

Obchodní podmínky

Provozovatel:

<https://www.fler.cz/von-hanke>

## **1) Informace o uzavřené smlouvě a obchodních podmínkách**

Prohlašujeme, že data slouží pouze pro účely identifikace při nákupu v e-shopu [www.fler.cz/shop/von-hanke](https://www.fler.cz/shop/von-hanke) a nebudou poskytnuty třetím osobám ani jinak zneužity. Objednávky lze uskutečnit i bez registrace.

Osobní údaje zákazníka jsou nevyhnutelné k tomu, abychom s ním mohli uzavřít smlouvu, v případě, že nám osobní údaje (jméno, příjmení, adresa dodání atd.) neposkytne, poté s ním nemůžeme uzavřít smlouvu.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní a reklamační podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Ceny uvedené v kupní smlouvě jsou platné v době uskutečnění objednávky. Tyto obchodní a reklamační podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce a je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání v našem internetovém obchodě a kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky, stejně jako reklamační řád, jsou zobrazeny na webových stránkách našeho internetového obchodu a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uzavření kupní smlouvy si kupující hradí sám.

## **2) Přijetí a vyřízení objednávky, kupní smlouva**

Objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu kupujícího i prodávajícího s tímto návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího).

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy v těchto případech: zboží se již nevyrábí, nebo nedodává, nebo

se výrazným způsobem změnila cena dodávaného zboží. V případě, že tato situace nastane, prodávající bude neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet, k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Všechny objednávky přijaté tímto obchodem jsou závazné. O přijetí objednávky jste automaticky informován elektronickou poštou – e-mailem. V detailu každého výrobku i v potvrzení objednávky je předpokládána dodací lhůta zboží, které nebylo skladem. U každé položky je zobrazeno, zda je zboží skladem či nikoliv. Pokud zboží není na skladě, či skladě dodavatele, budeme Vás neprodleně informovat o dalším termínu dodání.

### **Storno objednávky**

Objednávku může nakupující zrušit před její expedicí. V případě, že nebude objednávka zrušena do doby před expedicí, a bude expedována, může být po objednateli požadována náhrada nákladů spojená s expedicí zboží.

Pokud provedete storno objednávky do 12 hodin, považujeme objednávku za zrušenou. Storno můžete poslat e-mailem případně provést telefonicky. Při zrušení objednávky je nutné uvést Vaše jméno, e-mail a číslo objednávky.

### **3) Druhy dopravy veřejnými přepravci:**

Zboží je doručováno zásilkovou službou. Pouze na výslovné přání nakupujícího je možné poslat zásilku Českou poštou.

Poštovné, pokud nebude uvedeno jinak, je účtováno ve výši 89,- Kč při platbě předem na bankovní účet. V případě zaslání zboží na dobírku je započteno poštovné ve výši 128,- Kč.

U těchto zásilek je možnost podrobného sledování podle podacího čísla. Cena za přepravu se zobrazuje ihned po výběru způsobu dopravy. Reklamace zásilky je možná pouze u převzetí!

**POZOR!** Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu produktu či neúplnost zásilky, je spotřebiteli doporučeno za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít. Reklamace zásilky je možná do tří pracovních dnů, přepravní obal prosím uschovejte je potřeba pro zdárné vyřízení reklamace. Spotřebitel tím značně zjednoduší a urychlí vyřízení celé věci. Tím

samozřejmě není nijak dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci u prodávajícího.

#### **4) Záruka**

K zásilce je vždy vystavena elektronická faktura, která zároveň slouží jako záruční list. Záruční lhůta začíná běžet datem uvedeným na dokladu a její délka je dva roky. Ve sporných případech může být záruční lhůta prodloužena o 5 (slovy pět) dní jako náhrada za čas dopravy.

#### **5) Rozpor s kupní smlouvou - obecné informace**

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci, nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

#### **6) Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy**

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží. V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno nejpozději poslední den 14 denní lhůty.

Toto ustanovení zákona však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí dodavateli vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Prodávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu

prokázat. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrátí jen takto sníženou kupní cenu.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel nemá v případě zboží, které bylo upravené podle přání kupujícího.

## **7) Doručení a dodací podmínky**

Některé zásilky mohou být rozděleny do více balíků. Poštovné zůstává beze změny.

Veškeré zásilky sledujeme až do jejich doručení, snažíme se tak předcházet problémům, které při doručování vznikají.

Jak postupovat při vrácení zboží:

- 1) Připravte zásilku dle popisu níže. Jakmile budete vědět kdy a kde zásilku budeme moci vyzvednout, kontaktujte nás.
- 2) Zboží, které budete zasílat zpět na naši adresu zašlete dle popisu níže vámi zvoleným přepravcem.

Jak zásilku připravit

Zásilka musí být kompletní a ve stavu, v jakém jste jej převzali při dodávce.

Vrácené zboží neposílejte na dobírku, ale doporučeně. Doporučujeme Vám zboží pojistit. Peníze vám budou vráceny pouze na bankovní účet (nezapomeňte ho uvést) a to obvykle do 3 pracovních dnů od obdržení zásilky.

- 3) Náklady na vrácení zboží nese kupující.

## **8) Způsoby úhrady**

Veškeré způsoby úhrady, lze vybrat před výběrem dopravy. Všechny způsoby platby jsou zahrnuty v ceně dopravy. Zboží budeme expedovat po obdržení platby na bankovní účet a dle dodací lhůty uvedené u daného výrobku.

Dobírka - objednané zboží Vám zašleme poštou a při převzetí toto zboží uhradíte v hotovosti.

## **9) Reklamace**

Za všech okolností se snažíme vyjít spotřebiteli vstříc. V případě, že zboží, které jste od nás obdrželi, je poškozené či nefunkční, postupujte dle reklamačního řádu. Vrácení zboží z důvodu odstoupení od smlouvy je popsáno v bodu 6. Obchodních podmínek.

## 10) Reklamační řád

Výrobky, na které se vztahuje právo uplatnění reklamace, musí být předány k posouzení ihned po zjištění závady, musí být čisté a s náležitými doklady a popisem závady, případně označeným místem závady.

V případě reklamace zašlete výrobek na adresu uvedenou na faktuře. Přeprava je hrazena stranou prodávajícího. Jakmile budete vědět kdy a kde zásilku budeme moci vyzvednout, kontaktujte nás. Zásilka musí být kompletní a ve stavu, v jakém jste jej převzali při dodávce. Neposílejte zboží na dobírku, v takovém případě nebude zboží převzato. Doporučujeme Vám zboží pojistit. Zboží musí být pro přepravu řádně zabaleno, tak aby nedošlo k jeho dalšímu případnému poškození.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující spotřebitel právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, pokud se stejná vada projeví potřetí.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

*K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.*

## 11) Vyřízení reklamace

Reklamace bude vyřízena nejdéle do 30-ti dnů od jejího uplatnění. V případě nevyřízení reklamace v této lhůtě má spotřebitel právo na výměnu věci za stejnou novou bezvadnou věc, nebo může od smlouvy odstoupit. Výběr mezi výměnou věci a odstoupením od smlouvy náleží spotřebiteli.

O způsobu vyřízení reklamace je spotřebitel informován emailem.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka. U zamítnutých reklamací mohou být účtovány náklady na reklamační řízení a manipulační poplatky.

O vyřízení reklamace budete informováni e-mailem, SMS, případně telefonicky.

Děkujeme Vám za čas, který jste strávili přečtením obchodních podmínek.

Obchodní podmínky jsou platné od 22.4.2018 do odvolání.

Informace pro kupující: v případě změny obchodních podmínek, jsou platné obchodní podmínky, které byly v platnosti k datumu nákupu.