

## Obchodní a reklamační podmínky

### prodejce „zuzhook“

Jménem, příjmením, názvem spol., IČ a sídlem uvedeným v sekci „Košík“

#### I.

#### Vymezení pojmů

1. **„Obchodem“** se pro účely těchto obchodních a reklamačních podmínek rozumí internetový obchod na internetové adrese [www.fler.cz/zuzhook](http://www.fler.cz/zuzhook),
2. **„Prodejcem“** se rozumí provozovatel obchodu, jménem, příjmením, názvem spol., IČ a sídlem společnosti uvedeným v sekci „Košík“ před odesláním objednávky.
3. **„Zbožím“** se rozumí věci a produkty nabízené Prodejcem k prodeji v Obchodu.
4. **„Zákazníkem“** se rozumí uživatel Obchodu, jenž má zájem o koupi konkrétního Zboží.
5. **„Spotřebitelem“**, se rozumí každý člověk, který s Prodejcem uzavírá obchod prostřednictvím Obchodu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Na takového Spotřebitele se vztahují ujednání, u nichž je tak výslovně uvedeno.
6. **„Objednávkou“** se rozumí vyplněný objednávkový formulář určený pro konkrétní Zboží v rámci objednávkového elektronického systému Obchodu.
7. Zkratkou **„OZ“** se rozumí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

#### II.

#### Nákup Zboží

1. Zákazník je oprávněn objednat prostřednictvím Obchodu a jeho elektronického objednávkového systému konkrétní Zboží, o jehož koupi má zájem. Vyplněním registračního formuláře Obchodu, registrací v Obchodu, vyplněním kteréhokoli objednávkového formuláře v rámci Obchodu a odesláním kterékoli Objednávky v rámci Obchodu projevuje vždy Zákazník zároveň souhlas s těmito obchodními a reklamačními podmínkami určenými pro nákup zboží v Obchodu a také se zpracováním jeho osobních údajů uvedených v Objednávce (viz. čl. XII - Ochrana osobních údajů).
2. Samotné uveřejnění a nabízení Zboží Prodejcem v Obchodu není ještě návrhem

na uzavření kupní smlouvy ohledně daného Zboží ze strany Prodejce, ale pouze informačním zveřejněním dodavatelských možností Prodejce. Pro prezentaci Zboží prostřednictvím Obchodu a též pro prezentaci možnosti jeho objednání a koupě se tedy nepoužije §1732 odst. 2 OZ, přičemž taková prezentace Zboží v Obchodu tak není právně účinným návrhem Prodejce na uzavření smlouvy k takovému Zboží.

3. Za návrh na uzavření kupní smlouvy ze strany Zákazníka prostřednictvím Obchodu ohledně konkrétního Zboží je považováno vždy teprve doručení Objednávky Zákazníka na koupi daného Zboží Prodejci.
4. Odesláním Objednávky projevuje vždy Zákazník zároveň souhlas s těmito obchodními a reklamačními podmínkami a závazně si objednává Zboží uvedené v Objednávce.
5. Prodejce potvrdí Zákazníkovi doručení Objednávky bez zbytečného odkladu.
6. Potvrzení o doručení Objednávky Prodejcem se považuje za přijetí návrhu na uzavření kupní smlouvy Prodejcem se Zákazníkem ohledně konkrétního zboží uvedeného v Objednávce a teprve okamžikem takového potvrzení Objednávky tedy dochází mezi Zákazníkem a Prodejcem k uzavření kupní smlouvy ke konkrétnímu objednanému Zboží.
7. Obsah kterékoli kupní smlouvy dle odst. 6 je pak vždy dán obsahem přijatého návrhu (objednávky) Zákazníka, tedy jak předmět koupě, tak i jeho cena, způsob dodání a další podmínky sjednané v rámci takto přijatého návrhu, přičemž ostatní smluvní náležitosti takové kupní smlouvy jsou definovány těmito obchodními a reklamačními podmínkami.
8. Pokud si Zákazník v rámci objednávky vybral dodání zboží jeho odesláním na adresu určenou Zákazníkem, odešle Prodejce toto Zboží na takovou adresu poté, co bude dané Zboží připraveno u Prodejce k expedici.

### **III.**

#### **Realizace Objednávky**

1. K provedení řádné Objednávky je Zákazník povinen vyplnit veškeré povinné údaje v objednávkovém elektronickém systému Obchodu.
2. Doručená Objednávka Zákazníka se považuje za nepřijatou a odmítnutou ze strany Prodejce zejména tehdy, jestliže Prodejce vyrozumí Zákazníka, že (i) Objednávku nepřijímá či odmítá, (ii) objednané Zboží není možno dodat, anebo v případě, že Prodejce nepotvrdí Zákazníkovi přijetí Objednávky dle čl. II bodu 6 nejpozději do 20 pracovních dnů od jejího odeslání Zákazníkem.

3. Pokud je objednané Zboží možno dodat, avšak v mezidobí došlo ke změně podmínek dodávky daného Zboží (Zboží je možno dodat v jiné ceně, kvalitě, či provedení), je Prodejce oprávněn vyrozumět o této skutečnosti Zákazníka s žádostí o vyjádření, zda má zákazník zájem o Zboží za takto změněných podmínek, a zároveň s poskytnutím lhůty pro takové vyjádření.
4. Jestliže se Zákazník vyjádří Prodejci dle odst. 3 ve lhůtě určené Prodejcem, že má zájem o Zboží i za změněných podmínek, považuje se takové vyrozumění za novou Objednávku a dále se postupuje jako u nové Objednávky.
5. Jestliže se Zákazník nevyjádří dle odst. 3 ve lhůtě určené Prodejcem, že má zájem o Zboží i za změněných podmínek, považuje se marné uplynutí takové lhůty za zrušení Objednávky Zákazníkem.
6. Objednávka učiněná Zákazníkem je pro Zákazníka závazná.

#### **IV. Informace Zákazníka**

1. S ohledem na povinnost Prodejce dle OZ poskytuje Prodejce těmito obchodními a reklamačními podmínkami Zákazníkovi informace, jež jsou nezbytné k uzavření smlouvy a náležitě informovanosti Zákazníka o realizaci konkrétního obchodu.
2. Identifikační údaje Prodejce jsou uvedeny v čl. I odst. 2 těchto obchodních a reklamačních podmínek.
3. Název, hlavní charakteristika Zboží a jeho cena je vždy uvedena ve specifikaci Zboží v příslušné sekci Obchodu, přičemž tím, že Zákazník ohledně takového Zboží učiní Objednávku, dává najevo, že se již v předstihu s popisem daného Zboží i jeho cenou seznámil.
4. Cena Zboží v rámci Obchodu je vždy uvedena bez daní a bez dalších poplatků, není-li uvedeno jinak.
5. Zákazník je povinen uhradit kupní cenu s daní příslušnou k danému Zboží či smlouvě.
6. V rámci Objednávky a před jejím odesláním bude vždy zároveň Zákazníkovi zobrazena a uvedena i cena po připočtení příslušných daní (DPH) a po připočtení dalších poplatků a nákladů (např. poplatek za ekologickou likvidaci dle zák. č. 185/2001 Sb., o odpadech, v platném znění, a náklady za dodání a dopravu).
7. Prodejce neúčtuje Zákazníkům žádné náklady vznikající použitím komunikačních prostředků na dálku, a takové náklady na své straně tedy nese Zákazník sám.
8. Vyplněním a odesláním Objednávky v rámci objednávkového elektronického

systemu Obchodu Zákazník na dobu neurčitou souhlasí, že mohou být Prodejcem Zákazníkovi na adresu jeho uvedeného bydliště či sídla zasílána reklamní sdělení Prodejce a dále, že mu na jeho vyplněnou emailovou adresu mohou být zasílána obchodní sdělení Prodejce. Tento souhlas je Zákazník oprávněn kdykoli odvolat.

9. Nabídka Zboží Obchodu je platná vždy po dobu určenou u každého konkrétního Zboží v rámci specifikace Zboží v příslušné sekci Obchodu, přičemž pokud doba platnosti nabídky není uvedena, má se za to, že nabídka zboží platí do odvolání či do vyčerpání zásob.
10. Každá uzavřená kupní smlouva v rámci obchodu je dále Prodejcem archivována v rámci jeho obchodní a účetní evidence a na vyžádání Zákazníka může být tomuto následně zpřístupněna po uhrazení manipulačních nákladů na takové zpřístupnění.
11. Kroky vedoucí k uzavření kupní smlouvy v rámci Obchodu jsou obecně popsány těmito obchodními a reklamačními podmínkami.
12. Kupní smlouva může být uzavřena v českém nebo i slovenském jazyce.
13. V rámci objednávání kteréhokoli Zboží je Zákazník oprávněn do konečného odeslání Objednávky měnit obsah Objednávky či opravovat chyby učiněné v Objednávce.

## **V.**

### **Dodání Zboží**

1. Způsob dodání Zboží zvolí zákazník vždy v rámci vyplnění Objednávky, kde je specifikována i cena a forma dodání.
2. Nevyzvedne-li si Zákazník Zboží zasílané dobírkou ve lhůtě jejího uložení na poště při dodání prostřednictvím České pošty, a.s. nebo nepřeveze-li Zákazník doručované Zboží od zasilatele v případě dodání Zboží prostřednictvím jiného dopravce, a Zboží bude vráceno Prodejci, uskladní Prodejce Zboží ve svém skladu do doby, než si jej Zákazník vyzvedne nebo než Prodejce dle odst. 4 využije své právo odstoupit od smlouvy.
3. Zákazník je povinen za uskladnění dle odst. 2 uhradit Prodejci skladné ve výši 100,-Kč za každý i započatý týden takového uskladnění.
4. Jestliže Zboží bude vráceno Prodejci dle odst. 2, je Prodejce zároveň oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, kdy takovým odstoupením není dotčen nárok Prodejce na vynaložené náklady s odesláním Zboží ani nárok na dosud vzniklé skladné dle bodu 3.

## VI. Platební podmínky

1. Platební podmínky zvolí zákazník vždy v rámci vyplnění Objednávky, kde je specifikována i cena a forma platby.

## VII. Odstoupení od smlouvy a vrácení zboží

### (ustanovení tohoto článku se vztahují pouze na Spotřebitele)

1. Spotřebitel má právo od smlouvy uzavřené prostřednictvím Obchodu odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů ode dne, kdy Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme Zboží.
2. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí Spotřebitel o svém odstoupení od kupní smlouvy informovat Prodejce na jeho adresu uvedenou v čl. I odst. 2 formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Spotřebitel může použít níže v čl. XIV uvedený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností.
3. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
4. Zboží, které Spotřebitel obdržel a ohledně něhož odstoupil od smlouvy dle odst. 1 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, je Spotřebitel povinen zaslat zpět na adresu prodejce před uplynutím 14 dnů.
5. Pokud Spotřebitel odstoupí od této smlouvy, vrátí Prodejce Spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne obdržení vráceného Zboží nebo poté, co Spotřebitel prokáže, že Zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve, všechny platby, které Prodejce od Spotřebitele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Spotřebitelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený Prodejcem). Pro vrácení plateb použije Prodejce stejný platební prostředek, který Spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud Spotřebitel výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Spotřebiteli nevzniknou další náklady.
6. Spotřebitel bere na vědomí, že v případě odstoupení od smlouvy dle odst. 1 odpovídá pouze za snížení hodnoty Zboží v důsledku nakládání s tímto Zbožím

jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi Zboží, včetně jeho funkčnosti.

7. Spotřebitel bere na vědomí, že v případě odstoupení od smlouvy dle odst. 1 ponese přímé náklady spojené s vrácením Zboží.
8. Spotřebitel nemá právo odstoupit dle tohoto článku od kupní smlouvy na Zboží, které již bylo Spotřebiteli dodáno, avšak bylo dříve Prodejcem před jeho dodáním na základě požadavku či Objednávky Spotřebitele jakkoli upraveno podle přání Spotřebitele nebo pro Spotřebitele (především na jeho míru).
9. Ustanovení čl. VII se nevztahují na Zákazníka, který není Spotřebitelem.

## **VIII.**

### **Reklamace Zboží**

1. Spotřebitel je oprávněn reklamovat vady, jež se na Zboží vyskytly v době 24 měsíců po převzetí Zboží. Ustanovení předchozí věty neplatí a nevztahuje se na Zákazníka, který není Spotřebitelem, přičemž takový Zákazník je oprávněn Zboží reklamovat dle příslušných právních předpisů.
2. Práva z vad se nevztahují především na vady, které:
  1. byly reklamovány po uplynutí doby dle odst. 1,
  2. mají původ v užívání Zboží v rozporu s pokyny pro jeho užívání nebo v rozporu s jeho účelem nebo obvyklým a předpokládaným způsobem užití,
  3. jsou zapříčiněny nedovolenými nebo neodbornými zásahy do Zboží,
  4. byly způsobeny vyšší mocí nebo jinou vnější okolností nemající původ v povaze Zboží.
3. Při uplatnění práv z vad je Zákazník povinen přeložit reklamované Zboží a kopii dokladu o koupi (faktury).
4. V případě koupě Zboží osobním odběrem u Prodejce obdrží Zákazník fakturu současně se zakoupeným Zbožím.
5. Lhůty k uplatnění práva z vad začínají běžet od převzetí Zboží Zákazníkem.
6. V případě doručení zboží dobírkou je Zákazník povinen při převzetí si vždy zásilku prohlédnout a při zřejmých a na povrchu obalu zásilky znatelných poškozeních, popř. zjevných a uvnitř poznatelných částečných ztrátách zásilky tato poškození a ztráty reklamovat u doručující služby i Prodejce. Další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena pouze v souladu s pokyny Prodejce.

7. Není-li poškození nebo částečná ztráta obsahu zásilky při jejím předání a převzetí příjemcem zjevná, je Zákazník povinen oznámit Prodejci vznik škody bez zbytečného odkladu, poté co ji zjistil, nejpozději však do 2 pracovních dnu ode dne doručení zásilky.

## **IX. Nároky z vad**

1. Spotřebitel má práva z vadného plnění dle §2165 a násl. OZ, přičemž Prodejce též odpovídá za jakost Zboží při převzetí dle §2161 OZ. Předchozí věta se však nevztahuje na Zákazníka, který není Spotřebitelem, přičemž takový Zákazník je oprávněn Zboží reklamovat dle příslušných právních předpisů.
2. Práva z vadného plnění je Zákazník oprávněn uplatnit především dle §2169 OZ. Předchozí věta se však nevztahuje na Zákazníka, který není Spotřebitelem, přičemž takový Zákazník je oprávněn Zboží reklamovat dle příslušných právních předpisů.

## **X. Posouzení reklamace**

1. Reklamované Zboží spolu s kopií nákupního dokladu (faktury) zašle Zákazník zpět na adresu Prodejce.
2. V reklamaci je Zákazník povinen uvést i podrobný popis reklamované vady Zboží.
3. K reklamaci nesplňující podmínky dle bodu 1 a 2 nebude Prodejcem přihlíženo.
4. Dopravu reklamovaného Zboží hradí Zákazník.
5. Reklamované Zboží nelze Prodejci zaslat na dobírku, k takové reklamaci nebude Prodejcem přihlíženo.
6. Po obdržení reklamovaného Zboží spolu s kopií faktury posoudí Prodejce reklamované Zboží s ohledem na vady namítané Zákazníkem.

## **XI. Vrácení Zboží**

**(článek XI. se nevztahuje na vrácení Zboží dle čl. VII)**

1. V případech, na které se nevztahují ustanovení dle čl. VII, je Zákazník je povinen

vrátit Prodejci Zboží tehdy, jestliže dojde k zániku kupní smlouvy mezi Prodejcem a Zákazníkem ke konkrétnímu Zboží, zejména pak v případě účinného odstoupení některého účastníka od kupní smlouvy.

2. Jestliže tak z jakéhokoli jiného důvodu než dle čl. VII vznikne Zákazníkovi povinnost k vrácení Zboží Prodejci, je Zákazník povinen vrátit Prodejci Zboží nejpozději do 20 dnů od vzniku takové povinnosti.
3. V případě, že Zákazník převzal od Prodejce Zboží osobní odběrem, je Zákazník povinen Zboží vrátit a předat Prodejci ve lhůtě dle odst. 2 v prodejním místě Prodejce, kde si dříve Zboží převzal.
4. V případě, že zákazník převzal od Prodejce Zboží dobírkou, je Zákazník povinen Zboží vrátit Prodejci tak, že Zboží zašle ve lhůtě dle odst. 2 na adresu Prodejce, ze které mu bylo Zboží odesláno, nebo jej v dané lhůtě na uvedené adrese předá Prodejci.
5. Zákazník je povinen předat Prodejci Zboží nepoškozené, čisté a se všemi součástmi a příslušenstvím, jenž byly součástí koupě.
6. V případě porušení povinnosti dle odst. 5 je Prodejce oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi:
  1. částku odpovídající snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání Zákazníka se Zbožím,
  2. přímé náklady na opravu Zboží ve skutečné výši takových nákladů,
  3. přímé náklady na čištění Zboží,
  4. cenu chybějících součástí nebo příslušenství.
7. Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky dle odst. 6 do 5 dnů od oznámení takového vyúčtování Zákazníkovi.
8. Ocitne-li se Zákazník v prodlení s vrácením Zboží, je Prodejce oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1% z kupní ceny Zboží (včetně DPH), o jehož vrácení se jedná, která byla fakturována Zákazníkovi při koupi Zboží, a to za každý i započatý den takového prodlení. Nárok Prodávajícího na náhradu škody v plné výši není uhrazením smluvní pokuty nikterak dotčen. Zákazník je povinen uhradit vyúčtovanou smluvní pokutu do 5 dnů od oznámení jejího vyúčtování.
9. Prodejce vrátí Zákazníkovi kupní cenu Zboží uhrazenou dříve Zákazníkem (po případném započtení částek náhrady škody a částek dle odst. 6) teprve poté, co Prodejci bude ze strany Zákazníka vráceno Zboží, ohledně něhož Zákazník takto odstoupil od smlouvy.
10. Ustanovení tohoto článku XI. se nevztahuje na případy, kdy dojde k zániku



smlouvy odstoupením Spotřebitele dle čl. VII.

## **XII.**

### **Ochrana osobních údajů**

1. V případě, kdy Zákazník v rámci Obchodu, zejména při vyplňování a zaslání Objednávky prostřednictvím objednávkového elektronického systému Obchodu, bude žádán o poskytnutí osobních údajů uvedených v tom kterém formuláři či Objednávce, bere Zákazník na vědomí, že není povinen takové údaje poskytnout a jejich poskytnutí je tedy zcela dobrovolné.
2. V případě neposkytnutí žádaných osobních údajů Zákazníkem však není Prodejce povinen přijmout Objednávku, přičemž s ohledem na objednávkový elektronický systém Obchodu může být další pokračování neúplně vyplněné Objednávky automaticky zastaveno či ukončeno.
3. V případě, že se Zákazník dobrovolně rozhodne poskytnout své osobní údaje Prodejci, bere Zákazník na vědomí, že dobrovolně poskytuje své osobní údaje v rozsahu uvedeném v konkrétním formuláři či Objednávce Prodejci.
4. Nakládání s osobními údaji ze strany Prodejce se řídí pravidly, umístěnými na adrese <https://www.fler.cz/uzivatel/gdpr>, s nimiž se zákazník řádně seznámil před odsouhlasením těchto Obchodních a reklamačních podmínek.

## **XIII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Vyplnění registračního formuláře Obchodu, registrací v Obchodu, vyplněním kteréhokoli objednávkového formuláře v rámci Obchodu a odesláním kterékoli Objednávky v rámci Obchodu nebo při navázání jiné obdobné elektronické komunikace na dálku s Prodejcem prostřednictvím Obchodu, se vždy zároveň považuje za potvrzení souhlasu s těmito obchodními a reklamačními podmínkami.
2. Uzavřená kupní smlouva stejně jako veškeré vztahy vzniklé mezi Zákazníkem a Prodejcem při objednávání či prodeji Zboží prostřednictvím Obchodu se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem českého práva.
3. Je-li v těchto obchodních a reklamačních podmínkách užíváno označení Zákazník a není výslovně uvedeno, že se konkrétní ustanovení týká pouze Spotřebitele, vztahuje se vždy takové ustanovení v plném rozsahu i na Zákazníka, který není Spotřebitelem.
4. Dojde-li v souvislosti s koupí Zboží prostřednictvím Obchodu ke sporu mezi prodejcem a spotřebitelem, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení dle zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Návrh na

mimosoudní řešení sporu podle uvedeného zákona je spotřebitel oprávněn podat k České obchodní inspekci (internetová stránka: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

5. Zákazník potvrzuje a prohlašuje, že souhlas s těmito obchodními a reklamačními podmínkami učiněný zejména způsobem dle odst. 1, se mezi účastníky považuje za souhlas písemný (resp. postavený naroveň souhlasu písemnému) a veškerá ujednání obchodních a reklamačních podmínek za sjednaná písemně (resp. postavená naroveň sjednání písemnému). Tam kde tedy zákon výslovně vyžaduje pro taková ujednání písemnou formu, má se mezi účastníky za to, že tato byla řádně dodržena a provedena již odsouhlasením obchodních a reklamačních podmínek touto elektronickou formou.
6. Zákazník dále výslovně prohlašuje a potvrzuje, že v dostatečném předstihu před učiněním Objednávky Zboží a též před uzavřením smlouvy ke Zboží byly Zákazníkovi ze strany Prodejce poskytnuty všechny informace, které jsou obsahem těchto obchodních a reklamačních podmínek, s těmito se předem plně seznámil, a že smlouva ke Zboží bude z jeho strany uzavírána poté, co byl již před jejím uzavřením v dostatečném předstihu seznámen s veškerými ujednáními, informacemi, prohlášeními a upozorněními uvedenými v těchto obchodních a reklamačních podmínkách, a tyto považuje za jasné a srozumitelné.
7. Zákazník prohlašuje, že je plně seznámen s podmínkami těchto obchodních a reklamačních podmínek a proti jejich znění a obsahu nemá jakýchkoli výhrad.

#### **XIV.**

##### **Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

**(pouze pro účely odstoupení Spotřebitelem dle čl. VII)**

##### **Oznámení o odstoupení od smlouvy**

- Adresát: .....
- Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu zboží .....
- Datum obdržení .....
- Jméno a příjmení Spotřebitele .....
- Adresa Spotřebitele .....

- Podpis Spotřebitele .....

- Datum .....