

## Reklamační řád společnosti Studio Šmíd s.r.o.

---

se sídlem: Svážná 362, Těšov, 687 34 Uherský Brod, Česká republika,  
IČ:05671701, DIČ:CZ05671701

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 97088  
(dále jen „Prodávající“)

### A. Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád společnosti Studio Šmíd s.r.o.. upravuje práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění (dále jen Reklamace) poskytnutého společností Studio Šmíd s.r.o., dále jako **Prodávající**, jiné osobě, dále jako **Kupující**, podle kupní smlouvy, smlouvy o dílo nebo jiné smlouvy, dále jako Smlouva.
2. Práva Kupujícího z vadného plnění musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem.
3. Záležitosti tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Tento Reklamační řád je plně v souladu s občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Prodávající na žádost Kupujícího předá Kupujícímu tento Reklamační řád v textové podobě.

### B. Jakost při převzetí

1. Pokud má převzaté zboží v době, kdy Kupující předmět kupní smlouvy převzal, nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které Prodávající odpovídá.
2. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  - a) je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Kupujícím,
  - c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním (např. přirozený úbytek kapacity baterie) nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti či datem spotřeby),
  - d) je způsobena Kupujícím (vznikla např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením), nebo o ní Kupující před převzetím zboží věděl,
  - e) vada vznikla v důsledku vis maior (např. živelná pohroma, přírodní vlivy - např. sněh, kroupy atd.),
  - f) vyplývá-li to z povahy věci.

### **C. Lhůta pro uplatnění zákonných práv z vad - Spotřebitel**

1. Spotřebitel je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
2. Spotřebitel je oprávněn uplatnit svá práva z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí.
3. Spotřebitel může uplatnit práva z vad do 12 měsíců od převzetí daného zboží při koupi již použitého spotřebního zboží.
4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
5. Uplatní-li Spotřebitel vůči Prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Spotřebitel je nemůže užívat, tj. záruční doba se prodlužuje o dobu od řádného uplatnění Reklamacce do oznámení o vyřízení Reklamacce, tj. do doby, kdy byl Spotřebitel povinen si reklamovanou věc vyzvednout.
6. Spotřebitel bere na vědomí, že v případě výměny zboží nebo jeho části v rámci vyřízení Reklamacce neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
7. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi Spotřebitelem a Prodávající.

### **D. Práva z vad – Spotřebitel**

1. Kupující Spotřebitel může požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.
2. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující 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 Kupující i právo od smlouvy odstoupit.
3. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže.
4. Prodávající poskytuje Spotřebiteli záruku za jakost na konstrukční pevnost bazénového tělesa 60 měsíců od převzetí při dodržení pokynů pro provoz a údržbu bazénu. Na zastřešení bazénu na hliníkovou konstrukci záruku v délce 60 měsíců od převzetí při dodržení pokynů pro provoz a údržbu zastřešení.

## **E. Lhůta pro uplatnění zákonných práv z vad - Podnikatel**

1. Podnikatel může svá zákonná práva z vad uplatnit ve lhůtě 12 měsíců od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.
2. Uplatní-li Podnikatel vůči Prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Podnikatel je nemůže užívat.

## **F. Práva z vad – Podnikatel**

1. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo
  - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
  - b) na odstranění vady opravou věci,
  - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - d) odstoupit od smlouvy.
2. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
3. Nezvolí-li Kupující své právo včas, má práva jakoby se jednalo o nepodstatné porušení smlouvy.
4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
5. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
6. Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

## **G. Specifické výjimky z odpovědnosti za vady**

1. Kupující je srozuměn s tím, že bazénové těleso (skelet) je vyráběno jako ruční dílo. Drobné oděrky bazénů, odfuky a otlaky formy, sváry polypropylénových desek, nejsou vadou - jsou způsobeny daným výrobním procesem a nemají žádný vliv na funkčnost výrobku. Odchylky od dekorů a barevných vzorů jsou výsledkem ručního způsobu výroby a nemohou být příčinou Reklamace. Záruka se nevztahuje na mechanické poškození bazénu a na vady způsobené nedodržením stavebních podmínek pro montáž a instalaci bazénu. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé nedodržením technických podmínek pro provoz výrobku a na poškození způsobené chemickými vlivy, zejména používáním nevhodných chemických přípravků pro údržbu bazénové vody nebo nedodržením předepsaných mezních hodnot pro bazénovou vodu. Předepsané hodnoty: Teplota bazénové vody maximálně 30°C, koncentrace Cl v bazénové vodě maximálně 1,0 mg/l a rozmezí pH bazénové vody 6,8-7,5.

2. Vzhledem k charakteru výrobku, kdy je relativně lehce deformovatelný vlivem nerovného podloží, tlakem zásypu či obetonování, lze tolerance měřit pouze v dokonale srovnaném stavu. Délka, šířka a hloubka bazénu mohou být vyrobeny s prostorovou tvarovou a výrobní tolerancí +-2cm. Změny tvaru, rozměrů nebo vlastností bazénového tělesa (skeletu) zapříčiněné chybnou stavební přípravou nebo dokončením, působením spodní nebo srážkové vody, tlakem zeminy nebo působením jiného vnějšího vlivu nejsou důvodem k Reklamací.
3. Kupující je srozuměn s tím, že při případných opravách může dojít k estetickým změnám, které nebudou považovány za důvod k dalším reklamacím. Prodávající neodpovídá za ztráty a změny na věci způsobené jejím neužíváním nebo neprovozováním. Za vady se nepovažuje běžné opotřebení, poškození a přirozený proces stárnutí materiálu a věci.
4. Prodávající neodpovídá za vady na opotřebitelných částech věci či věcech (jejich částech) se životností (žárovky bazénových světel, pH sondy, elektrody úprav bazénových vod, rozběhové kondenzátory motorů čerpadel, kondenzátory kompresorů tepelných čerpadel, pojistky apod.), na vyměnitelné těsnění všech částí technologických komponentů, opotřebitelné části bazénových vysavačů a bazénového příslušenství, barevné změny zejména u technologických prostupů (trysky, skimmery, hlavy protiproudů), na mechanická poškození, opotřebování, odření, ošoupání, poškrábání zejména pohyblivých mechanických částí, dílů a prvků (např. i kolejničky, vodící lišty, panty, dveře, čelní stěny, jistící prvky, kluzné části aj. u zastřešení), na nefunkčnost hybnosti jednotlivých modulů zastřešení v případě nedodržení předepsaných podmínek stavební přípravy především při instalaci kolejiště, na poškození těsnících prvků mezi moduly, uvolnění plastových krytů a záslepek a na proces přirozeného stárnutí materiálu, změny barev a vlastností materiálů způsobené chemickými a mechanickými vlivy na věc nebo její část, na které byly Kupujícím provedeny změny nebo úpravy, a na škody způsobené živelnými pohromami, zejména na škody způsobené větrem, vodou, sněhem, krupobitím atd. Pro tyto případy má Kupující možnost si sjednat pojištění. Případné opravy spojené s působením vlivů uvedených v tomto odstavci hradí Kupující a Prodávající tyto opravy provede na základě samostatné smlouvy s Kupujícím. Je-li Kupující v prodlení s převzetím věci, jde zcela k jeho tíži i snížení hodnoty věci přirozeným stárnutím v důsledku běhu času nebo vlivem počasí při jeho uskladnění.
5. Hromaděním srážkové nebo bazénové vody v kolejišti zastřešení, přítomností a existencí řas, kondenzací vodních par v komůrkách materiálu použitého pro výplně zastřešení, vniknutím hmyzu apod. nejsou důvodem k Reklamací. Případné barevné změny na plastech použitých pro výrobu, zejména pak pro výrobu plastových skeletů bazénů a technologických šachet nejsou z výše uvedených důvodů důvodem k Reklamací.
6. Kupující bere na vědomí, že pro výrobu konstrukce zastřešení a výplně konstrukce zastřešení jsou použity materiály, které jsou přímo určeny pro daný způsob užití, tj. výrobu zastřešení. Vlivem výše uvedených jevů a vlivů může dojít k deformacím (prohnutí) plošných výplní konstrukce zastřešení. Tyto deformace jsou přirozenými vlastnostmi materiálů použitých pro výrobu, nebrání v užívání věci a nejsou důvodem k Reklamací. Povrchové úpravy konstrukčních prvků zastřešení jsou zhotoveny dle norem určených pro tento způsob užití, jsou pravidelně kontrolovány a certifikovány. Pro výrobu zastřešení jsou použity spojovací a kotvicí materiály ze speciálních nerezových slitin oceli (nýty, šrouby, závitové tyče, aretační prvky, hmoždinky apod.), které jsou určeny pro tento způsob užití, tedy pro výrobu zastřešení. Speciální nerezové slitiny oceli jsou použity i pro výrobu některých součástí příslušenství bazénové technologie, například bazénové

schůdky, nerezové krytky příslušenství apod. Kupující seznámen se způsobem údržby nerezových součástí bazénového příslušenství a na způsob údržby nerezových součástí zastřešení. Pokud dojde k barevným nebo jiným změnám (rez, oxidace apod.) na konstrukčních, spojovacích a kotvicích prvcích zastřešení nebo bazénového příslušenství, nejsou tyto důvodem k Reklamaci a Reklamace se na tyto změny nevztahuje. Tyto případné změny mohou být způsobeny pouze výše neuvedenými negativními vnějšími vlivy nebo jinými negativními vlivy, k nimž došlo vlivem nesprávné obsluhy, neodborné manipulace, působením vyšších a nesprávných koncentrátů chemických sloučenin.

## **H. Uplatnění Reklamace**

1. Kupující může uplatnit práva z vady u Prodávajícího osobně nebo jakoukoli písemnou formou (e-mail: [obchod@bazenysmid.cz](mailto:obchod@bazenysmid.cz), dopis). Kupující Podnikatel je povinen doručit reklamovaného zboží na provozovnu Prodávajícího na adrese Gajdošova 2173/24, 61500 Brno. Kupující Spotřebitel je oprávněn doručit reklamovaného zboží na kterékoli provozovnu Prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků, kdy za tuto provozovnu je nutno považovat pouze provozovnu Prodávajícího na adrese Gajdošova 2173/24, 61500 Brno. V sídle Prodávajícího nelze z důvodu povahy prodáváných výrobků a kapacitních důvodů reklamované zboží předat k Reklamaci. Vlastní posouzení vady provede reklamační středisko Prodávajícího, které dále zajistí její odstranění výměnou věci (součásti věci) nebo opravu věci nebo uplatněný nárok z vady odmítne.
2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit Reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu (faktura vystavená Prodávajícím), potvrzení o povinnostech Prodávajícího z vadného plnění uvedených v záručním listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
3. Kupující není oprávněn uplatnit Reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
4. Za řádné uplatnění Reklamace se považuje doručení reklamovaného zboží na určené místo. Pouhé nahlášení Reklamace po telefonu či emailem, či případné zaslání fotografií údajné závady se považuje za nedostatečné.
5. Pokud by uplatnění práva z vad mělo Kupujícímu činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění Reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, může Prodávající po dohodě s Kupujícím posoudit vadu buď na místě (tj. na místě u Kupujícího), nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost, včetně prodloužení zákonné lhůty na vyřízení Reklamace. V případě, že se ze zabudované/ instalované věci dá bez větších komplikací vyjmout její součást vykazující vadu, a pro kterou je daná věc reklamována, je Kupující pro řádné uplatnění Reklamace povinen tuto součást doručit na určené místo, pakliže k tomu byl Prodávajícím vyzván.
6. Při oznámení vady je Kupující povinen sdělit Prodávajícímu, jaké právo z vady si. Změna volby bez souhlasu Prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

## **I. Vyřízení Reklamace**

1. Řádně uplatněnou Reklamací Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak.
2. Je-li Kupujícím Podnikatel a bude-li Reklamacie posouzena jako neoprávněná, má Prodávající právo na úhradu nákladů spojených s řešením Reklamacie včetně přepravních nákladů, které Kupující uhradí do patnácti dnů od jejich oznámení.
3. Příklad-li poslední den lhůty pro vyřízení Reklamacie na víkend či svátek, posouvá se lhůta pro vyřízení Reklamacie na nejbližší další pracovní den.
4. O vyřízení Reklamacie bude Kupující vždy informován oznámením zaslaným některým z komunikačních prostředků (email, SMS, telefonní hovor, dopis).

## **J. Ochrana osobních údajů**

1. Ochrana osobních údajů Kupujícího se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“)
2. Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů Kupujícího v souladu s GDPR je:
  - a) plnění smlouvy mezi Kupujícím a Prodávajícím dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
  - b) plnění právních povinností, které se na Prodávajícího vztahují dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR;
  - c) souhlas Kupujícího se zpracováním osobních údajů pro účely poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.
3. Účelem zpracování osobních údajů je vyřízení objednávky Kupujícího a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Kupujícím a Prodávajícím; při objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (jméno a adresa, kontakt). Poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany Prodávajícího plnit.
4. V případě, že Kupující udělil souhlas dle tohoto článku, souhlasí s tím, aby jím poskytnuté osobní údaje Prodávající využíval pro vlastní marketingové účely (zasílání obchodních sdělení), tj. pro propagaci společnosti Studio Šmíd s.r.o. a produktů nabízených touto společností.
5. Za podmínek stanovených v GDPR má Kupující zejména:
  - a) právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR;
  - b) právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR;
  - c) právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR;
  - d) právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR;
  - e) právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR;
  - f) právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email.
6. Kupující je oprávněn podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.
7. Prodávající prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů. Prodávající prohlašuje, že přijal technická opatření k

zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě. Prodávající dále prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.

8. Kupující může Prodávajícímu sdělit, že chce ukončit zasílání obchodních sdělení, a to na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

## **K. Řešení sporů**

9. Vzájemné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím řeší obecné soudy.
10. Spotřebitel má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
11. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh Spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s Prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy Spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Prodávajícího poprvé.
12. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).
13. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vykonává Česká obchodní inspekce.
14. V případě, že Prodávající Reklamací zamítne jako neoprávněnou, může se Kupující, nebo po dohodě s Prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

## **L. Závěrečné ustanovení**

15. Tento reklamační řád je k dispozici pro Kupujícího v provozovnách Prodávajícího a na [www.bazenysmid.cz](http://www.bazenysmid.cz).
16. Tento Reklamační řád je účinný od 04.02.2025.