

REKLAMAČNÍ ŘÁD INTERNETOVÉHO OBCHODU MIOSDYOS



účinný od 6. srpna 2026

1. Základní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění u zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu MiosDyos na adrese www.miosdyos.cz.

1.2. Provozovatelem internetového obchodu a prodávajícím je:

SubliProfi, s. r. o.
tř. Tomáše Bati 1730
765 02 Otrokovice
IČ: 28568419
DIČ: CZ28568419

Telefon: +420 774 700 318
E-mail: fabric@miosdyos.cz
Web: www.miosdyos.cz

dále jen „prodávající“.

1.3. MiosDyos je obchodní značka společnosti SubliProfi, s. r. o. Smluvní stranou kupní smlouvy a osobou odpovědnou za vyřízení reklamace je společnost SubliProfi, s. r. o.

1.4. Tento reklamační řád tvoří součást obchodních podmínek prodávajícího. Pokud se jeho ustanovení liší od právní úpravy, od níž se nelze odchýlit v neprospěch spotřebitele, použije se příslušná právní úprava.

1.5. Ustanovení tohoto reklamačního řádu týkající se zvláštní ochrany spotřebitele se použijí pouze na kupujícího, který při uzavírání smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

2. Odpovědnost prodávajícího za vady

2.1. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady.

2.2. Prodávající odpovídá zejména za to, že zboží:

- a) odpovídá sjednanému popisu, druhu, množství a kvalitě,
- b) odpovídá objednanému grafickému vzoru a textilnímu materiálu,
- c) je dodáno v objednaném množství s přihlédnutím k předem sděleným vlastnostem a výrobním tolerancím,
- d) je vhodné k účelu, pro který spotřebitel zboží požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
- e) je vhodné k účelu, ke kterému se zboží stejného druhu obvykle používá,
- f) má vlastnosti, které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na povahu zboží, informace uvedené u produktu a specifiky textilního a sublimačního tisku,
- g) odpovídá vzorku nebo předloze, byly-li mezi stranami sjednány jako závazné.

2.3. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od jeho převzetí.

2.4. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud to povaha zboží nebo vady nevylučuje.

2.5. Práva z vadného plnění se nevztahují zejména na:

- a) opotřebení způsobené obvyklým používáním,
- b) poškození způsobené nesprávným používáním, údržbou, skladováním nebo zpracováním,
- c) poškození vzniklé nesprávným praním, sušením, žehlením, chemickým či tepelným ošetřením,
- d) mechanické poškození vzniklé stříháním, šitím nebo jiným zpracováním kupujícím či třetí osobou,
- e) vady, o kterých kupující při uzavření smlouvy věděl nebo které sám způsobil,
- f) přirozené nebo předem sdělené vlastnosti textilního materiálu a použité tiskové technologie, pokud nepřekračují běžnou a rozumně očekávatelnou míru.

2.6. Práva z vadného plnění nejsou dotčena tím, že potištěná textilní metráž byla vyrobena podle konkrétní objednávky a spotřebitel u ní nemá právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu. Vadné zboží lze reklamovat i v případě, že bylo vyrobeno nebo upraveno na zakázku.

3. Specifické vlastnosti potištěných textilií

3.1. Barevné podání

Barvy zobrazené na monitoru, telefonu, tabletu nebo jiném zařízení se mohou od skutečně vytištěných barev lišit. Zobrazení ovlivňuje zejména nastavení obrazovky, její kalibrace, jas, barevný profil a okolní osvětlení.

Drobné odchylky mezi zobrazením vzoru na elektronickém zařízení a skutečnou potištěnou látkou proto samy o sobě nejsou vadou.

Za vadu však může být považována podstatná odchylka, která neodpovídá zvolenému vzoru, běžným vlastnostem použité technologie ani informacím uvedeným prodávajícím.

3.2. Vliv textilního materiálu

Stejný vzor může na různých textilních materiálech působit odlišně. Výslednou barevnost, sytost, kontrast, ostrost a celkový vzhled ovlivňuje zejména:

- a) struktura a vazba látky,
- b) gramáž,
- c) pružnost,
- d) povrch a lesk,
- e) základní odstín materiálu,
- f) způsob, jakým materiál reaguje na tepelnou fixaci.

Rozdíl odpovídající běžným vlastnostem zvoleného materiálu není vadou, pokud dodané zboží odpovídá jeho popisu a prezentaci.

3.3. Rozdíly mezi výrobními šaržemi

Mezi různými výrobními šaržemi stejného materiálu nebo mezi samostatně provedenými tiskovými zakázkami mohou vzniknout drobné rozdíly v barevnosti, struktuře, šíři nebo rozměrovém chování látky.

Pokud kupující potřebuje větší množství látky s maximální možnou barevnou shodou, doporučuje se objednat celé množství v rámci jedné objednávky.

Drobné rozdíly mezi samostatnými výrobními šaržemi nejsou samy o sobě vadou. Tím není vyloučena reklamace rozdílu, který překračuje běžnou míru nebo podstatně omezuje sjednané použití zboží.

3.4. Šíře materiálu

Šíře materiálu uvedená v internetovém obchodě je nominální. Skutečná šíře se může v závislosti na výrobní šarži lišit přibližně o ± 2 cm.

Taková odchylka je běžnou vlastností textilních materiálů a sama o sobě není vadou, pokud nebyla mezi prodávajícím a kupujícím před uzavřením smlouvy výslovně sjednána přesná minimální šíře.

3.5. Rozměrová změna při kalandrování

Při sublimačním tisku a následné tepelné fixaci v kalandru může dojít k přirozenému sražení nebo jiné rozměrové změně textilního materiálu.

Rozsah změny závisí na typu a konstrukci zvoleného materiálu a může se u jednotlivých látek lišit. Obvykle se jedná o změnu v řádu jednotek procent.

Přirozená rozměrová změna odpovídající vlastnostem zvoleného materiálu a použité výrobní technologie není sama o sobě vadou.

Potřebuje-li kupující přesně stanovený výsledný rozměr, musí tento požadavek s prodávajícím dohodnout před uzavřením smlouvy. Kupujícímu se zároveň doporučuje při plánování projektu počítat s přiměřenou materiálovou rezervou.

3.6. Přirozené vlastnosti textilu

Za vadu se zpravidla nepovažují nepatrné nepravidelnosti struktury textilu, drobné uzlíky, změny vazby, vlasu nebo jiné přirozené projevy vláken, pokud nepřekračují běžnou míru a podstatně nesnižují vzhled nebo použitelnost materiálu.

3.7. Umístění a začátek vzoru

U objednaného úseku metráže nelze zaručit, že vzor začne nebo skončí na stejném místě jako na produktové fotografii nebo vizualizaci.

Fotografie hotových výrobků, oděvů, interiérů a bytových doplňků slouží zejména jako inspirace možného použití látky. Nejsou-li výslovně označeny jako závazné, nemusí přesně zobrazovat skutečné měřítko nebo umístění vzoru.

Za vadu se však může považovat zejména dodání jiného vzoru, nesprávné měřítko oproti závaznému údaji u produktu nebo zjevně nesprávná orientace oproti objednávce.

3.8. Návaznost tisku

Jde-li o bezešvý nebo opakující se vzor, musí tisk odpovídat obvyklé kvalitě zvolené technologie a údajům uvedeným u produktu.

Viditelná tisková chyba, výrazně narušená návaznost, chybějící část motivu, nežádoucí tisková čára nebo jiná výrobní vada může být důvodem reklamace.

Za vadu se nepovažuje běžná změna umístění motivu vyplývající z toho, v jakém bodě opakujícího se vzoru byla objednaná metráž oddělena.

3.9. Posouzení konkrétní odchylky

To, zda konkrétní odchylka představuje vadu, se posuzuje s ohledem na:

- a) popis a prezentaci produktu,
- b) povahu zvoleného materiálu,

- c) použitou technologii výroby,
- d) rozsah a viditelnost odchylky,
- e) vliv odchylky na obvyklé nebo sjednané použití zboží,
- f) informace, které prodávající poskytl před uzavřením smlouvy.

Uvedení výrobních tolerancí ani popis přirozených vlastností textilu nemůže vyloučit odpovědnost prodávajícího za skutečnou vadu zboží.

4. Kontrola zboží před zpracováním

4.1. Kupujícímu se doporučuje zboží po převzetí rozbalit a před jeho rozstříháním, sešitím, vypráním nebo jiným zpracováním zkontrolovat.

4.2. Kontrola by se měla zaměřit zejména na:

- a) správnost vzoru,
- b) správnost materiálu,
- c) objednanou délku,
- d) zjevné tiskové vady,
- e) zjevné poškození materiálu,
- f) správnou orientaci nebo měřítko vzoru, byly-li závazně stanoveny.

4.3. Zjistí-li kupující možnou vadu, doporučuje se další zpracování látky přerušit a co nejdříve kontaktovat prodávajícího.

4.4. Nesplnění doporučení ke kontrole zboží nezpůsobuje automatický zánik práv z vadného plnění.

4.5. Pokud však kupující navzdory zjevné vadě pokračuje ve zpracování látky a tím rozsah poškození nebo vzniklé náklady podstatně zvětší, může být tato skutečnost zohledněna při posouzení odpovědnosti za takto vzniklé dodatečné náklady.

5. Uplatnění reklamace

5.1. Kupující může reklamaci uplatnit:

- a) e-mailem na adrese fabric@miosdyos.cz,
- b) písemně nebo osobně na adrese:

SubliProfi, s. r. o.
tř. Tomáše Bati 1730
765 02 Otrokovice.

5.2. Před odesláním reklamovaného zboží se kupujícímu doporučuje kontaktovat prodávajícího e-mailem. Prodávající může podle povahy vady nejprve posoudit fotografie nebo jiné podklady a dohodnout s kupujícím vhodný způsob předání zboží.

5.3. V reklamaci by měl kupující uvést zejména:

- a) jméno a kontaktní údaje,
- b) číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující dohledat nákup,
- c) označení reklamovaného zboží,
- d) popis vady a způsob, jakým se projevuje,
- e) kdy byla vada zjištěna,
- f) jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.

5.4. Je-li to možné, doporučuje se připojit fotografie:

- a) celé reklamované látky,
- b) detailu vady,
- c) obalu a přepravního štítku, pokud mohlo dojít k poškození při přepravě,
- d) měřidla přiloženého k látce, jde-li o spor týkající se rozměru.

5.5. Předložení fotografie není podmínkou pro přijetí reklamace. Pokud však bez fyzického nebo obrazového posouzení nelze vadu ověřit, musí kupující umožnit prodávajícímu reklamované zboží přezkoumat.

5.6. Kupující nemusí předložit původní účtenku nebo fakturu, pokud lze nákup u prodávajícího prokázat jiným způsobem, například číslem objednávky, potvrzením platby nebo údaji vedenými v zákaznickém účtu.

5.7. Uplatnění reklamace nelze podmínit předložením zboží v původním obalu.

5.8. Reklamované zboží musí být předáno ve stavu, který umožňuje bezpečné a hygienické posouzení. Je-li látka znečištěná způsobem, který nesouvisí s reklamovanou vadou a znemožňuje její bezpečnou kontrolu, může prodávající požádat o poskytnutí potřebné součinnosti.

6. Potvrzení o reklamaci

6.1. Prodávající vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede zejména:

- a) datum uplatnění reklamace,
- b) obsah reklamace a popis vytýkané vady,
- c) požadovaný způsob vyřízení,
- d) kontaktní údaje spotřebitele pro informování o výsledku reklamace.

6.2. Při uplatnění reklamace e-mailem může být potvrzení zasláno elektronicky na e-mailovou adresu spotřebitele.

6.3. Po vyřízení reklamace prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o:

- a) datu a způsobu vyřízení reklamace,
- b) provedení opravy a době jejího trvání, pokud byla provedena,
- c) výměně zboží,
- d) poskytnutí slevy nebo vrácení kupní ceny,
- e) případném zamítnutí reklamace a jeho odůvodnění.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace

7.1. Prodávající reklamaci posoudí a vyřídí bez zbytečného odkladu.

7.2. Reklamační spotřebitele, včetně odstranění vady a informování spotřebitele o jejím vyřízení, musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodnou na delší lhůtě.

7.3. Delší lhůta nesmí být spotřebiteli jednostranně určena. Musí jít o konkrétní a dobrovolnou dohodu uzavřenou po uplatnění reklamace.

7.4. Vyžaduje-li posouzení reklamace předání zboží a spotřebitel je neposkytne ani po výzvě prodávajícího, musí spotřebitel poskytnout potřebnou součinnost. Bez ní nemusí být možné vadu posoudit nebo odstranit.

7.5. Reklamační je vyřízena okamžikem, kdy prodávající spotřebitele informuje o způsobu jejího vyřízení a zboží je podle povahy vyřízení připraveno k předání nebo odeslání.

7.6. Nebude-li reklamační v zákonné nebo dohodnuté lhůtě vyřízena, může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

8. Způsoby odstranění vady

8.1. Má-li zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění.

8.2. Spotřebitel může podle své volby požadovat:

- a) opravu zboží, nebo
- b) dodání nového zboží bez vady.

8.3. Prodávající může zvolený způsob odmítnout, pokud je nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, zejména s ohledem na význam vady, hodnotu zboží bez vady a možnost odstranit vadu jiným způsobem bez značných obtíží pro spotřebitele.

8.4. Vzhledem k povaze potiskované metráže nemusí být oprava výrobní nebo tiskové vady technicky možná. V takovém případě může být přiměřeným způsobem vyřízení zejména výroba a dodání nové metráže bez vady.

8.5. Vada bude odstraněna v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby spotřebiteli nebyly způsobeny značné obtíže, s přihlédnutím k povaze zboží a účelu, pro který je zakoupil.

8.6. Prodávající převezme zboží k odstranění vady na vlastní náklady. Konkrétní způsob předání nebo dopravy bude dohodnut podle povahy a rozměrů reklamovaného zboží.

9. Sleva nebo odstoupení z důvodu vady

9.1. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) prodávající odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil řádně,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy,
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele,
- e) prodávající reklamaci nevyřídil v zákonné nebo dohodnuté lhůtě.

9.2. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada pouze nevýznamná.

9.3. Přiměřená sleva se určí podle rozdílu mezi hodnotou zboží bez vady a hodnotou vadného zboží, které spotřebitel obdržel.

9.4. Odstoupení od smlouvy z důvodu vady je odlišné od čtrnáctidenního odstoupení bez uvedení důvodu. Právo reklamovat vadnou potištěnou metráž není omezeno tím, že se na ni vztahuje výjimka z běžného čtrnáctidenního odstoupení.

10. Náklady oprávněné reklamace

10.1. Je-li reklamace oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

10.2. Může jít zejména o přiměřené náklady na dopravu reklamovaného zboží k prodávajícímu.

10.3. Kupující by měl zvolit způsob dopravy odpovídající povaze, hodnotě a rozměrům zboží.

10.4. Před odesláním rozměrné nebo větší zásilky se doporučuje dohodnout způsob přepravy s prodávajícím. Prodávající může zajistit vyzvednutí prostřednictvím smluvního dopravce.

10.5. Prodávající není povinen hradit náklady, které byly vzhledem k okolnostem zjevně nepřiměřené a nebyly pro uplatnění reklamace nutné.

10.6. Reklamované zboží nesmí být bez předchozí dohody zasláno na dobírku. Zásilka zasláná na dobírku nemusí být převzata.

11. Poškození při přepravě

11.1. Kupujícímu se doporučuje při převzetí zkontrolovat stav přepravního obalu.

11.2. Je-li obal viditelně poškozen, doporučuje se:

- a) poškození zaznamenat s dopravcem,
- b) pořídit fotografie obalu a přepravního štítku,
- c) při důvodném podezření na závažné poškození odmítnout převzetí zásilky,
- d) co nejdříve kontaktovat prodávajícího.

11.3. Převzetím zásilky s poškozeným obalem kupující automaticky neztrácí práva z vadného plnění.

11.4. Nezaznamenání výhrady dopravci samo o sobě nevylučuje reklamaci skrytého poškození. Může však ztížit prokázání, kdy a jak k poškození došlo.

12. Reklamáce podnikatelem

12.1. Je-li kupujícím podnikatel, řídí se jeho práva z vadného plnění kupní smlouvou, obchodními podmínkami a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

12.2. Na podnikatele se nepoužijí ustanovení určená výhradně k ochraně spotřebitele, zejména zákonná třicetidenní lhůta pro vyřízení spotřebitelské reklamáce, pokud právní předpis nestanoví jinak.

12.3. Podnikatel je povinen zboží podle možností prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody a zjištěnou vadu oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

13.1. Vznikne-li mezi prodávajícím a spotřebitelem spor týkající se reklamáce, budou se jej strany přednostně snažit vyřešit vzájemnou dohodou.

13.2. Nepodaří-li se spor vyřešit přímo, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu subjektu, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz

Internetová adresa: coi.gov.cz/informace-o-adr/

13.3. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel u prodávajícího poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu.

13.4. Mimosoudní řešení sporu není podmínkou pro uplatnění práva u soudu.

13.5. Spotřebitel s bydlištěm na Slovensku se může při přeshraničním sporu obrátit také na Evropské spotřebitelské centrum ve státě svého bydliště.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky. Tím nejsou spotřebitelé zbaveni ochrany poskytované závaznými právními předpisy, které se na jejich smluvní vztah použijí.

14.2. Prodávající může reklamační řád měnit. Pro posouzení práv kupujícího je rozhodující znění účinné v okamžiku uzavření kupní smlouvy, případně pozdější znění, pokud je pro kupujícího výhodnější.

14.3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 6. srpna 2026.