Obchodní podmínky a reklamační řád společnosti Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. (www.samsung.com/cz)

Tyto obchodní podmínky včetně reklamačního řádu jsou platné a účinné od 20.11.2026.

Obsah:

Část I. – Obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení
2. Vymezení základních pojmů
3. Uzavření Kupní smlouvy
4. Kupní cena
5. Platební podmínky
6. Dodání Zboží
7. Odstoupení od Kupní smlouvy
8. Přechod nebezpečí škody na věci

Část II. – Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení
2. Rozpor s Kupní smlouvou při převzetí Zboží
3. Zákonná odpovědnost za vady Zboží a smluvní záruka za jakost
4. Kupující spotřebitel: Postup při uplatnění a vyřizování reklamace
5. Kupující podnikatel: Postup při uplatnění a vyřizování reklamace
6. Reklamace Zboží poškozeného přepravou
7. Účtování skladného za nevyzvednuté Zboží

Část III. - Společná ustanovení pro Obchodní podmínky a Reklamační řád

1. Ochrana osobních údajů
2. Stížnosti, řešení sporů a rozhodné právo
3. Závěrečná ustanovení

Příloha – Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy

Část I. – Obchodní podmínky

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky („**Obchodní podmínky**“) upravují práva a povinnosti Prodávajícího, kterým je společnost Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o., IČO: 289 87 322, DIČ: CZ28987322, se sídlem: V parku 2323/14, Chodov, 148 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 158046, a Kupujícího, kterým může být fyzická nebo právnická osoba, a to podnikatel nebo spotřebitel, v případě uskutečnění nákupu v internetovém obchodě www.samsung.com/cz.

1.2. Kontaktní údaje Prodávajícího:

- tel. číslo zákaznické linky Samsung: 800 726 786;
- emailová adresa: info@samsung.cz
- další kontaktní údaje jsou dostupné na internetové stránce: https://www.samsung.com/cz/support/contact/.

2. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

2.1. **Spotřebitelská smlouva** je smlouva, kdy smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně Prodávající („**Spotřebitelská smlouva**“).

2.2. **Prodávající** je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím třetích osob prodává Kupujícím výrobky. Prodávajícím je společnost Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o., IČO: 289 87 322, DIČ: CZ28987322, se sídlem: V parku 2323/14, Chodov, 148 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 158046 („**Prodávající**“).

2.3. **Kupující** je fyzická nebo právnická osoba, která může být podnikatelem nebo Spotřebitelem („**Kupující**“):

2.3.1. **Kupující spotřebitel** je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní, výrobní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, případně nejedná jménem nebo na účet podnikatele. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky („**Kupující spotřebitel**“). Smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupující spotřebitelem se řídí těmito Obchodními podmínkami, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („**Zákon o ochraně spotřebitele**“).

2.3.2. **Kupující podnikatel** je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své vlastní obchodní, výrobní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, případně osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele („**Kupující podnikatel**“). Smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím podnikatelem se řídí těmito Obchodními podmínkami a Občanským zákoníkem.

2.4. **Internetovým obchodem** se rozumí Internetový obchod, který je tvořen souborem internetových stránek a aplikací internetového obchodu na stránkách www.samsung.com/cz („**Internetový obchod**“).

2.5. **Prostředky komunikace na dálku** umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. Prostředky komunikace na dálku se rozumí zejména veřejná komunikační síť (např. internet), elektronická pošta, neadresovaný a adresovaný tisk, typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon s (lidskou) obsluhou a bez (lidské) obsluhy, rozhlas, videotelefon (např. telefon s obrazovkou) („**Prostředky komunikace na dálku**“).

2.6. **Kupní smlouva** je dvoustranným právním jednáním, kterým se Prodávající zavazuje dodat Kupujícímu Zboží a převést na něho vlastnické právo k tomuto Zboží a Kupující se zavazuje zaplatit Prodávajícímu kupní cenu („**Kupní smlouva**“).

2.7. **Zboží** jsou produkty a výrobky značky Samsung uvedené v nabídce Internetového obchodu („**Zboží**“).

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3.1. Zboží uvedené v nabídce Internetového obchodu představuje nabídku, jež má výhradně informativní charakter a nepovažuje se bez dalšího za návrh dodat Zboží ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Prodávající není povinen uzavřít Kupní smlouvu na nabízené Zboží.

3.2. Objednávat Zboží je možné výlučně prostřednictvím k tomu určeného rozhraní Internetového obchodu.

3.3. Objednávka Kupujícího je v rámci Internetového obchodu vytvořena ve chvíli, kdy Kupující vloží vybrané Zboží či službu do košíku a odešle potvrzení své objednávky Prodávajícímu. Dříve než bude ze strany Kupujícího objednávka závazně potvrzena a odeslána, může Kupující měnit jak obsah své objednávky, tak měnit způsob přepravy nebo úhrady objednávky či opravovat chyby vzniklé při zadávání dat. Před odesláním objednávky je Kupující povinen zkontrolovat všechny jím uvedené údaje, které při vytváření objednávky zadal/uvedl.

3.4. Veškeré objednávky učiněné Kupujícím prostřednictvím Internetového obchodu jsou považovány za závazné.

3.5. K uzavření Kupní smlouvy mezi Kupujícím a Prodávajícím prostřednictvím Internetového obchodu dochází v okamžiku, kdy je Kupujícímu doručeno přijetí objednávky Prodávajícím, tedy akceptace objednávky Kupujícího, a to formou e-mailové zprávy, jež bude odeslána na e-mailovou adresu uvedenou Kupujícím při vytváření objednávky. Přílohou tohoto potvrzení Prodávajícího je Kupní smlouva a aktuální znění Obchodních podmínek, včetně reklamačního řádu. Uzavřenou Kupní smlouvu lze měnit nebo rušit pouze na základě individuální dohody stran nebo ze zákonných důvodů, není-li v těchto Obchodních podmínkách uvedeno jinak. Kupní smlouva je uzavírána v českém jazyce.

3.6. V případě, že Prodávající nepotvrdí objednávku Kupujícího, vyhrazuje si právo kontaktovat ho s jiným sdělením. Jiným sdělením se pro tyto účely rozumí:

3.6.1. odmítnutí objednávky (např. v případě nedostupnosti Zboží nebo výskytu technické chyby bránící zprocesování objednávky – čl. 7.16 až 7.18);

3.6.2. informace o dočasné nedostupnosti Zboží bez uvedení přesného termínu jeho dodání a s dotazem, zda Kupující má přesto zájem na uzavření Kupní smlouvy;

3.6.3. informaci o dočasné nedostupnosti Zboží s uvedením přesného termínu jeho dodání a s dotazem, zda Kupující má přesto zájem na uzavření Kupní smlouvy.

3.7. V případech uvedených výše pod čl. 3.6.2 a 3.6.3 Obchodních podmínek je Kupní smlouva uzavřena v okamžiku doručení potvrzení nabídky Kupujícím.

3.8. Komunikace mezi Prodávajícím a Kupujícím po učinění objednávky ze strany Kupujícího bude probíhat formou e-mailové komunikace, případně telefonicky prostřednictvím zákaznické linky / kontaktního centra Samsung.

3.9. Okamžikem uzavření Kupní smlouvy jsou Kupující a Prodávající vázáni jejím obsahem a vznikají jim vzájemná práva a povinnosti z Kupní smlouvy vyplývající. Prodávající se především zavazuje odevzdat Zboží Kupujícímu, včetně souvisejících dokladů, které se ke Zboží vztahují a umožnit Kupujícímu nabýt vlastnické právo ke Zboží v souladu s Kupní smlouvou a Kupující se zavazuje uhradit kupní cenu a Zboží převzít.

3.10. Uzavřením Kupní smlouvy Kupující stvrzuje, že se seznámil s Obchodními podmínkami, které obsahují rovněž reklamační řád, a že s nimi souhlasí. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí uzavřené Kupní smlouvy a jsou neomezeně přístupné na stránkách Internetového obchodu www.samsung.com/cz/shop-faq/terms-and-conditions/, což umožňuje jejich archivaci a reprodukci.

3.11. Prodávající neuchovává uzavřené Kupní smlouvy.

4. KUPNÍ CENA

4.1. Veškeré ceny uvedené v Internetovém obchodě jsou konečné včetně DPH a případných dalších poplatků, např. za elektroodpady a odměny za autorská práva (pokud se jedná o Zboží podléhající těmto poplatkům). Ceny Zboží nezahrnují náklady na dodání Zboží nebo náklady na Prostředky komunikace na dálku, které jsou uváděny až v celkovém souhrnu objednávky při její realizaci ze strany Kupujícího a mohou se lišit podle zvolené metody a poskytovatele přepravy, případně způsobu úhrady objednávky.

4.2. Ceny jsou v Internetovém obchodě uváděny v české měně (Kč) a jsou platné pouze při objednání Zboží prostřednictvím Internetového obchodu.

4.3. Ceny uvedené v Internetovém obchodě jsou platné pouze v okamžiku učinění konkrétní objednávky Kupujícím a jsou tedy neměnné pouze po dobu vyplňování objednávky až do okamžiku jejího odeslání, resp. dokončení. Prodávající je oprávněn měnit nabídku Zboží a související ceny kdykoli, kromě výše uvedeného případu.

4.4. V případě, že není uvedeno jinak nebo z povahy věci nevyplývá něco jiného, považuje se kupní cena za uhrazenou dnem připsání celé kupní ceny na účet Prodávajícího.

4.5. Kupující bere na vědomí, že konečné ceny Zboží jsou uváděny po zaokrouhlení na celé koruny české (Kč) a to v souladu s příslušnými právními předpisy. Podrobný rozpis kupní ceny, vč. haléřů, je vždy uveden v souhrnu objednávky Kupujícího.

4.6. V případě, že se na Zboží vztahuje akční cena, je taková cena platná pouze po dobu trvání akce, tj. do jejího skončení, případně do vyprodání zásob nebo uvedeného počtu kusů Zboží, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.

4.7. Přehled slevových akcí, propagačních nabídek a voucherů uplatněných v objednávce, jejich vliv na cenu Zboží a konečná cena Zboží se Kupujícímu zobrazí před odesláním objednávky. Podmínky těchto zvýhodnění se Kupujícímu zpřístupní tak, aby se s nimi mohl před odesláním objednávky seznámit. Zvýhodnění zobrazená v souhrnu objednávky a jejich předem zpřístupněné podmínky se při uzavření kupní smlouvy stávají její součástí. Odesláním objednávky Kupující potvrzuje uplatnění takto zobrazených zvýhodnění a výslednou cenu Zboží. Zákonná práva Kupujícího tím nejsou dotčena.

4.8. Pokud je kombinace slev a zvýhodnění podle jejich podmínek přípustná, z kupní ceny se (i) jako první odečte bonusová sleva na kupované Zboží poskytnutá v rámci kampaně Trade-in nebo Trade-up, (ii) z takto získané částky se následně odečte sleva za body Samsung Rewards uplatněné Kupujícím, a (iii) z takto získané částky se následně odečte sleva Rewards Boost (Extra sleva) podle příslušných pravidel akce. Pokud Kupující v rámci objednávky kupuje více produktů, sleva za body Samsung Rewards, vč. slevy Rewards boost, se poměrně rozdělí mezi jednotlivé produkty, a to dle poměru ceny produktů zapojených do programu, která zůstane po odpočtu slevy Trade-in nebo Trade-up. Výše slevy Rewards Boost se určí samostatně pro každý produkt z hodnoty bodů Samsung Rewards přiřazených k danému produktu, sazby Rewards Boost a limitů podle podmínek příslušné akce; zohlední se přitom individuální limity pro produkt i celkový limit pro Kupujícího v rámci akce, včetně jeho části vyčerpané dříve. Z takto získané částky se teprve následně odečtou ostatní slevy včetně slevových voucherů; ostatní slevy se tedy nevypočítávají z původní kupní ceny, ale z částky po odečtení slev podle bodů (i) až (iii). Slevový voucher na pevnou částku se rozdělí pouze mezi produkty, na které se podle jeho podmínek vztahuje, a to poměrně podle jejich cen zbývajících po uplatnění předchozích slev. V rámci jedné objednávky lze uplatnit nejvýše tři (3) slevové vouchery nebo kódy, pokud jejich kombinaci umožňují pravidla příslušných akcí. Slevový voucher na pevnou částku nelze uplatnit, pokud součet cen produktů

oprávněných k jeho použití, který bezprostředně před jeho uplatněním zbývá po odečtení předchozích slev a bez nákladů na dodání, není vyšší než částka slevy z voucheru. Toto omezení se nevztahuje na dárkovou poukázku používanou k úhradě ceny. Výkupní cena starého zařízení vyplácená Kupujícímu na účet nepředstavuje slevu odečítanou z ceny kupovaného Zboží podle tohoto článku. Dárková poukázka slouží k úhradě ceny po uplatnění slev podle pravidel jejího použití.

4.9. Vzájemné pořadí ostatních slev a základ pro výpočet procentní slevy se mohou lišit podle konkrétní kombinace akcí. Ostatní slevy se odečítají postupně a každá další procentní sleva se počítá z částky získané po odpočtení předchozích slev. Příslušná pravidla této kombinace včetně základu pro výpočet procentní slevy se Kupujícímu zpřístupní před odesláním objednávky; v nákupním košíku se zobrazí uplatněná zvýhodnění, jejich výše a konečná cena. Pořadí zadání kódů Kupujícím nemění pravidla jejich uplatnění. Tím nejsou dotčena zákonná pravidla pro oznamování a výpočet snížení ceny zboží.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Úhradu kupní ceny lze provést některým z následujících způsobů:

Na dobírku

5.1.1. Úhrada kupní ceny, včetně nákladů na dodání Zboží a případných jiných nákladů, probíhá v hotovosti nebo kartou oproti předání Zboží přepravcem.

Online platba kartou

5.1.2. Úhrada kupní ceny, včetně nákladů na dodání Zboží a případných jiných nákladů, probíhá platební kartou on-line přes platební bránu se zabezpečením 3D Secure v rámci Internetového obchodu. V případě platby kartou online bude Kupující na konci objednávky přesměrován na zabezpečenou platební bránu, kde zadá číslo, platnost a ověřovací kód jeho platební karty.

Na splátky

5.1.3. Prodej na splátky je možný za podmínky podpisu úvěrové smlouvy a je určen pouze pro Kupující spotřebitele. Prodej na splátky není určen pro fyzické osoby podnikající, obchodní společnosti, sdružení, anebo další organizace. Úvěrovou smlouvu je možné uzavřít přímo v internetové aplikaci poskytovatele úvěru společnosti Home Credit a.s., se sídlem Nové sady

996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, IČO: 269 78 636, vedená u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou B 4401, na níž je Kupující spotřebitel přesměrován po dokončení objednávky na Internetovém obchodu. Zboží je vydáno k expedici po podpisu schválené úvěrové smlouvy a jejím ověření ze strany Home Credit a.s. Bližší informace o jednotlivých úvěrových produktech a podmínkách pro jejich získání lze nalézt na adrese: www.samsung.com/cz/shop-faq/instalment/.

5.1.4. Prodej na splátky je dále možný pomocí platební služby Klarna společnosti Klarna Bank AB se sídlem Sveavagen 46, 111 34 Stockholm, Švédsko, IČO: 556737-0431. Kupující spotřebitel zvolí při výběru způsobu platby „Klarna“. Klarna umožňuje rozdělení nákupní ceny do tří bezúročných splátek. První část je zaplacena při dokončení objednávky. Další dvě splátky jsou Kupujícímu spotřebiteli automaticky strženy z kreditní či debetní karty, kterou zadal při nákupu, a to každých 30 dní po dokončení objednávky. O stržení další splátky je Kupující spotřebitel informován emailem ze strany platebního systému Klarna. Své objednávky může Kupující spotřebitel spravovat v internetové aplikaci Klarna. Bližší informace o platebním systému Klarna lze nalézt na adrese: www.samsung.com/cz/klarna/.

Platba bankovním převodem

5.1.5. Kupující může provést platbu bankovním převodem, a to zvolením možnosti platby bankovním převodem na konci objednávky. Následně bude přesměrován na platební bránu pro dokončení platby.

Daňový doklad

5.2. Součástí dodávky Zboží je i příslušný daňový doklad. Prodávající zašle Kupujícímu daňový doklad i v elektronické podobě na e-mailovou adresu uvedenou Kupujícím v objednávce a to poté, co Prodávající obdrží od přepravce potvrzení o tom, že Kupující Zboží převzal.

Vrácení peněžních prostředků

5.3. Odstoupí-li Kupující od uzavřené Kupní smlouvy nebo budou-li Kupujícímu vráceny peněžní prostředky z jiného důvodu, vrátí Prodávající Kupujícímu peněžní prostředky, které od něho na základě Kupní smlouvy přijal, stejným způsobem.

5.4. V případě, že není možné z objektivních důvodů peněžní prostředky vrátit stejným způsobem, jakým byla provedena platba, resp. jakým byly Prodávajícím přijaty (např. z důvodu exspirace kreditní karty Kupujícího), Kupující je povinen sdělit Prodávajícímu na vyzvání údaje pro vrácení peněžních prostředků a odpovídá za správnost těchto údajů.

Dárkové poukazy

5.5. Kupní cenu nebo její část je možné hradit rovněž formou dárkové poukázky vydané Prodávajícím.

5.6. V případě, že Kupující zadá při procesu objednávání Zboží platný kód dárkové poukázky a zároveň bude Prodávajícím potvrzena platnost kódu, bude Kupujícímu z ceny Zboží odečtena částka uvedená na dárkové poukázce.

5.7. Informaci o schválení platnosti kódu nebo jeho zamítnutí obdrží Kupující

prostřednictvím e-mailové zprávy.

5.8. Případnou zbývající část kupní ceny je Kupující povinen uhradit některým z výše uvedených způsobů.

6. DODÁNÍ ZBOŽÍ

6.1. Nedohodne-li se Prodávající s Kupujícím spotřebitelem jinak, je Prodávající povinen dodat Zboží Kupujícímu spotřebiteli nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření Kupní smlouvy.

6.2. Zboží označené jako „skladem“ je expedováno v nejkratším možném termínu a dodáno zákazníkům dle podmínek vybraného způsobu dopravy Zboží uvedených v sekci „často kladené dotazy“ / „platba a doprava“ / na webových stránkách https://www.samsung.com/cz/shop-faq/payment-and-delivery/, případně „jaké jsou podmínky Samsung prémiové instalace?“ v případě, že Kupující provede objednávku Zboží s instalací. Toto neplatí pro nákup na splátky, platbu bankovním převodem a v případě, že Kupující neprovede včas on-line platbu kartou.

6.3. V případě, že Zboží nebude možné dodat ve lhůtě uvedené v Internetovém obchodě, nebo Prodávající nebude vůbec schopen dodat objednané Zboží nebo ho bude schopen dodat jen částečně, bude Prodávající bezodkladně kontaktovat Kupujícího za účelem učinění dohody o dalším postupu.

6.4. Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo ke Zboží. Kupující se stane vlastníkem Zboží teprve úplným zaplacením kupní ceny.

7. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

7.1. Odstoupení od Kupní smlouvy je odlišně upraveno pro Kupujícího spotřebitele a pro Kupujícího podnikatele.

7.1.1. Kupující podnikatel a Prodávající mohou od Kupní smlouvy odstoupit v případech stanovených Občanským zákoníkem.

7.1.2. Kupující spotřebitel může od Kupní smlouvy odstoupit v případech stanovených Občanským zákoníkem ve spojení se Zákonem o ochraně spotřebitele.

Odstoupení - Kupující podnikatel

7.2. Odstoupí-li Kupující podnikatel od Kupní smlouvy v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, zašle Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, Zboží, které od něho obdržel na adresu: SETOS G4, Náchodská 2396/21, Horní Počernice, Praha 9, 193 00, a to pokud možno v originálním balení, včetně obalu a příslušenství Zboží. Náklady spojené s navrácením Zboží v rámci odstoupení od Kupní smlouvy nese Kupující podnikatel.

Odstoupení - Kupující spotřebitel

7.3. Kupující spotřebitel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku (což rovněž zahrnuje Internetový obchod) bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku, a to s výjimkou případů uvedených v ustanovení § 1837 Občanského zákoníku.

7.4. Odstoupení od Kupní smlouvy musí být učiněno ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy bylo Kupujícím spotřebitelem, nebo jím určenou třetí osobou (jinou než přepravcem) převzato Zboží. Aby byla dodržena lhůta pro

odstoupení od Kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Kupní smlouvy před uplynutím příslušné 14ti denní lhůty. Kupující spotřebitel může odstoupit od Kupní smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči Prodávajícímu. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Kupní smlouvy však Prodávající doporučuje, aby Kupující spotřebitel o odstoupení od Kupní smlouvy informoval Prodávajícího formou jednostranného právního jednání prostřednictvím stránky https://www.samsung.com/cz/support/contact/. Pro odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující spotřebitel použít i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je přiložen k těmto Obchodním podmínkám.

7.5. Odstoupí-li Kupující spotřebitel od Kupní smlouvy, zašle Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy Zboží, které od něho obdržel na adresu: SETOS G4, Náchodská 2396/21, Horní Počernice, Praha 9, 193 00, a to včetně veškerého se Zbožím dodaného příslušenství Zboží. Lhůta je zachována, pokud Kupující spotřebitel odešle Zboží před jejím uplynutím.

7.6. Náklady spojené s navrácením Zboží v rámci odstoupení od Kupní smlouvy nese Kupující spotřebitel.

7.7. Odstoupí-li Kupující spotřebitel od Kupní smlouvy, Prodávajícímu mu vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání Zboží, které od něho na základě Kupní smlouvy přijal, a to stejným způsobem. Jestliže však Kupující spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání Zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu spotřebiteli dříve, než obdrží Zboží, nebo než mu Kupující spotřebitel prokáže, že Zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

7.8. Kupující spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty Zboží v důsledku nakládání s tímto Zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi Zboží, včetně jeho funkčnosti.

7.9. Právo Kupujícího spotřebitele odstoupit od Kupní smlouvy ve smyslu § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení Zboží.

7.10. Kupující spotřebitel, v případě využití práva na odstoupení od Kupní smlouvy do 14 dní od převzetí Zboží, musí Prodávajícímu vydat vše, co na základě Kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo Zboží zničeno nebo spotřebováno), musí Kupující spotřebitel poskytnout Prodávajícímu peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Kupující spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku zacházení se Zbožím nad rozsah potřebný ke zjištění jeho povahy, vlastností a funkčnosti. Tím není dotčeno právo Prodávajícího uplatnit vůči Kupujícímu spotřebiteli příslušný nárok v souladu s platnými právními předpisy.

7.11. Kupující spotřebitel je dále oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy v případě, že Prodávající nedodá Kupujícímu spotřebiteli zboží ve lhůtě podle čl. 6.1, Obchodních podmínek ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu Kupující spotřebitel poskytl. Kupující spotřebitel může od Kupní smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že Prodávající odmítl Zboží dodat nebo je dodání Zboží v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření Kupní smlouvy anebo Kupující spotřebitel sdělil Prodávajícímu před uzavřením Kupní smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.

7.12. V případě odstoupení od Kupní smlouvy podle čl. 7.11. Obchodních podmínek je Prodávající povinen vrátit Kupujícímu spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, všechna peněžitá plnění, která Kupující spotřebitel podle Kupní smlouvy uhradil.

Odstoupení - Prodávající

7.13. Prodávající si vyhrazuje právo odstoupit od Kupní smlouvy v případě, že se již Zboží nevyrábí nebo nedodává, výrazným způsobem se změnila cena Zboží dodávaného dodavatelem Prodávajícího nebo je Zboží dlouhodobě nedostupné. Vůči Kupujícímu, který je spotřebitelem, se tato věta nepoužije; tím nejsou dotčeny zákonné následky nemožnosti plnění.

7.14. Dále si Prodávající vyhrazuje právo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud byla administrativní chybou zadána nesprávná cena Zboží, která je zjevně neúměrná hodnotě Zboží a nereflektuje nákupní cenu či obvyklou cenu zboží (např. u Zboží chybí jedna či více cifer, sleva na Zboží je více než 60 %, aniž je Zboží součástí speciální akce). Prodávající informuje Kupujícího o povinnosti/možnosti kontaktovat Prodávajícího v případě pochybností, zda je Zboží skutečně zlevněné či jde o zjevnou chybu v ceně Zboží a správnost ceny si ověřit přímo u Prodávajícího.

7.15. V případě, že některá z výše uvedených skutečností nastane, bude Prodávající neprodleně kontaktovat Kupujícího za účelem dohody o dalším postupu ve věci. V případě, že Kupující již zaplatil kupní cenu nebo její část a nedojde k plnění z Kupní smlouvy, případně z objednávky Kupujícího spotřebitele, bude mu kupní cena nebo její část vrácena zpět.

Zrušení objednávky/kupní smlouvy z technických důvodů

7.16. Pokud technická chyba brání zpracování objednávky, Prodávající bez zbytečného odkladu kontaktuje Kupujícího a vysvětlí mu důvod a navrhovaný další postup. Samotná technická chyba ani administrativní zrušení objednávky v systému nezpůsobuje zánik již uzavřené kupní smlouvy. Pokud kupní smlouva dosud nevznikla podle čl. 3.5 nebo 3.7, může Prodávající objednávku odmítnout a oznámí to Kupujícímu e-mailem.

7.17. Pokud již kupní smlouva vznikla, ale z technických důvodů ji nelze zprocesovat, informuje o tom Prodávající Kupujícího a navrhne její zrušení a vytvoření nové objednávky. Návrh zašle e-mailem a uvede v něm identifikaci objednávky, způsob a lhůtu pro vrácení přijatých plnění, způsob obnovení využitých výhod a podmínky případné nové objednávky. Dohoda je uzavřena doručením výslovného souhlasu Kupujícího s konkrétním návrhem, zachyceného v písemné nebo odpovídající elektronické formě. Prodávající její uzavření potvrdí e-mailem. Mlčení ani nečinnost Kupujícího nepředstavují souhlas. Pokud dohoda uzavřena nebude, původní kupní smlouva nadále trvá za sjednaných podmínek včetně sjednané dodací lhůty; zákonná práva Kupujícího zůstávají zachována. Kupující není povinen vytvořit novou objednávku.

7.18. Pokud Prodávající objednávku odmítne podle čl. 7.16 nebo bude uzavřena dohoda podle čl. 7.17, Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení odmítnutí nebo od uzavření dohody, vrátí všechny peněžité platby přijaté za odmítnutou objednávku nebo zrušenou kupní smlouvu včetně uhrazených nákladů na dodání, a to způsobem podle čl. 5.3 a 5.4. Tím nejsou dotčeny případné další zákonné nároky Kupujícího.

Prodávající bez zbytečného odkladu obnoví použité slevové kódy a vouchery, obnoví vyčerpanou hodnotu dárkového poukazu a vrátí skutečně odečtené body Samsung Rewards. Zajistí, aby je Kupující mohl reálně použít; pokud jejich původní platnost uplynula nebo není dostatečná pro jejich opětovné použití, poskytne přiměřenou novou lhůtu. Stejná hodnota se neposkytuje dvakrát, pokud již byla vrácena jiným způsobem.

Pokud Prodávající navrhuje nahradit původní kupní smlouvu novou objednávkou stejného Zboží, nabídne Kupujícímu zachování původní konečné ceny a hodnoty uplatněných výhod. Pokud některou výhodu nelze obnovit, předloží před uzavřením dohody Kupujícímu ke schválení konkrétní návrh rovnocenného vyrovnání. Výkupní cena starého zařízení a případná smlouva s jeho výkupcem se posuzují samostatně podle příslušných podmínek a právních předpisů.

8. PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI

8.1. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Kupujícího spotřebitele okamžikem převzetí Zboží od Prodávajícího a/nebo přepravce.

8.2. Nebezpečí škody na Kupujícího podnikatele přechází okamžikem převzetí Zboží od přepravce nebo okamžikem, kdy se Kupující podnikatel dostane do prodlení s převzetím Zboží a Prodávající, resp. přepravce, mu umožní nakládat se Zbožím.

Část II. - Reklamační řád

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád platí pro Prodávajícího a Kupujícího, v případě uzavření Kupní smlouvy prostřednictvím Internetového obchodu („**Reklamační řád“**).

1.2. Je-li smluvní stranou Kupující podnikatel, řídí se vztahy neupravené tímto Reklamačním řádem Občanským zákoníkem. Je-li smluvní stranou Kupující spotřebitel, řídí se vztahy neupravené tímto Reklamačním řádem Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele.

1.3. Záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu se vztahuje na Zboží, jež bylo zakoupeno od Prodávajícího v Internetovém obchodě, byl k němu vydán záruční list a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době dle čl. 3.2. Reklamačního řádu. Záruku za jakost Prodávající poskytuje nad rámec práv Kupujícího z vadného plnění.

1.4. Při reklamaci vady Zboží Kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční list, dodací list nebo daňový doklad.

1.5. Převzetím Zboží se rozumí okamžik, kdy Kupující nebo jím určená třetí osoba přebírá Zboží od přepravce.

1.6. Prodávající Kupujícímu neručí žádným způsobem za ztrátu dat, která jsou uložena v reklamovaném Zboží. Prodávající z tohoto důvodu doporučuje Kupujícímu, aby si data před uplatněním reklamace a předání Zboží k

reklamačnímu řízení sám zálohoval mimo reklamované Zboží.

2. ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

Kupující spotřebitel

2.1. Pokud Kupující spotřebitel při převzetí Zboží (převzetím se rozumí okamžik převzetí Zboží Kupujícím spotřebitelem od přepravce) zjistí:

2.1.1. poškození dodaného Zboží (tj. jakoukoli vadu Zboží);

2.1.2. jakýkoliv rozdíl mezi záručním nebo dodacím listem, daňovým dokladem (fakturou) a skutečně dodaným Zbožím;

2.1.3. jakýkoli rozdíl mezi označením Zboží uvedeným na záručním nebo dodacím listu nebo faktuře a skutečně dodaným Zbožím (zejména v jakosti, míře, množství nebo v bezvadnosti Zboží);

2.1.4. neobdržel se zásilkou správně vyplněný záruční list, popř. dodací list nebo daňový doklad;

doporučujeme bez zbytečného odkladu po převzetí Zboží prokazatelným způsobem kontaktovat Prodávajícího za účelem odstranění takovýchto vad.

2.2. V případě Kupujícího spotřebitele se rozpor s Kupní smlouvou, který se projeví do 12 měsíců ode dne převzetí Zboží, považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud Prodávající neprokáže opak. To neplatí v případě, že to povaha Zboží nebo vady vylučuje nebo pokud Kupující spotřebitel vadu Zboží sám způsobil a/nebo se jedná o opotřebení Zboží v důsledku jeho obvyklého používání. Tato ochranná doba neběží po dobu, po kterou Kupující spotřebitel nemůže Zboží užívat v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Kupující podnikatel

2.3. Kupující podnikatel je povinen prohlédnout Zboží podle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na Zboží ve smyslu čl. 8.2 Obchodních podmínek.

2.4. Jestliže Kupující podnikatel Zboží neprohlédne nebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na Zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží.

2.5. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má Zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na Zboží na Kupujícího podnikatele, i když se vada projeví až po této době.

2.6. Prodávající odpovídá rovněž za jakoukoli vadu, jež vznikne po době přechodu nebezpečí škody na Zboží, jestliže je způsobena porušením jeho povinností.

2.7. Pokud Kupující podnikatel zjistí poškození Zboží a/nebo jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou a skutečně dodaným Zbožím (zejména v množství, jakosti a provedení), je povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Prodávajícímu.

3. ZÁKONNÁ ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ A SMLUVNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST

3.1. Kupujícímu spotřebiteli náležejí zákonná práva z vadného plnění ve smyslu § 2165 a násl. Občanského zákoníku.

3.2. Za předpokladu, že byl Kupujícímu Prodávajícím vydán záruční list, má Kupující nad rámec práv podle čl. 3.1. Reklamačního řádu práva vyplývající ze záruky za jakost, kterou Prodávající poskytuje Kupujícímu na všechny vady, které se na Zboží v záruční době objeví, s výjimkou případů stanovených v čl. 3.6. Reklamačního řádu. Záruční doba počíná běžet ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Prodávající poskytuje na Zboží záruku za jakost:

3.2.1. pro Kupujícího spotřebitele v délce 24 měsíců (Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady Zboží v této lhůtě); a

3.2.2. pro Kupujícího podnikatele v délce 12 měsíců.

3.3. Kupující bere na vědomí, že odhadovaná životnost baterie je 6 měsíců a nevztahuje se na ní tedy záruka za jakost dle čl. 3.2 Reklamačního řádu.

3.4. Je-li na Zboží, jeho obalu nebo návodu k němu připojenému vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití Zboží, skončí záruční doba uplynutím této lhůty, tím nejsou nijak dotčena zákonná práva Kupujícího z vadného plnění.

3.5. Doba od uplatnění práva ze záruky za jakost až do doby, kdy Kupující po skončení opravy byl povinen Zboží převzít, se do záruční doby nepočítá.

Výjimky ze záruky za jakost

3.6. Záruka dle čl. 3.2 Reklamačního řádu se nevztahuje a nelze ji uplatnit v následujících případech:

- po uplynutí záruční doby stanové v čl. 3.2.1 a 3.2.2 tohoto Reklamačního řádu;
- opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- mechanického poškození Zboží, poškození Zboží způsobeného neodbornou instalací, neodborným zacházením či obsluhou nebo zanedbáním běžné péče o Zboží, nejedná-li se o vadu či poškození Zboží způsobené nesprávnou instalací nebo montáží Prodávajícím;
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není Kupující schopen doložit legální způsob nabytí;
- Zboží bylo poškozeno používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci (zejména v rozporu s návodem nebo technickými normami);
- u Zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána;
- u použitého Zboží, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Zboží při převzetí Kupujícím;
- byly-li použity podle smlouvy při výrobě Zboží věci předané Kupujícím, neodpovídá Prodávající za vady Zboží, které byly způsobeny použitím těchto věcí, jestliže Prodávající při vynaložení odborné péče nemohl odhalit nevhodnost těchto věcí pro výrobu Zboží nebo na ni Kupujícího upozornil, avšak Kupující trval na jejich použití;
- Prodávající neodpovídá za vady Zboží, o kterých Kupující v době uzavření Kupní smlouvy věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla Kupní smlouva uzavřena, musel vědět, ledaže se vady týkají vlastností Zboží, které Zboží mělo mít podle Kupní smlouvy.

4. KUPUJÍCÍ SPOTŘEBITEL: POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

4.1. Tento postup při uplatnění a vyřizování reklamace upravuje práva a povinnosti Kupujícího spotřebitele a Prodávajícího vyplývající ze zákonné odpovědnosti za vady dle čl. 3.1. Reklamačního řádu i ze smluvní záruky za jakost dle čl. 3.2. Reklamačního řízení (tj. v případě, že byl Prodávajícím vystaven záruční list).

4.2. Kupující spotřebitel v případě reklamace vždy kontaktuje určenou infolinku, kontaktní informace jsou dostupné na www.samsung.com/cz/support/ a infolinka Kupujícímu spotřebiteli poskytne informaci o nejvhodnějším servisu pro reklamované Zboží.

4.3. Prodávající doporučuje Zboží k reklamaci dodat včetně příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu.

4.4. Prodávající dále doporučuje předložit zároveň se Zbožím záruční list, dodací list nebo daňový doklad, a to za účelem urychlení reklamačního řízení.

4.5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Kupující spotřebitel právo od Kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny Zboží. Při uplatnění reklamace vydá pracovník Prodávajícího Kupujícímu spotřebiteli reklamační protokol, ve kterém uvede datum, kdy Kupující spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Kupující spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Kupujícího spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

4.6. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace Kupujícím spotřebitelem. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejblíže následující pracovní den.

4.7. Po vyřízení reklamace dostane Kupující spotřebitel potvrzení, ve kterém bude uvedeno, k jakému datu a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou Zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného Zboží. Další případné reklamace vyměněného Zboží bude Kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto potvrzení, které nahrazuje záruční a dodací list.

4.8. V případě, že při posouzení reklamované vady Prodávající nebo jím pověřený pracovník zjistí, že reklamace není důvodná, vydá Prodávající Kupujícímu spotřebiteli písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.9. V případě oprávněné reklamace má Kupující spotřebitel nárok na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Práva Kupujícího spotřebitele z vadného plnění

4.10. Má-li Zboží vadu, může Kupující spotřebitel požadovat její odstranění. Dle své volby může Kupující spotřebitel požadovat:

4.10.1. opravu Zboží; nebo

4.10.2. dodání nového Zboží bez vady; po dohodě s Kupujícím spotřebitelem (za předpokladu, že reklamované Zboží již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) je možná i výměna za jiné Zboží než reklamované Zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované Zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

4.11. Je-li způsob odstranění vady zvolený Kupujícím spotřebitelem nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem odstranění vady nepřiměřeně nákladný, je

Prodávající oprávněn zvolit druhý způsob odstranění vady.

4.12. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Zboží a účel, pro který Kupující spotřebitel Zboží koupil.

4.13. Prodávající 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.

4.14. Odmítl-li Prodávající vadu odstranit nebo ji neodstranil v souladu s čl. 4.11. a 4.12. Reklamačního řádu, může Kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny Zboží nebo odstoupit od Kupní smlouvy.

4.15. Právo požadovat přiměřenou slevu z ceny Zboží nebo odstoupení od smlouvy má Kupující spotřebitel též v případě, že:

4.15.1. se vada projeví opakovaně;

4.15.2. je vada podstatným porušením Kupní smlouvy; nebo

4.15.3. je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího spotřebitele.

4.16. Kupující spotřebitel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

5. KUPUJÍCÍ PODNIKATEL: POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

5.1. Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem vytknout vadu Zboží Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil.

5.2. Kupující podnikatel v případě reklamace vždy kontaktuje infolinku Samsung, kontaktní informace jsou dostupné na http://www.samsung.com/cz/info/contactus/, a infolinka Kupujícímu podnikateli poskytne informaci o nejvhodnějším servisu pro reklamované Zboží.

5.3. Kupující podnikatel je povinen Zboží k reklamaci dodat včetně příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se Zbožím musí být předložen záruční list, dodací list nebo daňový doklad.

5.4. Prodávající, nebo jím pověřený pracovník, posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace a o tom, zda se jedná o podstatné porušení Kupní smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned, případně ve lhůtě do 40 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží či služby potřebná k odbornému posouzení uplatňované vady Zboží. O uplatnění reklamace sepíše Prodávající, nebo jím pověřený pracovník s Kupujícím podnikatelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace.

5.5. V případě, že při posouzení reklamované vady Prodávající, nebo jím pověřený pracovník zjistí, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost Kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 40 dnů od uplatnění reklamace. Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejblíže následující pracovní den. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

5.6. Zboží má právní vady, jestliže prodané Zboží je zatíženo právem třetí osoby, ledaže Kupující podnikatel s tímto omezením projevil souhlas. Nárok z právních vad nevzniká, jestliže Kupující podnikatel o právu třetí osoby věděl v době uzavření Kupní smlouvy nebo Prodávající podle Kupní smlouvy byl povinen při plnění svých povinností postupovat podle podkladů, které mu předložil Kupující podnikatel. Uplatnění práva třetí osobou s uvedením jeho povahy je Kupující podnikatel povinen oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy se o něm dověděl. Pro nároky Kupujícího podnikatele z právních vad Zboží platí níže uvedené, týkající se nároků z podstatného a nepodstatného porušení Kupní smlouvy.

5.7. Jednotlivé nároky Kupujícího podnikatele z odpovědnosti za vady se odvozují od skutečnosti, zda dodáním reklamovaného Zboží s vadou byla Kupní smlouva porušena podstatným nebo nepodstatným způsobem.

Podstatné porušení Kupní smlouvy

5.8. Kupní smlouva je porušena podstatným způsobem v případě, že Zboží má vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání. V takovém případě může Kupující podnikatel:

5.8.1. požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za Zboží vadné, dodání chybějícího Zboží a požadovat odstranění právních vad;

5.8.2. požadovat odstranění vad opravou Zboží, jestliže vady jsou opravitelné;

5.8.3. požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo

5.8.4. odstoupit od Kupní smlouvy.

5.9. Volbu mezi shora uvedenými nároky má Kupující podnikatel, pouze pokud ji provede v oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 2 dnů po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže Kupující podnikatel bez souhlasu Prodávajícího již měnit. Jestliže Kupující podnikatel neprovede svoji volbu nároků ve výše uvedené lhůtě, má nároky z vad Zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Nepodstatné porušení Kupní smlouvy

5.10. Kupní smlouva je porušena nepodstatným způsobem v případě, že Zboží má vady odstranitelné nebo větší množství vad, které nebrání jeho řádnému užívání. V takovém případě může Kupující podnikatel:

5.10.1. požadovat dodání chybějícího Zboží a odstranění ostatních vad Zboží; nebo

5.10.2. požadovat slevu z kupní ceny.

5.11. Ostatní vady je Prodávající povinen odstranit podle své volby opravou Zboží nebo dodáním náhradního Zboží.

5.12. Přiměřená lhůta pro odstranění vad Zboží činí 40 dnů. V odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena Prodávajícím odlišně. Jestliže Kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí Prodávajícímu svůj nesouhlas, má se za to, že byla stanovena dohodou. Neodstraní-li Prodávající vady ve výše uvedené lhůtě (nebo lhůtě stanovené dle výše uvedeného), může Kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od Kupní smlouvy odstoupit. Odstoupit od Kupní smlouvy může Kupující podnikatel pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní Prodávajícího při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže Kupující podnikatel bez souhlasu Prodávajícího

měnit.

5.13. Kupující podnikatel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, jestliže vady včas neoznámil Prodávajícímu. K odstoupení od Kupní smlouvy nedojde, jestliže Kupující podnikatel nemůže vrátit Zboží ve stavu, v jakém je obdržel s přihlédnutím k běžnému opotřebení Zboží a s výjimkou případů, jestliže nemožnost vrácení Zboží ve stavu v jakém je obdržel, není způsobena jednáním nebo opomenutím Kupujícího podnikatele, nebo jestliže ke změně stavu Zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad Zboží.

5.14. V případě odstoupení od Kupní smlouvy Kupujícím podnikatelem, a za předpokladu, že došlo ke snížení hodnoty vráceného Zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování Zboží), je Kupující podnikatel povinen poskytnout Prodávajícímu náhradu do výše ceny spotřebování či opotřebení Zboží. Prodávající je v tomto případě oprávněn započíst hodnotu opotřebení či spotřebování Zboží vůči nároku Kupujícího podnikatele na vrácení kupní ceny. Kupní cena je pak Kupujícímu podnikateli vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřebování Zboží.

6. REKLAMACE ZBOŽÍ POŠKOZENÉHO PŘEPRAVOU

6.1. V případě doručení zásilky obsahující Zboží Kupujícímu, která je viditelně poškozena, má Kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu.

6.2. Pokud ji i přesto přijme nebo zjistí poškození Zboží po odstranění obalu, doporučujeme Kupujícímu, pro vyloučení případných pochybností a možného zamítnutí reklamace Prodávajícím, aby Kupující bez zbytečného odkladu po převzetí Zboží, maximálně ve lhůtě 3 pracovních dnů od převzetí Zboží nahlásil škodu telefonicky na kontaktním centru Samsung.

7. ÚČTOVÁNÍ SKLADNÉHO ZA NEVYZVEDNUTÉ ZBOŽÍ

7.1. Pokud si Kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od vyřízení reklamace, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den nevyzvednutí Zboží od ukončení opravy. Pokud si však Kupující Zboží nevyzvedne ani do doby, kdy výše skladného převýší cenu reklamovaného Zboží, bude toto Zboží použito na úhradu skladného.

Část III. – Společná ustanovení pro obchodní podmínky a reklamační řád

1. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1.1. Informace týkající se zpracování osobních údajů Prodávajícím, včetně souvisejících práv, jsou dostupné na adrese: www.samsung.com/cz/shop-faq/ochrana-osobnich-udaju/.

2. STÍŽNOSTI, ŘEŠENÍ SPORŮ A ROZHODNÉ PRÁVO

2.1. Vyřizování stížností zajišťuje Prodávající prostřednictvím komunikačních kanálů uvedených na stránce https://www.samsung.com/cz/support/contact/.

2.2. Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou

adresu Kupujícího uvedenou Kupujícím v rámci objednávky. Stížnosti je případně možné řešit i telefonicky 800 726 786 nebo dalšími způsoby prostřednictvím stránky https://www.samsung.com/cz/support/contact/.

Rozhodné právo

2.3. Veškerá ustanovení a právní vztahy vyplývající z Kupní smlouvy, včetně těchto Obchodních podmínek, uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele. V případě sporu se Prodávající a Kupující zavazují učinit vše pro smírné vyřešení daného sporu. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) se v souladu s čl. 6 této úmluvy neuplatní.

2.4. Prodávající a Kupující se dohodli, že spory vzniklé na základě nebo v souvislosti s uzavřenou Kupní smlouvou, jejíž přílohu tvoří tyto Obchodní podmínky včetně Reklamačního řádu, budou rozhodovány u obecných soudů České republiky.

Mimosoudní řešení sporů

2.5. V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z Kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce,
Ústřední inspektorát –
oddělení ADR,
Gorazdova 969/24,
120 00 Praha 2,
Email:
adr@coi.gov.cz,
Web:
https://coi.gov.cz/informace-o-adr/

Kupující spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

3.1. Tyto Obchodní podmínky a Reklamační řád platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Prodávajícího v den odeslání objednávky Kupujícím.

3.2. Kupující souhlasí a přijímá veškerá ustanovení Obchodních podmínek a Reklamačního řádu ve znění platném a účinném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného Zboží uvedené v Internetovém obchodu, nebylo- li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

3.3. Tyto Obchodní podmínky a Reklamační řád jsou Kupujícímu spotřebiteli poskytnuty ve formě, která umožňuje jejich archivaci a reprodukci.

3.4. Platné a účinné Obchodní podmínky a platný a účinný Reklamační řád jsou k dispozici na internetových stránkách www.samsung.com/cz/shop-faq/terms-

and-conditions/ a každý Kupující je při koupi Zboží na tyto Obchodní podmínky a platný a účinný Reklamační řád upozorněn a má se s nimi možnost seznámit. Prodávající je oprávněn Obchodní podmínky a Reklamační řád doplňovat či měnit v souvislosti se změnou platných právních předpisů a v souvislosti se změnou na trhu Zboží, které Prodávající nabízí. Aktuální verze Obchodních podmínek je dostupná na webové stránce www.samsung.com/cz/shop-faq/terms-and-conditions/, Prodávající doporučuje pravidelně navštívit webové stránky za účelem seznámení se s aktuální verzí Obchodních podmínek.

3.5. V případě, že některé ustanovení Obchodních podmínek nebo Reklamačního řádu je nebo se stane neplatným či je nebo bude v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, zůstávají ostatní ustanovení nedotčena a nadále platná. Prodávající i Kupující souhlasí s tím, že taková neplatná ustanovení budou nahrazena ustanoveními platnými, a to tak, aby se tato nová ustanovení, co nejvíce blížila smyslu a účelu nahrazených ustanovení.

Vyšší moc

3.6. Prodávající a Kupující nebudou odpovědni za porušení svých povinností vyplývajících z Kupní smlouvy, pokud jim v jejich plnění bude bránit případ vyšší moc. Prodávající a Kupující vynaloží veškeré úsilí, aby minimalizovali jakoukoli škodu způsobenou případem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí jakákoli nepředvídatelná výjimečná situace či událost mimo kontrolu Prodávajícího nebo Kupujícího, jež mu brání v plnění jakýchkoli jeho závazků vyplývajících z kupní smlouvy, nebyla zapříčiněna chybou nebo nedbalostí na jejich straně a prokáže se, že ji nelze překonat ani s vynaložením veškeré řádné péče.

Adresy pro doručování

3.7. V případě doručování písemností mezi Prodávajícím a Kupujícím se za doručovací adresu považují sídlo Prodávajícího a adresa (případně adresy) Kupujícího uvedená v objednávce.

3.8. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (http://www.uoou.cz/).

3.9. Dozor nad dodržováním Zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát:
Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o.
V parku 2323/14,
Chodov 148 00
Praha 4

Adresa pro zasílání reklamovaného zboží:
SETOS G4
Náchodská 2396/21, Horní Počernice
193 00 Praha 9

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy ve 14denní zákonné lhůtě Oznamuji,

že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Číslo objednávky/smlouvy *(uveďte na balík)*: _____
Popis zboží: _____
Datum objednání zboží: _____
Datum obdržení/převzetí zboží: _____
Jméno a příjmení spotřebitele: _____
Adresa spotřebitele: _____

Kupní smlouva a odstoupení od smlouvy se řídí Obchodními podmínkami uvedenými na webu https://www.samsung.com/cz/.

V_____dne_____

_____
podpis spotřebitele