SABANE

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Sabane | pracovní verze k ověření před zveřejněním

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění a vyřizování práv z vadného plnění u výrobků a digitálního obsahu zakoupených prostřednictvím e-shopu Sabane.

2. Prodávajícím je Sandra Tarantová, IČO: 29837111, místo podnikání: Robousy 134, 506 01 Jičín, e-mail: sabaneshop@seznam.cz, telefon: 605 178 440. Prodávající není plátcem DPH.

3. Řád se vztahuje zejména na ručně vyráběné šperky, koňské čelenky, další fyzické výrobky, autorské ilustrace a digitální soubory nabízené v e-shopu Sabane.

4. Práva spotřebitele se řídí zejména občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tento dokument nesmí omezovat zákonná práva spotřebitele.

II. Odpovědnost za vady fyzického zboží

1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá smlouvě, sjednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti a dalším zákonným požadavkům.

2. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí, nestanoví-li zákon jinak. U použitého zboží lze za zákonných podmínek tuto dobu výslovně zkrátit na jeden rok.

3. Projeví-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. Prodávající může prokázat opak.

4. Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení odpovídající obvyklému používání ani na poškození způsobené nesprávným používáním, nehodou, nedostatečnou péčí nebo zásahem zákazníka, pokud taková okolnost vadu způsobila.

5. U ručně vyráběných výrobků se mohou jednotlivé kusy v drobných detailech lišit. Drobné odchylky v odstínu, kresbě, rozmístění detailů či tvaru, které odpovídají povaze ruční výroby a byly přiměřeně popsány nebo zobrazeny, samy o sobě nemusí být vadou. Toto pravidlo se nevztahuje na podstatný nesoulad se sjednaným popisem nebo individuálně schváleným zadáním.

III. Práva spotřebitele při vadě fyzického zboží

1. Má-li zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle zákonných podmínek si může zvolit dodání nové věci bez vady nebo opravu, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

2. Prodávající může odmítnout odstranit vadu, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu věci bez vady.

3. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně a včas, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží.

4. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Konkrétní právo se posuzuje podle zákona a okolností případu.

5. U jedinečných ručně vyráběných výrobků nemusí být možné vyrobit totožný náhradní kus. To samo o sobě neomezuje zákonná práva spotřebitele.

IV. Vady digitálního obsahu

1. Digitálním obsahem se rozumí zejména elektronické soubory, například ilustrace a grafika ve formátech PNG, JPEG nebo PSD.

2. Prodávající odpovídá za soulad digitálního obsahu se smlouvou a zákonnými požadavky, zejména se sjednaným popisem, formátem, rozsahem, funkčností a kompatibilitou, pokud byly zákazníkovi oznámeny.

3. U digitálního obsahu poskytovaného jednorázově nebo jednotlivými úkony odpovídá prodávající za vady, které existují při zpřístupnění a projeví se v zákonné době. U obsahu poskytovaného soustavně po určitou dobu odpovídá za vady, které se vyskytnou nebo projeví během sjednané doby poskytování.

4. Pokud digitální obsah neodpovídá smlouvě, může spotřebitel požadovat jeho uvedení do souladu se smlouvou, není-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Za zákonných podmínek může požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

5. Za vadu se automaticky nepovažuje, že zákazník nemá potřebný software, zařízení nebo znalosti k otevření či úpravě souboru, pokud byly formát a požadavky před nákupem řádně uvedeny a soubor těmto informacím odpovídá. Tím nejsou dotčena práva při poškozeném, neúplném souboru nebo nesouladu s popisem.

6. Reklamace digitálního obsahu se vyřizuje v přiměřené době s ohledem na jeho povahu a účel, pro který jej spotřebitel požadoval.

V. Jak reklamaci uplatnit

1. Reklamaci lze uplatnit e-mailem na sabaneshop@seznam.cz nebo písemně na adrese Sandra Tarantová – Sabane, Robousy 134, 506 01 Jičín.

2. Pro rychlejší vyřízení doporučujeme uvést jméno a kontaktní údaje, číslo objednávky, označení produktu, popis vady, kdy se projevila a požadovaný způsob vyřízení. U fyzického zboží lze přiložit fotografie.

3. Použití reklamačního formuláře není povinné. Reklamaci lze uplatnit i jiným jednoznačným způsobem.

4. Je-li pro posouzení vady fyzického zboží nutné jeho předložení, prodávající se se spotřebitelem dohodne na způsobu předání nebo zaslání. Zboží neposílejte na dobírku; doporučuje se bezpečné zabalení a přeprava umožňující doložit odeslání.

5. U digitálního obsahu se reklamace zpravidla řeší elektronicky. Prodávající může požádat o doplňující informace, snímek obrazovky nebo popis zařízení a softwaru, jsou-li potřebné k ověření vady.

VI. Potvrzení a vyřízení reklamace

1. Při uplatnění reklamace prodávající vydá potvrzení s datem uplatnění, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji spotřebitele.

2. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku nebo služby potřebná k odbornému posouzení vady.

3. Reklamace fyzického zboží, včetně odstranění vady, bude vyřízena a spotřebitel o tom bude informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

4. Reklamace digitálního obsahu musí být vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k jeho povaze a účelu.

5. Po vyřízení prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedení opravy a době jejího trvání. Při zamítnutí poskytne písemné odůvodnění.

6. Není-li reklamace fyzického zboží vyřízena v zákonné lhůtě a nebyla dohodnuta delší lhůta, může spotřebitel využít zákonná práva, zejména požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy.

VII. Náklady spojené s reklamací

1. Je-li reklamace oprávněná, může mít spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva z vadného plnění, zejména nezbytných nákladů na dopravu reklamovaného zboží. O náhradu by měl požádat bez zbytečného odkladu po vyřízení reklamace.

2. Rozsah náhrady se posuzuje podle právních předpisů a okolností případu.

VIII. Mimosoudní řešení sporů

1. Pokud se spotřebitelský spor nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce.

2. Informace jsou dostupné na webových stránkách České obchodní inspekce: https://coi.gov.cz.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád doplňuje obchodní podmínky e-shopu Sabane. Přednost mají kogentní právní předpisy a zákonná práva spotřebitele.

2. Pro konkrétní smlouvu je rozhodující znění účinné v době jejího uzavření, s výhradou zákonných práv spotřebitele.

3. Tento dokument je pracovní verzí. Před zveřejněním je nutné ověřit jej podle skutečného provozu e-shopu, zejména způsobu přijímání reklamací a dodávání digitálního obsahu.

Datum poslední aktualizace: 16. 11. 2026