

# Příloha č. 1

## Reklamační řád

### 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád je přílohou č. 1 Obchodních podmínek společnosti **BISOUS s.r.o.** se sídlem Františka Diviše 1275/1 a, Uhřetěves, 104 00 Praha 10, identifikační číslo: 03581101, zapsané v obchodním rejstříku vedeném v Praze, oddíl C, vložka 233151, ze dne 1.11.2024 a ruší platnost všech předchozích reklamačních řádů. Tento dokument je k dispozici v sídle prodejce nebo jako html dokument na stránkách [www.sotra.cz](http://www.sotra.cz)
- 1.2. Smluvní vztahy mezi kupujícím a prodávajícím musí být vždy v souladu s tímto Reklamačním řádem a VOP. Záležitosti neupravené v těchto dokumentech se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 374/2022 Sb.
- 1.3. Reklamační řád stanovuje podmínky obchodní spolupráce mezi kupujícím a prodávajícím, společností **BISOUS, s.r.o.**, přičemž kupujícím může být jak spotřebitel, tak podnikatelský subjekt. Kupující je povinen se před objednáním zboží seznámit s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP). Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží kupující potvrzuje svůj souhlas s tímto reklamačním řádem.
- 1.4. Místem pro uplatnění reklamací je adresa provozovny, tedy Bisous s.r.o., Březí 128, 251 01 Březí u Řičan, nebo přes reklamační formulář.

### 2. Odpovědnost Prodejce za vady

- 2.1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady a že odpovídá specifikacím uvedeným v kupní smlouvě. Prodávající zejména odpovídá za to, že zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a pokud nebylo ujednáno, pak takové, které kupující mohl rozumně očekávat. Zboží je vhodné k účelu, pro který se běžně používá, nebo k účelu, který prodávající uvádí. Zboží je dodáno v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti, splňuje právní požadavky na kvalitu, jakost a bezpečnost.
- 2.2. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí, jakož i za vady, které se projeví v průběhu záruční doby. U spotřebitelů činí zákonná záruční doba 24 měsíců, není-li uvedeno jinak. U ekonomických subjektů je záruční doba zkrácena na 6 měsíců.
- 2.3. Prodávající odpovídá za vady způsobené nesprávnou montáží nebo instalací zboží, kterou provedl prodejce nebo osoba jím pověřená.
- 2.4. **Záruka se nevztahuje na vady způsobené:**
  - **Nesprávnou montáží nebo instalací** osobou, která nebyla pověřena prodejcem.
  - **Použitím zboží v rozporu** s montážními pokyny.
  - **Mechanickým poškozením** způsobeným nesprávným zacházením, použitím nevhodného příslušenství, zanedbáním údržby nebo špatné skladování.
  - **Opotřebením způsobeným běžným užíváním** nebo vyplýtváním z povahy věci.
  - **Vada vzniklá přírodními vlivy**, živelnou pohromou.

- **Záruka se nevztahuje na zvláštnosti dřeva jako přírodního materiálu:** Roztahování, smršťování (méně než 3 % šířky a tloušťky), rozdíly v barvě, kroucení a ohýbání prvků. Suky a uzly v prvcích produktů, které nenarušují jeho stabilitu. Nehoblovaná místa, hluchá místa nebo místa, kde suky přesahují okraj střešních nebo podlahových prken zahradního domku, pokud tato prkna mohou být instalována tak, aby tyto vady zůstaly skryty i po finální úpravě (např. otočením desek). Malé trhliny nebo praskliny vytvořené v prvcích (v důsledku vysychání), které nenarušují stabilitu domku. Smůla na povrchu dílu domku.
- **Záruka se nevztahuje na rozbitá okna.**
- **Vada, kterou kupující mohl s obvyklou pozorností poznat:** Pokud kupující při uzavírání smlouvy mohl s obvyklou péčí a pozorností vadu zjistit (např. vada byla viditelná nebo na ni bylo upozorněno), nemůže později požadovat její nápravu. Toto se vztahuje na případy, kdy by kupující měl očekávat určité nedokonalosti vzhledem k povaze obchodu a měl možnost vady zjistit předem.

### 3. Záruční podmínky

- 3.1. Převzetí zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání dopravci. Převzetí zboží spotřebitelem, je okamžikem převzetí zboží od přepravce.
- 3.2. Kupující je povinen zboží při převzetí zkontrolovat a případné zjevné vady (např. poškození při přepravě) ihned oznámit dopravci a prodávajícímu.
- 3.3. Poškozenou zásilku nebo zásilku neúplnou kupující neprodleně oznámí prodávajícímu. S dopravcem sepíše škodní protokol a ten bez zbytečného odkladu zašle e-mailem na adresu [info@sotra.cz](mailto:info@sotra.cz), nebo poštou prodávajícímu. Nejpozději však do 24 hodin. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Pozdější reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky neomezují právo kupujícího na reklamaci, ale poskytuje prodávajícímu možnost prokázat, že vada není v rozporu s kupní smlouvou.
- 3.4. Dokladem o záruce je nákupní doklad/ faktura. Vystavuje se ke každému zakoupenému zboží. Obsahem faktury jsou všechny zákonem potřebné údaje pro uplatnění reklamace.
- 3.5. Kupující je povinen prokázat nákup zboží, dokladem, tedy fakturou. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě.
- 3.6. Zboží, určené k reklamaci by mělo být vhodně zabaleno, aby se přepravou nepoškodilo. Mělo by být čisté a musí být kompletní. Na balíku by mělo být viditelně „REKLAMACE“. Obsahem zásilky musí být kopie nákupního dokladu a kopie Reklamačního formuláře.
- 3.7. Reklamovat zboží může kupující i osobně, na adrese Bisous s.r.o., Břeží 128, 251 01 Břeží u Říčan.
- 3.8. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku a uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.
- 3.9. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na vadu specifikovanou kupujícím v reklamačním formuláři.
- 3.10. V případě zamítnutí reklamace z důvodu nesprávné instalace, poškození způsobeného kupujícím nebo jinou osobou, může být zákazníkovi v případě jeho souhlasu účtována placená oprava.

3.11. Je-li kupujícím spotřebitel a zboží při jeho převzetí není v souladu s kupní smlouvou (dále jen „nesoulad s kupní smlouvou“), má kupující právo požadovat, aby prodávající bez zbytečného odkladu a bezplatně uvedl zboží do stavu odpovídajícího kupní smlouvě. Kupující může podle svého uvážení žádat buď opravu zboží, nebo jeho výměnu. Pokud náprava není možná, má kupující nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Tato práva neplatí v případě, že kupující o nesouladu se smlouvou věděl již při převzetí zboží nebo pokud nesoulad sám způsobil. Pokud se nesoulad s kupní smlouvou objeví během jednoho roku od převzetí zboží, předpokládá se, že existoval již v okamžiku převzetí, pokud se neprokáže opak nebo pokud to nevyplývá z povahy zboží.

#### 4. Reklamační práva spotřebitele dle zákonné záruky

- 4.1. **Odstranitelná vada:** Pokud má zboží vadu, kterou lze odstranit, má spotřebitel právo na její bezplatné a včasné odstranění, případně na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud oprava nebo výměna není možná, spotřebitel může požadovat slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- 4.2. **Neodstranitelná vada bránící užívání:** V případě neodstranitelné vady, která brání řádnému užívání zboží, má spotřebitel právo na výměnu zboží nebo na odstoupení od smlouvy. Tato práva také náleží spotřebiteli, pokud se stejná vada objeví po opakované opravě nebo pokud má zboží více vad současně. Za opakované vyskytnutí vady se považuje, pokud se stejná vada, která byla již dvakrát opravována, objeví znovu. Větší počet vad znamená, že zboží má alespoň tři vady současně, které brání jeho užívání.
- 4.3. **Neodstranitelná vada nebránící užívání:** U neodstranitelných vad, které nebrání běžnému používání zboží, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může odstoupit od smlouvy, pokud nepožaduje výměnu zboží.
- 4.4. **Sleva za vadu:** Pokud byla poskytnuta sleva za určitou vadu, spotřebitel nemůže znovu uplatnit reklamaci na tuto konkrétní vadu.
- 4.5. **Potvrzení o reklamaci:** Prodávající je povinen do tří pracovních dnů od přijetí reklamace spotřebitele informovat o jejím přijetí a případně o nutnosti odborného posouzení. Reklamace, včetně opravy vady, musí být vyřízena **do 30 dnů**, pokud se strany nedohodnou jinak. Pokud není tato lhůta dodržena, má kupující stejná práva jako při podstatném porušení smlouvy.
- 4.6. **Vyřízení reklamace:** Prodávající vystaví spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o zamítnutí reklamace.
- 4.7. **Odmítnutí opravy:** Pokud prodávající odmítne opravit vadu, má spotřebitel právo na slevu z ceny nebo může odstoupit od smlouvy.
- 4.8. **Informace o stavu reklamace:** Prodávající informuje spotřebitele o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu nebo SMS.
- 4.9. **Prodloužení záruční doby:** Záruční doba se prodlužuje o dobu, kdy bylo zboží v reklamačním procesu. Při výměně zboží nebo jeho části se záruka vztahuje na nové zboží nebo novou část.
- 4.10. **Náklady spojené s reklamací:** V případě oprávněné reklamace má spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s reklamací, jako je poštovné. Při odstoupení od smlouvy z důvodu vady má spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s odstoupením. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné.

## **5. Spotřební materiál**

- 5.1. Pokud je součástí balení nebo předmětem koupě spotřební materiál (např. medy, aroma esence, světla do sauny, kameny do saun), je jeho životnost stanovena na 6 měsíců, pokud není uvedeno jinak. Na tento spotřební materiál poskytujeme záruku 6 měsíců. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno, avšak kupující musí vzít v úvahu, že záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené běžným užíváním a nelze ji zaměňovat se životností výrobku.

## **6. Mimosoudní řešení sporů**

- 6.1. V případě, že kupující nesouhlasí s vyřízením reklamace, má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci nebo jiný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

## **7. Ochrana osobních údajů**

- 7.1. Prodávající je povinen zachovávat důvěrnost všech osobních údajů, které jsou poskytnuty v souvislosti s reklamací, a tyto údaje zpracovává v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.

## **8. Závěrečné ustanovení**

- 8.1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti ode dne 1.11.2024