

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní korporace SHERLOG Technology, a.s., se sídlem Praha 1, Staré Město, Revoluční 767/25, PSČ 110 00, IČO: 471 15 467, sp. zn.: B 1753 vedená u MSPH (dále jen „**SHERLOG**“)

Kontakt pro reklamace:

e-mail: reklamace@sherlog.cz

telefon: +420 221 513 333

adresa pro doručování: Praha 9, Hrdlořezy, Pod Tábořem 51/12, PSČ 109 00

1. Úvodní ustanovení

- 1.1** Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) u zboží, služeb které poskytuje SHERLOG, objednávaných prostřednictvím webové stránky www.sherlog.cz, prostřednictvím **mobilní aplikace „Můj SHERLOG“** nainstalované v mobilním komunikačním zařízení Zákazníka, případně osobně na provozovnách a smluvních místech SHERLOG.
- 1.2** Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek (dále jen „**OP**“).
- 1.3** Právní vztahy se řídí zejména:
- **zákonem č. 89/2012 Sb.**, občanský zákoník (dále jen „**OZ**“),
 - **zákonem č. 634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele (dále jen „**ZOS**“),
 - **zákonem č. 127/2005 Sb.**, o elektronických komunikacích.
- 1.4** Objednávka je zpravidla uzavírána jako smlouva o poskytování služby na dobu určitou či neurčitou, případně kombinovaná s prodejem nebo zapůjčením Zařízení a s jeho odbornou montáží, popřípadě jiná služba (např. dekarbonizace motoru).
- 1.5** Reklamace se proto posuzuje vždy podle povahy konkrétní části plnění (viz čl. 2).

2. Předmět reklamace a jeho kategorizace

Pro účely reklamace se rozlišuje:

Kategorie	Příklad plnění	Právní režim
A. Zboží (hmotná věc)	Jednotka SHERLOG, čidla, ovladače, příslušenství, náhradní díly	§ 2079 a násl., § 2161 a násl. OZ
B. Montáž a servisní	Instalace jednotky do vozidla, demontáž, přemontáž,	§ 2586 a násl. OZ (dílo)

zásah, dekarbonizace	servis, dekarbonizace motoru	
C. Nehmotná služba	Dohled a monitoring vozidla, operační středisko vyhledávání odcizeného vozidla, asistence, SMS/notifikace, konektivita	§ 1746 odst. 2 OZ, § 2389a a násl. OZ přiměřeně, ZOS
D. Digitální obsah / služba digitálního obsahu	Aplikace SHERLOG, mobilní aplikace "Můj SHERLOG", webový zákaznický portál, mapové podklady, exporty knihy jízd, licence a aktivační kódy	§ 2389a až 2389u OZ

Je-li plnění poskytováno jako **balíček** (zařízení + montáž + služba + aplikace), posuzuje se reklamáce samostatně pro každou vadnou složku; odstoupení od smlouvy ohledně jedné složky se dotýká ostatních jen tehdy, nelze-li je rozumně užívat samostatně.

3. *Kdo může reklamovat*

- 3.1 Spotřebitel** – fyzická osoba, která jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti. Vztahuje se na ni plná ochrana dle OZ a ZOS a ustanovení tohoto řádu v celém rozsahu.
- 3.2 Podnikatel** – osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti.
- 3.3 Zákazníkem** je Spotřebitel i Podnikatel.
- 3.4** Reklamací uplatňuje Zákazník, který je smluvní stranou. Je-li vozidlo či zařízení užíváno třetí osobou (řidič, nájemce), uplatňuje reklamací vždy Zákazník, nedohodnou-li se strany jinak.

4. *Jakost při převzetí a rozsah odpovědnosti*

4.1 Zboží (kategorie A)

SHERLOG odpovídá, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti a kompatibilitě,
- je vhodné k účelu, pro který se zboží tohoto druhu obvykle používá, i k účelu Zákazníkem požadovanému a odsouhlasenému SHERLOG,
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a návodem k použití v českém jazyce,
- odpovídá jakostí obvyklé u zboží téhož druhu.

4.2 Služba a digitální obsah (kategorie C a D)

SHERLOG odpovídá za to, že služba a digitální obsah jsou po celou dobu poskytování **v souladu se smlouvou**, tj. odpovídají ujednanému rozsahu, funkčnosti, dostupnosti, kompatibilitě a bezpečnosti a jsou poskytovány v jakosti obvyklé.

SHERLOG dále zajišťuje **aktualizace** aplikace a digitálního obsahu (včetně bezpečnostních) po dobu trvání smlouvy, resp. po dobu, kterou může Zákazník rozumně očekávat. Neprovede-li Zákazník poskytnutou aktualizaci v přiměřené době, neodpovídá SHERLOG za vadu způsobenou výlučně tím, že aktualizace nebyla provedena, byl-li Zákazník na aktualizaci i na důsledky jejího neprovedení upozorněn.

4.3 Omezení, která nejsou vadou

Za vadu se **nepovažuje** zejména:

- a) dočasná nedostupnost nebo snížená přesnost lokalizace způsobená vlastnostmi sítí třetích stran (GSM/LTE, GPS/GNSS), jejich výpadky, rušením signálu, pobytem vozidla v podzemí, tunelu, garáži, kontejneru či v zahraničí bez pokrytí roamingem,
- b) úmyslné rušení signálu třetí osobou (jammer) nebo neoprávněný zásah do Zařízení,
- c) odpojení či vybití napájení vozidla, odpojení akumulátoru, zásah do kabeláže vozidla provedený jinou osobou než je SHERLOG nebo jím pověřeným servisem,
- d) plánovaná odstávka oznámená předem nejméně dvacet čtyři (24) hodin,
- e) vada zařízení Zákazníka (telefon, tablet, PC), jeho operačního systému, nastavení oprávnění, úspor baterie či datového připojení, které brání běhu aplikace,
- f) nesplnění minimálních technických požadavků aplikace uvedených v na webových stránkách <https://www.sherlog.cz/kniha-jizd>,
- g) opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním a u použité věci opotřebení odpovídající míře předchozího užívání,
- h) vada způsobená Zákazníkem, mechanickým poškozením, vodou, přepětím, nevhodným užíváním v rozporu s návodem nebo neoprávněnou manipulací se Zařízením,
- i) vada, na kterou byl Zákazník před uzavřením smlouvy výslovně upozorněn a pro kterou byla sjednána nižší cena.

Bezpečnostní upozornění: Služba SHERLOG je službou podpůrnou; nemůže zaručit a ani nezaručuje nalezení či navrácení odcizeného vozidla ani neplní funkci pojištění. Nedosažení tohoto výsledku samo o sobě není vadou služby, postupoval-li SHERLOG s odbornou péčí v souladu se sjednanými postupy.

5. *Lhůty pro uplatnění reklamace*

5.1 Zboží

Zákazník může vytknout vadu, která se na zboží projeví **v době do dvou (2) let od jeho převzetí**. U použitého zboží lze sjednat zkrácení této doby, nejméně však na jeden (1) rok; takové ujednání musí být výslovné.

Projeví-li se vada v průběhu **prvních dvanácti (12) měsíců** od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí (důkazní břemeno nese SHERLOG). Po uplynutí této doby prokazuje existenci vady při převzetí Zákazník.

5.2 Digitální obsah a služba digitálního obsahu

- **Jednorázové poskytnutí** (např. zakoupená licence, jednorázový export): vytknutí vady do **dvou (2) let** od poskytnutí; domněnka rozporu se smlouvou platí **dvanáct (12) měsíců**.
- **Poskytování po určitou dobu** (předplatné, tarif, monitoring): vytknutí vady, která se vyskytne nebo projeví **po celou dobu poskytování**, a to bez dalšího; po celou tuto dobu se má za to, že vada existovala již při poskytnutí.

5.3 Nehmotná služba a montáž

Vadu je třeba vytknout **bez zbytečného odkladu** poté, co ji Zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však:

- u průběžně poskytované služby do konce období, za které byla služba uhrazena, a dále v promlčecí době,
- u montáže/díla do **dvou (2) let** od předání.

5.4 Běh lhůty

Doba pro uplatnění práv z vadného plnění **neběží** po dobu, po kterou Zákazník nemůže věc nebo službu užívat z důvodu oprávněně vytknuté vady, a to od uplatnění reklamace do jejího vyřízení.

6. Práva z vadného plnění

6.1 Zboží

Zákazník může požadovat:

1. **odstranění vady** – dle své volby dodáním nové věci bez vady nebo opravou věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný;
2. **přiměřenou slevu z ceny** nebo **odstoupení od smlouvy**, pokud:
 - SHERLOG vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu se zákonem,
 - se vada projeví opakovaně (zpravidla **potřetí** po dvou předchozích opravách téže vady),
 - je vada podstatným porušením smlouvy,
 - je z prohlášení SHERLOG nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.

Odstoupit od kupní smlouvy nelze pro **nevýznamnou vadu** (SHERLOG nese důkazní břemeno, že vada je nevýznamná).

Odstranění vady provede SHERLOG v **přiměřené době** po vytknutí tak, aby Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže. Zohlední se povaha věci a účel, pro který ji Zákazník pořídil. Náklady odstranění vady (včetně demontáže vadné a montáže nového Zařízení/jednotky do vozidla, je-li nezbytná) nese SHERLOG.

6.2 Digitální obsah, služba digitálního obsahu a nehmotná služba

Zákazník může požadovat:

1. **uvedení do souladu se smlouvou** (oprava, doplnění funkce, obnovení dostupnosti, náhradní plnění),
2. **přiměřenou slevu** nebo
3. **odstoupení od smlouvy**, je-li vada podstatná nebo nedošlo-li k nápravě v přiměřené době.

Odstoupí-li Zákazník od smlouvy o digitálním obsahu, je SHERLOG povinen zpřístupnit mu na jeho žádost **data, která vytvořil nebo poskytl** (např. historie knihy jízd), bezplatně, bez zbytečného odkladu a v běžně použitelném strojově čitelném formátu; to neplatí u dat bez samostatné použitelnosti nebo týkajících se výlučně činnosti SHERLOG.

6.3 Montáž a servisní zásah

Zákazník může požadovat bezplatné odstranění vady díla, přiměřenou slevu, případně odstoupení, je-li vada neodstranitelná nebo brání řádnému užívání. Vznikne-li vadnou montáží škoda na vozidle, uplatní se odpovědnost za škodu dle § 2894 a násl. OZ vedle práv z vadného plnění.

6.4 Náhrada škody a smluvní pokuty

Uplatněním práv z vadného plnění není dotčen nárok na náhradu škody ani nárok na smluvní plnění dle smlouvy.

7. Způsob uplatnění reklamace

7.1 Reklamací lze uplatnit kterýmkoliv z těchto způsobů:

Způsob	Kontakt / postup	Vhodné pro
E-mailem	reklamace@sherlog.cz	všechny kategorie
Reklamačním formulářem	https://www.sherlog.cz/reklamace	všechny kategorie
Telefonicky	+420 221 513 111 (následně SHERLOG zašle písemné potvrzení)	urgentní výpadky služby
Osobně	na provozovnách a smluvních montážních místech uvedených na https://www.sherlog.cz/kontakty	zboží, montáž
Poštou	na adresu Pod Tábořem 51/12, 190 00 Praha 9	zboží

7.2 Náležitosti reklamace

Zákazník uvede: identifikaci osoby a smlouvy (číslo objednávky/faktury), identifikaci zařízení (výrobní/IMEI číslo, RZ vozidla), **popis vady nebo způsob, jak se projevuje**, datum zjištění vady, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje. U digitálního obsahu je vhodné doložit snímek obrazovky, verzi aplikace a typ zařízení.

7.3 Prokázání nákupu

Zákazník prokáže uzavření smlouvy zpravidla dokladem o zaplacení, fakturou, potvrzením objednávky, záznamem v zákaznickém účtu nebo jinak. **Nepředložení dokladu není samo o sobě důvodem k odmítnutí reklamace**, lze-li nákup ověřit v systémech SHERLOG.

7.4 Předání zboží k reklamaci

Zboží se předává čisté, kompletní a zabezpečené pro přepravu. **Je-li k posouzení vady nutná demontáž zařízení z vozidla, provede ji SHERLOG nebo jím pověřené servisní místo/provozovna.** Zákazník není oprávněn provádět demontáž svépomocí, ledaže mu k tomu SHERLOG dá pokyn. Náklady demontáže a zpětné montáže nese při oprávněné reklamaci SHERLOG.

7.5 Náklady na dopravu

Při **oprávněné** reklamaci má Zákazník právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, včetně nákladů na dopravu zboží či dopravení vozidla na nejbližší smluvní místo, uplatní-li je u SHERLOG bez zbytečného odkladu, nejpozději do **jednoho (1) měsíce** od uplynutí lhůty pro vytknutí vady, jinak právo zanikne. SHERLOG hradí náklady ve výši odpovídající nejlevnějšímu obvyklému způsobu.

8. Vyřízení reklamace a lhůty

8.1 SHERLOG vydá Zákazníkovi **písemné potvrzení o přijetí reklamace** s uvedením data uplatnění, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení a kontaktních údajů pro poskytnutí informací o průběhu.

8.2 Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí SHERLOG **nejpozději do třiceti (30) dnů** ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se se Zákazníkem na delší lhůtě. Marné uplynutí lhůty zakládá právo Zákazníka odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

8.3 Vyžaduje-li posouzení vady odborné posouzení nebo součinnost výrobce, informuje o tom SHERLOG Zákazníka; lhůta dle bodu 8.2 tím není dotčena.

- 8.4 Po vyřízení vydá SHERLOG **potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace**, případně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání; v případě zamítnutí uvede **písemné odůvodnění**.
- 8.5 SHERLOG vyrozumí Zákazníka o vyřízení reklamace e-mailem nebo telefonicky. Zákazník je povinen vyzvednout si zboží do **třiceti (30) dnů** od vyrozumění. Nevyzvedne-li si Zákazník zboží do šesti (6) měsíců od vyřízení reklamace bude SHERLOG postupovat dle § 2126 OZ (svépomocný prodej po předchozím upozornění) nebo zboží ekologicky zlikviduje.
- 8.6 **Urgentní výpadky služby.** Ohlásí-li Zákazník úplnou nedostupnost služby, zahájí SHERLOG řešení bez zbytečného odkladu, a informuje Zákazníka o předpokládané době obnovení.

9. Vrácení peněžních prostředků

- 9.1 Vzniklo-li Zákazníkovi právo na vrácení ceny (odstoupení od smlouvy) nebo na slevu, vrátí SHERLOG peněžní prostředky **bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů** ode dne odstoupení, resp. ode dne uznání nároku na slevu.
- 9.2 **Platby uskutečněné prostřednictvím platební brány GOPAY** se vracejí zpět stejným platebním prostředkem na tentýž platební účet nebo platební kartu, z nichž byla platba provedena, ledaže Zákazník výslovně určí jinak a nevzniknou mu tím další náklady. Doba připsání částky na účet Zákazníka závisí na jeho poskytovateli platebních služeb (zpravidla 3 až 10 pracovních dnů) a SHERLOG ji nemůže ovlivnit.
- 9.3 **Platby provedené osobně** (hotově nebo kartou na předem definovaných místech) se vracejí hotově na místě, kde byla platba přijata, nebo bezhotovostně na bankovní účet sdělený Zákazníkem; u platby kartou zpravidla storno transakce na tentýž platební prostředek.
- 9.4 U **předplacených služeb** se při odstoupení vrací poměrná část ceny odpovídající nevyčerpanému období, není-li důvodem odstoupení vada zakládající nárok na vrácení ceny v plném rozsahu.
- 9.5 SHERLOG není povinen vrátit přijaté prostředky dříve, než mu Zákazník zboží předá nebo prokáže, že je odeslal, podle toho, co nastane dříve.

10. Reklamace vyúčtování a platebních transakcí

- 10.1 Nesouhlasí-li Zákazník s vyúčtováním (fakturou, stržením předplatného), může je reklamovat do **dvou (2) měsíců** od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady; SHERLOG však může na žádost úhradu odložit.
- 10.2 Reklamace nesprávně provedené nebo neautorizované platební transakce v bráně GOPAY se řídí **zákonem č. 370/2017 Sb.**, o platebním styku. Zákazník je oprávněn obrátit se přímo na svého poskytovatele platebních služeb (banku, vydavatele karty). SHERLOG poskytne nezbytnou součinnost.
- 10.3 Je-li reklamace vyúčtování uznána, vrátí SHERLOG přeplatek postupem dle čl. 9 nebo jej započte do nejbližšího vyúčtování dle volby Zákazníka.

11. Záruka za jakost

- 11.1 Nad rámec zákonné odpovědnosti může SHERLOG nebo výrobce poskytnout **záruku za jakost**. Záruka vzniká prohlášením v záručním listě, na obalu, v reklamě nebo ve smlouvě a její podmínky nesmí být pro Zákazníka méně příznivé než údaje uvedené v reklamě.
- 11.2 Záruční doba běží od **převzetí zboží** Zákazníkem. Uvedl-li SHERLOG věc do provozu později, běží od uvedení do provozu. Byla-li věc opravena, prodlužuje se záruční doba o dobu, po kterou Zákazník nemohl věc užívat.
- 11.3 Zákonná práva z vadného plnění nejsou zárukou dotčena ani omezena.

12. Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

- 12.1 Uzávěl-li Zákazník smlouvu **distančním způsobem** (přes web nebo aplikaci) nebo **mimo obchodní prostory**, má právo odstoupit od smlouvy do **čtrnácti (14) dnů** bez udání důvodu za podmínek uvedených v OP. Toto právo je **odlišné od reklamace** a tento reklamační řád jej neupravuje.
- 12.2 Požádal-li Zákazník výslovně o **zahájení poskytování služby nebo digitálního obsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení** a byl poučen, že tím pozbývá právo na odstoupení (u digitálního obsahu dodávaného mimo hmotný nosič), resp. že uhradí poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění (u služby), postupuje se podle § 1837 a § 1834 OZ.
- 12.3 Smlouvy uzavřené **osobně na definovaných místech**, která jsou obchodními prostorami SHERLOG, právo na odstoupení bez udání důvodu nezakládají.

13. Mimosoudní řešení sporů a dozor

- 13.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je věcně příslušná **Česká obchodní inspekce**, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, sekce ADR. Řízení je pro spotřebitele bezplatné a zahajuje se na jeho návrh, nejpozději do **jednoho (1) roku** ode dne, kdy Zákazník poprvé uplatnil své právo u SHERLOG.
- 13.2 Je-li součástí plnění služba elektronických komunikací, je k rozhodování sporů příslušný **Český telekomunikační úřad**.
- 13.3 Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí, je-li v provozu, případně kontaktovat **Evropské spotřebitelské centrum ČR** (www.evropskyspotrebitel.cz).
- 13.4 Dozor nad dodržováním ZOS vykonává Česká obchodní inspekce, dozor nad ochranou osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů.

14. Zpracování osobních údajů

Osobní údaje uvedené v reklamaci zpracovává SHERLOG za účelem vyřízení reklamace a splnění právních povinností (čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) GDPR) nejdéle však po dobu tří (3) let. Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů na <https://www.sherlog.cz/ke-stazeni>.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1 Tento reklamační řád je zveřejněn na <https://www.sherlog.cz/ke-stazeni> a <https://www.sherlog.cz/reklamace> a je dostupný v aplikaci SHERLOG. Zákazník s ním byl seznámen před uzavřením smlouvy.
- 15.2 SHERLOG je oprávněn reklamační řád jednostranně měnit; pro již uplatněné reklamace platí znění účinné v okamžiku jejich uplatnění. O změně bude Zákazník informován nejméně třicet (30) dnů předem.
- 15.3 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 16. října 2026.

Příloha č. 1 – Vzorový reklamační formulář**Reklamace – SHERLOG**

Zákazník (jméno / firma):
Zákaznické číslo / číslo smlouvy:
Kontaktní e-mail a telefon:
Identifikace zařízení (výrobní č. / IMEI):
RZ vozidla / VIN:
Datum uzavření smlouvy / převzetí zboží:

Popis vady a způsob jejího projevu:

Datum zjištění vady:

Požadovaný způsob vyřízení (zaškrtněte):

- ☐ oprava
☐ dodání nové věci
☐ uvedení služby do souladu se smlouvou
☐ sleva z ceny
☐ odstoupení od smlouvy a vrácení ceny na účet číslo (byla-li platba hrazena jinak než přes GoPay):

Přílohy (zaškrtněte):

- ☐ doklad o koupi
☐ fotodokumentace
☐ snímky obrazovky aplikace

Poučení:

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že si je vědom toho, že v případě kdy bude vyrozuměn o vyřízení reklamace, je povinen si zboží vyzvednout ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dní, a to v místě, kde svou reklamaci uplatnil. Nevyzvedne-li si zákazník zboží ve lhůtě šesti (6) měsíců poté, co obdržel vyrozumění o vyřízení reklamace, je SHERLOG oprávněn buď postupovat dle § 2126 OZ nebo je SHERLOG oprávněn zboží ekologicky zlikvidovat.

V dne Podpis: