body.me

Reklamační řád

Účinnost od: 1. 10. 2026

Tento řád vysvětluje práva z vad fyzického Zboží, Digitálního obsahu a Digitálních služeb. Použité pojmy mají význam uvedený v Obchodních podmínkách Body.me.

Článek 1 Kdo reklamaci přijímá

1.1 Reklamace vyřizuje SEDAVAZADA, s.r.o., IČO: 29510431, DIČ: CZ29510431, sídlo: Plzeňská 3352/156, Smíchov, 150 00 Praha, e-mail: eshop@bodyme.cz, telefon: +420 602 471 164, web: bodyme.cz. Řád se v části o spotřebitelských nárocích vztahuje na Spotřebitele; práva ostatních Kupujících upravuje zákon a jejich smlouva.

1.2 Reklamaci můžete uplatnit na eshop@bodyme.cz, písemně v sídle nebo na adrese SEDAVAZADA, s.r.o., Machkova 587/42, 500 11 Hradec Králové, kam zasílejte reklamované Zboží. Osobní předání na této adrese je možné po-pá 8:00-15:00, po předchozí telefonické domluvě na +420 602 471 164 pro usnadnění obsluhy; domluva není podmínkou platnosti reklamace. Zákonné právo uplatnit reklamaci v sídle nebo v jiné vhodné provozovně tím není omezeno.

Je-li v souladu se zákonem určena jiná osoba k opravě, lze právo na opravu uplatnit také u ní.

1.3 Uveďte, co reklamujete, jak se vada projevuje, kdy byla zjištěna, jaké řešení požadujete a jak vás můžeme kontaktovat. Nákup lze doložit číslem objednávky, dokladem nebo jiným věrohodným způsobem. Originální účtenka ani originální obal nejsou nutnou podmínkou. Pomůže fotografie nebo záznam chyby, pokud jej lze pořídit bez nepřiměřených obtíží.

1.4 Při přijetí vydáme písemné potvrzení s datem uplatnění, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktem pro informování o výsledku. Po vyřízení dostanete potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně provedené opravě a době jejího trvání; zamítnutí písemně odůvodníme.

Článek 2 Odpovědnost za fyzické zboží

2.1 Zboží musí při převzetí odpovídat sjednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a dalším dohodnutým vlastnostem, být vhodné k dohodnutému účelu a mít sjednané příslušenství a pokyny. Musí také splňovat obvyklé požadavky na účel, množství, bezpečnost, životnost a další vlastnosti, které lze rozumně očekávat, včetně relevantních veřejných prohlášení a předloženého vzorku nebo předlohy.

Odchylka od obvyklých požadavků je možná pouze při zákonem požadovaném zvláštním upozornění a samostatném výslovném souhlasu Spotřebitele.

2.2 Odpovídáme také za vadu způsobenou montáží nebo instalací provedenou námi nebo na naši odpovědnost a za chybu v návodu, kvůli které došlo k nesprávné montáži či instalaci Kupujícím. Je-li Zboží věcí s digitálními vlastnostmi, odpovídáme také za související digitální složku podle zvláštních zákonných pravidel, včetně nezbytných aktualizací; samostatně prodávané PDF nebo video se tím nestává Zbožím.

2.3 Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od převzetí. Při oprávněně vytknuté vadě doba neběží po dobu, kdy nemůže věc užívat. Projeví-li se vada do jednoho roku od převzetí, má se za to, že byla na věci již při převzetí, nevylučuje-li to povaha věci nebo vady. U digitální složky věci poskytované soustavně platí odpovědnost po sjednanou dobu, nejméně dva roky, vyžaduje-li to zákon.

2.4 Vadou není opotřebení odpovídající obvyklému používání ani poškození, které Kupující sám způsobil v rozporu s pokyny a které nesouvisí s vadou, za niž odpovídá Prodávající. Samotné použití výrobku nebo nedodání obalu reklamaci nevylučuje. Tímto řádem není poskytována zvláštní záruka za jakost; pokud ji nabídneme, vydáme příslušný záruční list a zákonná práva zůstanou nedotčena.

Článek 3 Nároky u fyzického zboží

3.1 Nejprve můžete požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci podle své volby, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Posuzuje se zejména význam vady, hodnota bezvadné věci a obtíže alternativního řešení. Prodávající může nápravu odmítnout pouze ze zákonných důvodů, zejména je-li nemožná nebo nepřiměřeně nákladná.

3.2 Oprava nebo výměna proběhne bezplatně, v přiměřené době a bez značných obtíží pro Spotřebitele. Zboží k nápravě převezmeme na vlastní náklady; pokud byla věc řádně namontována před projevením vady, zajistíme i zákonem požadovanou demontáž a instalaci nebo náhradu nákladů. Běžné opotřebení před výměnou není důvodem k platbě za užívání.

3.3 Přiměřenou slevu nebo odstoupení můžete požadovat, pokud vadu odmítneme odstranit nebo ji řádně neodstraníme, vada se projeví opakovaně, je podstatným porušením smlouvy nebo je z našeho prohlášení či okolností zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží. Sleva odpovídá rozdílu hodnot vadného a bezvadného plnění. Pro nevýznamnou vadu nelze odstoupit; nevýznamnost prokazuje Prodávající. Není stanoveno univerzální pravidlo, že vždy musíte strpět určitý počet oprav.

3.4 Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme a informujeme vás nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se v konkrétním případě dobrovolně nedohodneme na delší lhůtě. Tento řád takovou dohodou není. Zboží je nutné poskytnout k potřebnému posouzení nebo opravě; požadovaná součinnost musí být přiměřená. Chybějící součinnost neumožňuje automaticky restartovat celou lhůtu ani bez důvodu odkládat vyřízení.

3.5 Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení můžete odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Při odstoupení z důvodu vady vrátíme cenu bez zbytečného odkladu po obdržení věci nebo dokladu o jejím odeslání; náklady vrácení nese Prodávající. Dokud nesplníme povinnosti z vadného plnění, můžete v zákonném rozsahu zadržet dosud neuhrazenou cenu nebo její část.

Článek 4 Vady digitálního obsahu a digitálních služeb

4.1 Digitální plnění musí odpovídat sjednanému popisu, rozsahu, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě, podpoře a dalším vlastnostem. Vedle toho musí být použitelné k obvyklému účelu a splňovat rozumná očekávání na přístupnost, kontinuitu a bezpečnost, odpovídat náhledu a být dodáno s potřebnými pokyny. Odpovídáme rovněž za nesprávné propojení s prostředím uživatele, pokud jsme je provedli my nebo bylo způsobeno vadným návodem.

4.2 U plnění dodávaného jednorázovým úkonem nebo jejich sledem odpovídáme za vady při zpřístupnění, které se projeví do dvou let od zpřístupnění. Projeví-li se vada v prvním roce, předpokládá se, že existovala při zpřístupnění. Tato roční doba neběží po dobu, kdy nelze obsah

užívat kvůli oprávněně vytknuté vadě. Zvlášť trvá povinnost sjednaných a nezbytných aktualizací podle zákona.

4.3 U plnění poskytovaného po určitou dobu, například komunitní služby nebo průběžného přístupu, odpovídáme za vady, které se projeví nebo vyskytnou po celou dobu závazku. Je na Prodávajícím, aby prokázal, že digitální plnění bylo v této době bez vad. Rozhoduje charakter dodávání, nikoli jen to, zda zákazník zaplatil jednou, měsíčně nebo ročně.

4.4 Při reklamaci popište produkt, zařízení, systém, prohlížeč či verzi aplikace a chybu, pokud jsou tyto údaje pro její řešení potřebné. Nikdy nám neposílejte heslo, celé číslo karty, bezpečnostní kód ani zdravotní dokumentaci. Součinnost při ověření digitálního prostředí omezíme na technicky dostupné a co nejméně rušivé prostředky. Přístup do zařízení bez samostatné dohody nepožadujeme.

4.5 Prokážeme-li, že vadu způsobilo nevyhovující digitální prostředí, na jehož potřebné parametry jsme před nákupem jasně upozornili, nepoužije se zákonné obrácení důkazního břemene v příslušném rozsahu. Odmítnutí nezbytné a přiměřené součinnosti může mít tento následek jen při předchozím jasném poučení o součinnosti a jejích důsledcích. Není tím automaticky zamítnuta reklamace.

4.6 Nápravu neodmítáme jen proto, že přístup technicky zajišťuje třetí platforma. Nedostupnost způsobenou naším dodavatelem řešíme jako poskytovatel smluvního plnění. Pravidla aktualizací a údržby nejsou vyloučením odpovědnosti.

Článek 5 Nároky a vyřízení digitální reklamace

5.1 Můžete požadovat bezplatné odstranění vady, ledaže je nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Vadu odstraníme v přiměřené době od vytknutí a bez značných obtíží s přihlédnutím k povaze a účelu produktu. U úplně nefunkční placené služby může být přiměřená doba podstatně kratší než u drobného nedostatku dokumentu.

5.2 Přiměřenou slevu nebo odstoupení můžete požadovat, pokud vadu řádně neodstraníme, je zřejmé, že ji v přiměřené době a bez značných obtíží neodstraníme, vada se projeví i po odstranění nebo představuje podstatné porušení smlouvy. U placeného plnění nelze odstoupit pro jen nevýznamnou vadu; její nevýznamnost prokazujeme my.

5.3 Sleva odpovídá rozdílu hodnot vadného a bezvadného plnění; u průběžného plnění se zohlední doba vadného poskytování. Při ukončení průběžného plnění se vypořádá vadná doba i cena zaplacená předem za dobu po ukončení. Zákonné peněžité nároky z vad digitálního plnění vrátíme na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od uplatnění příslušného nároku, stejným způsobem, pokud výslovně a bez nákladů nesjednáme jiný.

5.4 Pro digitální reklamace se nepoužívá obecná pevná 30denní lhůta českého režimu pro Zboží. Reklamace musí být vyřízena a Spotřebitel informován v přiměřené době. Po jejím marném uplynutí má Spotřebitel právo odstoupit nebo žádat přiměřenou slevu. Zvláštní slovenská pravidla jsou uvedena v článku 7.

5.5 Při platném odstoupení přestanete příslušné digitální plnění používat a my můžeme zamezit dalšímu přístupu. V zákonném rozsahu vám na žádost zdarma a v přiměřené době zpřístupníme vámi vytvořený nebo poskytnutý neosobní obsah v běžně používaném strojově čitelném formátu; výjimky jsou popsány v Podmínkách používání platformy. Osobní údaje se řídí GDPR.

Článek 6 Náklady a další ochrana

6.1 Při oprávněné reklamaci máte právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, například nezbytného poštovného. Požádejte o jejich náhradu a doložte je. Za samotné uplatnění

reklamace neúčtujeme poplatek ani při jejím zamítnutí. Náhrada škody a jiná zákonná práva nejsou reklamačními nároky dotčeny.

6.2 Reklamace je odlišná od odstoupení bez důvodu. U nevyřešeného sporu můžete využít ADR při České obchodní inspekci na https://coi.gov.cz/informace-o-adr/ nebo soudní ochranu. Kontaktní informace a postup ADR jsou uvedeny také v Obchodních podmínkách.

Článek 7 Spotřebitelé s obvyklým bydlištěm na Slovensku

7.1 Pokud se na smlouvu uplatní kogentní slovenská ochrana podle článku 6 nařízení Řím I, česká volba práva ji nevylučuje. Následující doplnění popisuje zejména rozdíly relevantní pro nový prodej pro smlouvy uzavírané od účinnosti tohoto řádu. Smluvně poskytnutou výhodnější ochranu Spotřebiteli neodnímáme.

7.2 U Zboží slovenská úprava předpokládá existenci vady při dodání, projeví-li se v době zákonné odpovědnosti; nejde jen o český první rok. Po prvním odstranění vady opravou se doba odpovědnosti prodlužuje jednou o 12 měsíců podle slovenského § 619 odst. 4; před volbou nápravy Spotřebitele informujeme o právu na opravu či výměnu a o prodloužení. Tato změna slovenské úpravy se vztahuje na smlouvy uzavřené od 31. 7. 2026.

7.3 Slovenský zákon u Zboží stanoví vytknutí vady do dvou měsíců od zjištění, nejpozději v době odpovědnosti. Jelikož tyto podmínky poskytují širší český smluvní režim oznámení, samotné nedodržení této dvouměsíční lhůty vůči Spotřebiteli nepoužijeme ke zkrácení takto přiznaného práva. Doporučujeme oznámit vadu ihned po zjištění.

7.4 U slovenského režimu vystavíme bezodkladně písemné potvrzení o vytknutí vady Zboží i digitálního plnění a uvedeme lhůtu odstranění. Tato lhůta nesmí přesáhnout 30 dnů od vytknutí, ledaže delší lhůtu odůvodňuje objektivní důvod mimo naši kontrolu, který musíme doložit. To nezbavuje povinnosti odstranit vadu v přiměřené době bez závažných obtíží; u Zboží neoslabuje výhodnější smluvní závazek podle článku 3.4.

7.5 Při odmítnutí odpovědnosti sdělíme důvody písemně. Prokáže-li Spotřebitel odpovědnost za vadu Zboží znaleckým posudkem nebo odborným stanoviskem akreditované osoby, může ji podle slovenského práva vytknout znovu; důvodnost a náklady posoudíme podle této úpravy. Vracejí-li se platby podle slovenského režimu slevy nebo odstoupení, dodržíme příslušnou 14denní lhůtu a zákonná pravidla o vrácení věci.

Kontaktní e-mail: eshop@bodyme.cz
Zdroj dokumentu: https://eshop.bodyme.cz/reklamacni-rad/