláné zboží, nesprávné množství, případně Společnost obsahu nezpřístupní zakoupený Audiovizuální materiál uživatelskému účtu Spotřebitele ve sjednané době, Spotřebitel může kontaktovat Společnost e-mailem na info@sdacademy.cz, telefonicky nebo písemně na adrese Společnosti či do její datové schránky.
7. Doba uplatnění práv z vad
 - 7.1. Právo z vad zboží (reklamovat jej) je Spotřebitel povinen u Společnosti uplatnit ihned, bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila.
 - 7.2. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u spotřebního zboží vyskytne, v době 24 měsíců od převzetí. Po marném uplynutí této lhůty právo z vady zboží u Společnosti uplatnit nelze. Tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou nemohl Spotřebitel zboží používat, jelikož bylo v procesu oprávněné reklamace.
8. Postup při reklamaci
Reklamaci Spotřebitel uplatní bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Reklamaci lze uplatnit telefonicky, e-mailem či písemně na adrese sídla Společnosti či do její datové schránky. Při uplatnění reklamace je pro urychlení vyřízení reklamace vhodné co nejpřesněji popsat, v čem Spotřebitel vadu zboží spatřuje.
10. Okamžik uplatnění reklamace
Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy byl Společnosti oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnutého zboží.
11. Lhůta pro vyřízení reklamace
Doručené reklamace vyřizuje Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Spotřebitel se Společností nedohodne jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace je Společnost povinna vystavit písemné potvrzení v podobě reklamačního protokolu. Ten musí obsahovat datum, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a způsob řešení reklamace.

12. Právo na úhradu účelně vynaložených nákladů
V souladu s občanským zákoníkem má Spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při oprávněném uplatnění reklamace. Spotřebitel vezme na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
13. Způsob vyřízení reklamace
- 13.1. Zvolení možnosti způsobu vyřízení reklamace ze strany Spotřebitele je podmíněno zejména tím, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.
- 13.2. V případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Spotřebitel právo na:
- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
 - odstranění vady opravou věci, nebo
 - přiměřenou slevu z ceny zboží, anebo
 - odstoupení od kupní smlouvy.
- 13.3. V případě, že je vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, má Spotřebitel právo na:
- odstranění vady dodáním nové věci bez vad nebo dodáním chybějící věci nebo opravou věci, anebo
 - přiměřenou slevu z ceny zboží.
- 13.4. Spotřebitel má povinnost sdělit Společnosti, jaké právo z vadného plnění si zvolil, a to při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Spotřebitel změnit bez souhlasu Společnosti; to neplatí v případě, že bude žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Společnost vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Spotřebiteli, že vady neodstraní, může požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od kupní smlouvy odstoupit.
- 13.5. Nastane-li situace, kdy si Spotřebitel nezvolí své právo z vadného plnění včas (podle bodu 2.9.4. Reklamačního řádu), má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 13.6. Spotřebitel může požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může Spotřebitel odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má právo na bezplatné odstranění vady.
- 13.7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má rovněž právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li Spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.
- 13.8. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že Společnost nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, stejně i v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy působilo Spotřebiteli značné obtíže.
- 13.9. Společnost může dodat Spotřebiteli to, co chybí, nebo odstranit jinou právní vadu do chvíle, než uplatní právo na slevu z ceny zboží nebo neodstoupí od smlouvy. Jiné vady je Společnost oprávněna odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí Spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady. Pokud neodstraní Společnost vadu věci včas nebo vadu věci odmítne Společnost odstranit, může Spotřebitel požadovat slevu z ceny zboží, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Spotřebitel změnit bez souhlasu Společnosti.
- 13.10. Při vyřízení reklamace dodáním nové věci je Spotřebitel povinen vrátit Společnosti věc původně dodanou. Dodání nové věci nemůže Spotřebitel požadovat (a nemůže ani od smlouvy odstoupit), nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel; toto neplatí v následujících situacích:
- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, nebo
 - Spotřebitel použil věc ještě před objevením vady, nebo
 - nezpůsobil-li Spotřebitel nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním nebo opomenutím, nebo
 - prodal-li Spotřebitel věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, nebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, Spotřebitel vrátí, co ještě vrátit může, a dá Společnosti peněžitou náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
14. Ukončení reklamace

- 14.1. Po vyřízení uplatněné reklamace bude Spotřebitel vyzván o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a bude vyzván k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován. Společnost vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 14.2. V případě, že reklamace je uznána jako oprávněná a Spotřebitel oprávněně požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení ceny, zašle Společnost cenu zpět Spotřebiteli stejným způsobem, jakým Spotřebitel plnil smlouvu, neuvede-li Spotřebitel jiný požadavek. Společnost zašle cenu Spotřebiteli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne, kdy bylo Spotřebiteli zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamace.

Oddíl III. Společná ustanovení

1. Spotřebitel má právo na podání stížnosti a na mimosoudní řešení sporů ze Smlouvy prostřednictvím České obchodní inspekce jakožto subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Adresa: Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, e-mail: podatelna@coi.cz. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.
2. Spotřebitel má rovněž právo na mimosoudní řešení sporů ze Smlouvy prostřednictvím ODR platformy. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách <http://www.ec.europa.eu/consumers/odr>.
3. Práva Spotřebitele vyplývající z českého právního řádu nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
4. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 3. 2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.