OBECNÉ PODMÍNKY PRO ONLINE PRODEJ

(dále jen „**Online podmínky**“)

Tyto Online podmínky se vztahují výhradně na prodej produktů (dále jen „**Produkt**“, resp. „**Produkty**“) řádně popsaných a vyobrazených na internetových stránkách www.falconeri.com/cz/ (dále jen „**Web**“) na dálku prostřednictvím Webu.

V případě změn Online podmínek se na nákup Produktů, který provede kupující, použijí Online podmínky zveřejněné na Webu v době odeslání Návrhu objednávky (dále jen „**Návrh objednávky**“). Případné předchozí verze Online podmínek je možné ověřit v příslušné sekci Webu, kde budou k dispozici k uložení a vytištění.

Zákazník je povinen se před odesláním Návrhu objednávky seznámit s Online podmínkami a potvrdit, že s nimi souhlasí. Podání Návrhu objednávky znamená plné seznámení se s těmito Online podmínkami i s tím, co je v Návrhu objednávky uvedeno, a jejich výslovný souhlas.

Právní informace naleznete v oddílech:
Zásady ochrany osobních údajů
Obecné podmínky pro používaní
Zásady používaní souborů cookie

1. SUBJEKTY

1.1 Prodejcem Produktů je společnost CALPRA s.r.o., IČO: 272 21 181, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 105505 (dále jen „**Prodejce**“).

1.2 Tyto Online podmínky upravují podmínky nákupu Produktů online na Webu a neupravují prodej Produktů nebo služeb jiných stran než Prodejce, které se mohou na Webu nacházet prostřednictvím odkazů, bannerů nebo jiných hypertextových odkazů. Prodejce neodpovídá za nabídku zboží nebo služeb třetích stran.

1.3 Zákazník bude identifikován na základě údajů uvedených v Návrhu objednávky. Zákazník nesmí uvádět nepravdivé a/nebo smyšlené údaje. Prodejce neodpovídá za škodu ani jinou újmu ani za jiné negativní důsledky způsobené uvedením nepravdivých údajů zákazníkem.

1.4 Nabídky Produktů na Webu jsou určeny zákazníkům, kteří jsou způsobilí uzavřít kupní smlouvu a plnit závazky z ní vyplývající. Podáním Návrhu objednávky prostřednictvím Webu zákazník prohlašuje, že splňuje podmínky způsobilosti k právnímu jednání podle příslušných právních předpisů.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1 Informace uvedené v těchto Online podmínkách a údaje obsažené na Webu nepředstavují veřejnou nabídku, ale pouhou výzvu k podání Návrhu objednávky. Podání Návrhu objednávky spočívá zejména ve vložení Produktů do nákupního košíku, vyplnění požadovaných údajů, volbě způsobu dopravy a platby, kontrole shrnutí a odeslání Návrhu objednávky. Před odesláním Návrhu objednávky má zákazník možnost zkontrolovat a měnit zadané údaje a zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při jejich zadávání. Posledním krokem před odesláním Návrhu objednávky je potvrzení Objednávky prostřednictvím příslušného tlačítka v objednávkovém rozhraní, kterým zákazník současně bere na vědomí, že odesláním Návrhu objednávky vzniká povinnost platby.

Po podání Návrhu objednávky obdrží zákazník e-mailem potvrzení o jeho doručení (dále jen „**Potvrzení o doručení objednávky**“). Tento e-mail nepředstavuje přijetí Návrhu objednávky, který je považován za přijatý teprve tehdy, když zákazník obdrží další e-mailové potvrzení o přijetí Návrhu objednávky a o odeslání zboží (dále jen „**Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky**“).

Mezi zákazníkem a Prodejcem tedy není uzavřena kupní smlouva, dokud není Návrh objednávky Prodejcem výslovně přijat zasláním Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky.

Kupní smlouva online (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena až v okamžiku, kdy zákazník obdrží Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky (dále jen „**Den uzavření smlouvy**“) - od tohoto okamžiku se Návrh objednávky označuje jednoduše jako „**Objednávka**“.

2.2 Před odesláním Návrhu objednávky musí zákazník potvrdit, že se seznámil s Online podmínkami a že je přijímá.

2.3 Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky, které obdrží zákazník e-mailem, obsahuje:

2.4 odkaz na Online podmínky, které si zákazník přečetl a akceptoval již při zaslání Návrhu objednávky, které jsou účinné ke dni podání Návrhu objednávky; a

2.5 rekapitulaci Objednávky, včetně:

2.6 informací a obrázků jednotlivých Produktů a jejich odpovídající Ceny;

2.7 zvoleného způsobu platby;

2.8 místa a způsobu doručení a nákladů spojených s přepravou.

2.9 Prodejce si vyhrazuje právo vyžádat si před odesláním Objednávky a Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky e-mailem nebo telefonicky další informace týkající se Návrhu objednávky.

2.10 Prodejce si vyhrazuje právo odmítnout Návrh objednávky zákazníka, a to zejména (nikoli však výlučně) vzniknou-li důvodné pochyby o solventnosti zákazníka, nebo je-li Návrh objednávky neúplný či nesprávný, existuje-li důvodné podezření na podvodné nebo zneužívající jednání zákazníka, pakliže tentýž zákazník v minulosti porušil tyto Online podmínky, podmínky věrnostního programu anebo jiné podmínky Prodejce, pokud byl zákazník zapojen do podvodné činnosti ve vztahu k nákupu zboží anebo služeb od Prodejce, dále v případě zákazníka, s nímž probíhá nebo v minulosti probíhal soudní nebo jiný spor týkající se výše uvedeného, v případě nedostupnosti Produktů anebo z jiného nikoli marginálního důvodu. V takovém případě bude Prodejce zákazníka bez zbytečného odkladu informovat o tom, že Návrh objednávky byl zcela nebo zčásti odmítnut, a to spolu s uvedením důvodů odmítnutí. V takových případech Smlouva ohledně plnění, vůči kterému byl Návrh objednávky odmítnut, nevzniká a případně zadržené nebo uhrazené peněžní prostředky za toto plnění budou zákazníkovi bez zbytečného odkladu uvolněny nebo vráceny.

2.11 Prodejce se zavazuje spotřebiteli dodat objednané Produkty co nejdříve (s ohledem na způsob přepravy zvolený zákazníkem), nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode Dne uzavření smlouvy.

2.12 Ačkoli Prodejce neustále přijímá opatření, aby fotografie zobrazené na Webu věrně zobrazovaly Produkty, jsou vždy možné určité odchylky způsobené technickými vlastnostmi a barevným rozlišením použitého počítače. Prodejce proto neodpovídá za případnou nevhodnost grafických vyobrazení Produktů uvedených na Webu z výše uvedených technických důvodů, neboť tato vyobrazení jsou pouze ilustrativní.

2.13 Upozorňujeme, že náklady na prostředky komunikace na dálku pro uzavření Smlouvy se neliší od základní sazby.

2.14 Pokud Prodejce není schopen odeslat Produkty dle Objednávky do 30 (třiceti) dnů od uzavření Smlouvy, má zákazník spotřebitel možnost zrušit Objednávku odstoupením od Smlouvy a získat zpět peníze v plné výši.

2.15 Smlouva je Prodejcem uchovávána v elektronické podobě a zákazníkovi není zpřístupněna. Smlouvu lze uzavřít pouze v češtině.

3. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRODEJE PERSONALIZOVANÝCH PRODUKTŮ

3.1 Některé Produkty (dále jen „**Personalizované produkty**“) je možné upravit tak, že na ně Prodejce umístí slovo, symbol, číslo nebo větu (dále jen „**Text**“), což v každém případě podléhá předchozímu souhlasu Prodejce, a to na základě jeho vlastního uvážení a z jakéhokoli důvodu. Rozhodnutí Prodejce o odmítnutí zákazníkem navrženého Textu bude mít za následek zrušení Návrhu objednávky.

Text nesmí být nikdy urážlivý, mít sexuální podtext, být hanlivý, rouhavý, rasistický, diskriminační, nesmí obsahovat výhrůžky a podněcovat k násilí, nesmí obsahovat jména nebo přezdívky známých osobností a obecně nesmí porušovat práva třetích stran, zejména práva duševního vlastnictví nebo registrované ochranné známky třetích stran.

Objednáním Personalizovaných produktů zákazník:

3.2 prohlašuje a zaručuje, že Text požadovaný pro Personalizovaný produkt nespadá do žádné ze zakázaných kategorií;

3.3 prohlašuje, že přebírá veškerou odpovědnost za požadovaný Text;

3.4 prohlašuje, že odškodní Prodejce, jeho přidružené společnosti a společnosti patřící do skupiny Prodejce za veškeré náklady, výdaje, škody a ztráty, které jim vzniknou v důsledku použití jakéhokoli Textu požadovaného zákazníkem a umístěného na Personalizovaném produktu;

3.5 splňuje-li Text definici autorského díla, zákazník poskytuje Prodejci, jeho přidruženým společnostem a společnostem patřícím do skupiny Prodejce nevýhradní, neodvolatelnou, bezplatnou licenci, která je plně převoditelná na třetí strany, a to pro účely použití a reprodukce Textu zvoleného zákazníkem pro Personalizované produkty.

3.6 Vzhledem k povaze Personalizovaných produktů a skutečnosti, že jsou vyrobeny speciálně pro zákazníka, nelze je vrátit, refundovat, vyměnit ani nahradit. Proto se na Personalizované produkty nevztahuje článek 7 těchto Online podmínek, ledaže je dle ustanovení kogentních právních předpisů, od nichž se nelze smluvně odchýlit, ve vztahu ke spotřebiteli stanoveno jinak.

3.7 Zákonná odpovědnost Prodejce za vady Personalizovaného produktu dle článku 8 níže zůstává v nezměněném rozsahu.

4. PRODEJNÍ CENY

4.1 Ceny Produktů (dále jen „**Cena/y**“) a náklady na dopravu (dále jen „**Náklady na dopravu**“) jsou uvedeny na Webu v okamžiku tvorby Návrhu objednávky. Ceny a Náklady na dopravu zahrnují veškeré daně a poplatky a jsou Cenami konečnými. Ceny Produktů nejsou přizpůsobovány osobě zákazníka na základě automatizovaného rozhodování.

4.2 V případě, že jsou některé položky na Webu chybně oceněny a Cena uvedená na Webu je nižší než správná prodejní Cena Produktu, bude zákazník kontaktován, aby si ověřil, zda si přeje zakoupit Produkt za správnou Cenu. V případě, že zákazník netrvá na dodání Produktu za správnou Cenu, bude Návrh objednávky zrušen. Pokud je Cena uvedená na Webu vyšší než správná prodejní Cena Produktu, naúčtuje Prodejce správnou nižší Cenu.

5. ZPŮSOB PLATBY

5.1 Platbu za Produkty lze provést jedním z platebních způsobů uvedených na Webu a dostupných v okamžiku odeslání Návrhu objednávky, zejména:

5.2 platební kartou (kreditní nebo debetní);

5.3 na dobírku;

5.4 dárkovou kartou, e-dárkovou kartou anebo refundační kartou (Return Card) vystavenou Prodejcem, případně s jejich využitím skrze digitální peněženku (dále jen „**Digitální peněženka**“), pokud je Prodejcem nabízena a zpřístupněna; není-li Digitální peněženka Prodejcem nabízena a zpřístupněna, nelze ji využít;

5.5 dalšími podporovanými platebními prostředky – například Apple Pay, Google Pay, PayPal.

Prodejce upozorňuje, že pro konkrétní Objednávku nemusí být všechny výše uvedené možnosti platby vždy dostupné; zákazník vždy volí způsob platby z aktuálně dostupných možností uvedených v objednávkovém rozhraní. Podrobnější informace o jednotlivých platebních metodách, jejich dostupnosti a pravidlech použití jsou uvedeny v části „**Platby**“ na Webu a v případě, že je Prodejcem zpřístupněno využití Digitální peněženky, rovněž v příslušných Podmínkách používání Digitální peněženky.

5.6 Při platbě platební kartou se neúčtují žádné další poplatky. Zákazník provádějící platbu potvrzuje, že je oprávněným držitelem dané platební karty. V případě nesplnění těchto podmínek není možné pokračovat v Návrhu objednávky.

V okamžiku odeslání Návrhu objednávky bude částka pouze zadržena: skutečná úhrada bude provedena až v okamžiku odeslání Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky.

V případě, že není možné provést platbu v účtované výši, bude Návrh objednávky automaticky zrušen.

Vezměte prosím na vědomí, že Prodejce není schopen získat kompletní informace o platební kartě zákazníka, kterou spravuje přímo třetí strana, která zpracovává platbu. Prodejce bude mít přístup pouze k dílčím informacím, které se

zákazník rozhodne uložit (například typ platební karty, datum platnosti, držitel karty); tyto informace nejsou dostatečné pro identifikaci platební karty, ale jsou užitečné pro další nákupy zákazníka.

Prodejce proto v žádném případě nenese odpovědnost za podvodné použití platebních karet a předplacených karet třetími osobami.

5.7 Při volbě způsobu platby na dobírku (je-li povolena) musí být Objednávka uhrazena v hotovosti nebo kartou přímo dopravci, který Produkty doručí.

6. DODÁNÍ A PŘEPRAVA

6.1 Každá zásilka obsahuje:

6.2 objednané Produkty a případné dárky, pokud se na Objednávku vztahují;

6.3 dokumentaci vyžadovanou v zemi odeslání;

6.4 informační a marketingové materiály;

6.5 vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a informační leták o možnostech odstoupení od smlouvy zákazníkem.

6.6 Nákupní doklad (faktura) vztahující se k Objednávce bude zaslán e-mailem, rovněž bude k dispozici na Webu v sekci „Zákazník“ a v případě neregistrovaného zákazníka na stránce obsahující údaje o Objednávce.

6.7 Produkty budou doručeny přepravcem určeným Prodejcem. Pro další informace o nákladech, časech a způsobech dopravy je možné kdykoli nahlédnout do sekce „Doručení“ na Webu.

Produkty mohou být doručeny následujícími způsoby:

6.8 doručení na adresu uvedenou zákazníkem;

6.9 doručení na prodejní místo Prodejce k vyzvednutí zákazníkem;

6.10 doručení na výdejní místo přepravce vybrané zákazníkem.

6.11 V případě vyzvednutí Produktů z prodejního místa Prodejce bude zákazník po dodání Produktů na dohodnuté prodejní místo informován e-mailem a bude si moci Produkty vyzvednout během následujících 10 (deseti) dnů (osobně nebo prostřednictvím zástupce). Zákazník je povinen při převzetí:

6.12 předložit e-mail s Potvrzením o přijetí a odeslání objednávky;

6.13 podepsat potvrzení o převzetí.

Pokud je zákazník registrován ve věrnostním programu Prodejce, postačí, když:

6.14 uvede jméno a příjmení nebo předloží věrnostní kartu nebo e-mail s Potvrzením o přijetí a odeslání objednávky;

6.15 podepíše potvrzení o převzetí.

6.16 Po doručení Produktů na dohodnuté výdejní místo bude zákazník informován a bude si moci Produkty vyzvednout v oznámené lhůtě a v souladu s postupem používaným provozovatelem výdejního místa.

6.17 Nepředložení dokladů požadovaných k vyzvednutí, nevyzvednutí Produktů ve výše uvedené lhůtě, jakož i nepřevzetí Produktů zaslaných na adresu zvolenou zákazníkem budou mít za následek zrušení Objednávky a vrácení zaplacené částky, které bude provedeno stejným způsobem platby, který byl použit při nákupu.

6.18 Při převzetí Produktů je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost Produktů a ověřit, zda obal není zjevně poškozen (například: mokrá nebo poškozená krabice atd.). V případě nesrovnalostí je zákazník povinen je neprodleně oznámit Prodejci a pokud možno ukázat poškození nebo nesrovnalosti dopravci nebo personálu Prodejce (v případě vyzvednutí v prodejně). V případě, že Produkt bude neúplný nebo poškozený, nemusí zákazník zásilku převzít z důvodu závadného stavu Produktu. Tímto nejsou dotčena práva zákazníka z titulu odpovědnosti Prodejce za vady Produktů a další práva zákazníka vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

6.19 Web je strukturován tak, aby umožňoval zákazníkovi přístup a zadání Objednávky bez ohledu na státní příslušnost a/nebo zeměpisnou polohu.

Zákazník může obdržet Produkty na doručovací adrese, kterou si sám zvolí, pokud se tato adresa nachází v zemi odpovídající lokalizaci Webu, na kterém byla provedena objednávka.

Pouze jako příklad: pokud se zákazník fyzicky nachází v zemi X (např. Slovensko) a zadá Objednávku na Webu země Y (např. Česká republika), může si nechat Produkty doručit výhradně na adrese v zemi Y (Česká republika). Na jakékoli následné přepravě Produktů do země X nebo do jiné země zvolené zákazníkem se Prodejce nijak nepodílí a tuto si zajišťuje zákazník sám na své riziko a odpovědnost a na vlastní náklady.

6.20 Prodejce neodpovídá za jakékoli zpoždění nebo neplnění způsobené okolnostmi, které nemůže ovlivnit, včetně mimo jiné zásahů vyšší moci, války, teroristických činů, povstání, nepokojů, embarg, požárů, stávek, zpoždění v dopravě, nemožnosti získat dodávky surovin nebo zařízení používaných při výrobě Produktů, neplnění jakékoli smlouvy s Prodejcem související s výrobou Produktů, výpadků elektřiny nebo vládních zákonů, nařízení, příkazů nebo opatření.

7. VRÁCENÍ A VÝMĚNA PRODUKTŮ

7.1 Zákazník má právo zcela nebo zčásti odstoupit od Smlouvy uzavřené prostřednictvím Webu, a to bez jakékoliv sankce a bez uvedení důvodu, s navazující povinností vrátit Produkty v rozsahu odstoupení od Smlouvy zpět Prodejci.

Web je strukturován tak, aby umožňoval zákazníkům odstoupit od Smlouvy bez ohledu na státní příslušnost a zeměpisnou polohu.

Zákazník je povinen informovat Prodejce způsobem uvedeným v odstavci 7.2 níže o odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 30 (třiceti) dnů, přičemž tato lhůta končí uplynutím 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy zákazník nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme:

7.2 Produkt; nebo

7.3 poslední kus Produktů, objedná-li zákazník v rámci jedné Objednávky více kusů Produktů, které jsou dodávány samostatně; nebo

V ostatních případech lhůta končí uplynutím 30 (třiceti) dnů ode Dne uzavření Smlouvy.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Pokud zákazník učinil Objednávku obsahující více než jeden Produkt, může od Smlouvy ve vztahu k jednotlivým Produktům odstoupit v různých termínech.

V případě, že se zákazník rozhodne vrátit pouze některé z Produktů zakoupených v rámci jedné Objednávky, Náklady na dopravu nebudou vráceny. Aniž je dotčeno výše uvedené, má zákazník právo na vrácení Nákladů na dopravu v případě, že vrátí všechny Produkty zakoupené v jediné Objednávce, a to i ve více zásilkách.

Zákazník může odstoupit od Smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným Prodejci, v němž popíše svou vůli uplatnit své právo na odstoupení od Smlouvy, přičemž za tímto účelem je oprávněn (nikoliv však povinen) využít pro odstoupení od Smlouvy dostupný vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. Odstoupení od Smlouvy může zákazník učinit osobně na kterékoli prodejně příslušné značky Prodejce v České republice, či jej učinit písemně zasláním na adresu Prodejce: CALPRA s.r.o., Sokolovská 651/136a, 186 00 Praha 8, Česká republika nebo na e-mailovou adresu Prodejce: hello@falconeri.com. Zákazník může rovněž odstoupit od Smlouvy online na adrese https://www.falconeri.com/cz/orderstatus/; využije-li této možnosti, Prodejce bez zbytečného odkladu potvrdí zákazníkovi přijetí prohlášení o odstoupení od Smlouvy v textové podobě prostřednictvím e-mailu, včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání.

7.4 Pro vrácení Produktů má zákazník následující možnosti:

(A) vrácení Produktů Prodejci prostřednictvím dopravce nebo smluvního výdejního místa (pokud existuje).

Před předáním Produktů, které mají být vráceny, dopravci (pokud je tato možnost dostupná) nebo před jejich předáním do smluvního výdejního místa musí zákazník dodržet postup vrácení uvedený na Webu, v sekci profilu zákazníka nebo na stránce „Zde vraťte zboží/Sledujte svou objednávku“.

Do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazník Produkty v souladu s podmínkami odst. 7.3 níže.

(B) vrácení Produktů Prodejci na jedné z prodejen značky (pokud existují) v zemi, ke které se vztahuje Web, na němž byl nákup proveden.

Zákazník se výše uvedeným postupem neřídí a Produkty určené k vrácení pouze předá na příslušné prodejně značky (pokud existuje).

7.5 Vrácení Produktů podléhá následujícím podmínkám:

7.6 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy, je zákazník povinen:

(1) zaslat Prodejci vhodně zabalené Produkty na adresu Prodejce Falconeri* c/o Rhenus Logistics Boleslawiec Sp. z o.o. Ekonomiczna 5 59-700 Bolesławiec, Polsko:

a) doručením Produktů na jedno z určených výdejních míst přepravce; nebo

b) zasláním Produktů přepravcem určeným Prodejcem, je-li takový přepravce k dispozici (za pevně stanovené přepravné uvedené na Webu), nebo přepravcem zvoleným zákazníkem (přepravné hradí v plné výši zákazník).

Lhůta k vrácení zboží Prodejci do 14 (čtrnácti) dnů je zachována, pokud zákazník odešle Produkty před jejím uplynutím.

(2) vrátit Produkty do jednoho ze zúčastněných prodejních míst Prodejce (pokud existují) v zemi odpovídající lokalizaci Webu, na kterém byla Objednávka učiněna, při současném:

a) předložení e-mailu o přijetí oznámení o odstoupení od Smlouvy; nebo

b) nahlášení čísla Objednávky; nebo sdělení jména a příjmení zákazníka, předložení věrnostní karty, nebo předložením Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky, pokud je zákazník registrován ve věrnostním programu.

Vrácení Produktů není možné v outletových prodejnách a tax/duty free prodejnách.

7.7 Produkty zakoupené v rámci stejné Objednávky lze vrátit v různých termínech, vždy však do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy. Produkty vracené v důsledku uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy (dále jen „**Vrácené produkty**“**)** musí být vráceny jako celek, což vylučuje možnost vrácení pouze některých částí nebo komponentů těchto Produktů (a to i v případě sad).

7.8 Vrácené produkty by měly být vráceny zabalené přesně tak, jak byly odeslány, se všemi visačkami a štítky, například v originálním obalu, s kompletním kartonem atd. Zákazník je vůči Prodejci odpovědný za snížení hodnoty Produktu, které vzniklo v důsledku jiného nakládání s tímto zbožím, než je nutné k tomu, aby se zákazník seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností Produktu.

7.9 Zákazník nemůže odstoupit od Smlouvy, pakliže to tyto Online podmínky nebo právní předpisy (zejména § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů – dále jen „**Občanský zákoník**“) vylučují (případné výluky z práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy se stejně aplikují i na zákazníka, který není spotřebitelem), a to zejména v případě smlouvy:

7.10 o dodávce Produktu vyrobeného podle požadavků zákazníka nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám (především Personalizované produkty); nebo

7.11 o dodávce Produktu v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej zákazník porušil; nebo

7.12 V případě Produktů zakoupených v souvislosti se specifickými akcemi (např. 5x4, 3x2, kupte X a získejte Y atd.), pakliže lze vrátit pouze některé Produkty v rámci akce, v takovém případě bude vrácena skutečně zaplacená akční Cena Produktu uvedená na obchodním dokladu/nákupní faktuře.

7.13 Aniž jsou dotčena zvláštní ustanovení dle bodu 7.1 výše, v případě, kdy zákazník odstoupí od Smlouvy a vrátí Produkt, Prodejce vrátí zákazníkovi všechny platby za nákup Vrácených produktů (včetně Nákladů na dopravu), s výjimkou následujících nákladů:

7.14 dodatečné náklady spojené s přepravou Objednávky (již uhrazené zákazníkem při nákupu), pokud by si zákazník zvolil jiný způsob přepravy než nejlevnější způsob přepravy nabízený Prodejcem (např. expresní doručení);

7.15 případné další výdaje spojené s objednávkou (například náklady na dárkové balení atd.).

7.16 V případě vrácení Produktů v důsledku odstoupení zákazník nese veškeré přímé náklady na vrácení Produktů Prodejci. Prodejce současně upozorňuje zákazníka a ten to bere na vědomí, že zákazník ponese také přímé náklady spojené s vrácením Produktu, které pro svou povahu nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou (např. rozměrné zboží); Prodejce v této souvislosti upozorňuje zákazníka a tento bere na vědomí, že výše nákladů na vrácení takového Produktu může být vyšší v závislosti zejména na povaze, rozměru a váze zboží, přičemž konkrétní výše nákladů bude stanovena na základě cenových podmínek dopravce zvoleného zákazníkem (v případě, že zákazník v Objednávce zvolí dodání konkrétním dopravcem na adresu, z níž bude Produkt posléze také vracet, pak Prodejce odhaduje, že náklady na vrácení takového Produktu ze stejné adresy a shodným dopravcem budou vzájemně obdobné).

7.17 Po odeslání formuláře pro vrácení zboží a převzetí Vrácených produktů Prodejcem obdrží zákazník e-mail s potvrzením o přijetí vráceného zboží a Prodejce následně provede kontrolu Vrácených produktů. Po ověření Prodejce, že byly dodrženy všechny postupy požadované v článku 7 Online podmínek, Prodejce o tomto informuje zákazníka e-mailem.

Prodejce vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za nákup Vrácených produktů bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od přijetí Vrácených produktů Prodejcem, nebo do 14 (čtrnácti) dnů od doby, kdy zákazník prokáže odeslání Vrácených produktů Prodejci. Do splnění jedné z výše uvedených podmínek je Prodejce oprávněn zadržet částku vracenou zákazníkovi.

Prodejce vrátí zaplacenou Cenu stejným způsobem platby, jaký použil zákazník při nákupu, ledaže zákazník výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení peněz, aniž by mu tím vznikly další náklady.

Byla-li Objednávka uhrazena s využitím Digitální peněženky, pokud je služba dostupná, bude refundace podléhat také podmínkám uvedeným v příslušných Podmínkách používání Digitální peněženky.

Byla-li Objednávka uhrazena kombinací platby s využitím Digitální peněženky, pokud je služba dostupná, a jiného platebního prostředku, je vrácení peněz z technických důvodů možné pouze bankovním převodem nebo prostřednictvím refundační karty (Return Card) za podmínek uvedených v příslušných Podmínkách používání Digitální peněženky.

V případě, že zákazník původně zaplatil dobírkou (je-li to povoleno), bude mu zaplacená Cena vrácena bankovním převodem nebo prostřednictvím refundační karty (Return Card) nebo do Digitální peněženky, pokud je služba dostupná, dle volby zákazníka, případně dle podmínek, s nimiž zákazník výslovně souhlasil.

Tím není dotčen zvláštní režim refundace v případě odstoupení od Smlouvy ohledně vyměněného Produktu dodaného v rámci služby Výměna Produktu podle těchto Online podmínek.

7.18 Vrácení Produktu, které nesplňuje postupy popsané v článku 7 těchto Online podmínek anebo kogentní ustanovení právních předpisů, od nichž se nelze smluvně odchýlit, nemusí být Prodejcem přijato. O této skutečnosti bude zákazník informován e-mailem. Do 10 (deseti) dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí vrácení, si může odpovědí na stejný e-mail zvolit, zda mu bude Produkt zaslán zpět na jeho náklady. Nepřevezme-li si zákazník Produkt do 10 (deseti) dnů ode dne vyrozumění o zamítnutí vrácení, je Prodejce oprávněn požadovat po zákazníkovi náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uskladněním a případným opětovným zasláním Produktu. Další nakládání s nevyzvednutým Produktem se řídí příslušnými právními předpisy.

7.19 Prodejce může umožnit zákazníkovi nad rámec svých zákonných povinností využít službu výměny Produktu zakoupeného prostřednictvím Webu, a to za jinou variantu téhož modelu (jinou velikost anebo barvu), je-li taková možnost u příslušné Objednávky na Webu zpřístupněna a nabízena (dále jen „**Výměna Produktu**“); není-li služba Výměny Produktu Prodejcem nabízena a zpřístupněna, nelze ji využít. Výměna Produktu je dobrovolnou doplňkovou službou poskytovanou Prodejcem a nepředstavuje uplatnění práv z vadného plnění. Výměna Produktu nijak neomezuje ani nevylučuje právo zákazníka odstoupit od Smlouvy podle tohoto článku 7 ani práva zákazníka z vadného plnění podle článku 8 těchto Online podmínek.

Výměnu Produktu lze uplatnit pouze tehdy, pokud jsou současně splněny všechny následující podmínky:

7.20 jedná se o výměnu za jinou variantu téhož modelu (jinou velikost anebo barvu);

7.21 požadovaná jiná varianta Produktu je dostupná;

7.22 Cena požadovaného náhradního Produktu je shodná s Cenou původně zakoupeného Produktu;

7.23 původní Produkt byl zakoupen za plnou Cenu;

7.24 původní Produkt není Personalizovaným produktem;

7.25 původní Produkt nebyl použit, nošen, vyprán, znečištěn ani poškozen, nejeví známky užívání, je vracen s původním obalem, dále se všemi visačkami, štítky, příslušenstvím a případnými ochrannými prvky;

7.26 zákazník požádá o Výměnu Produktu nejpozději ve lhůtě 30 (třiceti) dnů ode dne převzetí původního Produktu.

7.27 Výměna Produktu podléhá **následujícím podmínkám**:

(1) Výměna Produktu je možná pouze jednou pro každý Produkt. Vyměněný Produkt již nelze dále znovu vyměnit prostřednictvím služby Výměny Produktu. Tím není dotčeno právo zákazníka odstoupit od Smlouvy ve vztahu k vyměněnému Produktu za podmínek dle tohoto čl. 7 Online podmínek. O Výměnu lze požádat postupem zpřístupněným na Webu, zejména prostřednictvím zákaznického účtu nebo rozhraní pro sledování Objednávky či vrácení Objednávky. K požádání o Výměnu Produktu je třeba v sekci s podrobnostmi Objednávky stisknout k tomu určené tlačítko, zvolit Produkt k Výměně a vybrat novou variantu Produktu a dále se řídit uvedenými instrukcemi.

(2) Odesláním žádosti o Výměnu Produktu nevzniká zákazníkovi automaticky nárok na dodání náhradního Produktu. Požadavek na Výměnu Produktu podléhá ověření Prodejcem, zejména z hlediska dostupnosti požadované varianty a splnění podmínek dle těchto Online podmínek. Jakmile Prodejce obdrží původní Produkt, ověří, zda byly splněny všechny podmínky Výměny Produktu podle těchto Online podmínek. Teprve po tomto ověření Prodejce Výměnu schválí a odešle náhradní Produkt zákazníkovi.

(3) Náklady na vrácení původního Produktu Prodejci nese zákazník, ledaže Prodejce na Webu nebo v procesu Výměny výslovně uvede jinak. Náklady na dodání náhradního Produktu zákazníkovi nese Prodejce.

(4) Není-li možné Výměnu Produktu provést (např. z důvodu nedostupnosti požadované varianty nebo nesplnění jiné podmínky dle těchto Online podmínek), bude zákazník o této skutečnosti informován. V takovém případě bude původní Produkt vrácen zpět zákazníkovi; náklady na vrácení Produktu nese zákazník, ledaže se Produkt stane nedostupným poté, co zákazník odeslal žádost o Výměnu Produktu, kdy tyto náklady nese Prodejce.

(5) Pro účely práv zákazníka se náhradní Produkt dodaný v rámci Výměny Produktu považuje za nově dodaný Produkt. Ve vztahu k tomuto Produktu zákazníkovi běží nové lhůty a náleží mu stejná práva, jako kdyby byl tento Produkt zakoupen samostatně, zejména právo odstoupit od Smlouvy za podmínek tohoto článku 7 a práva z vadného plnění podle článku 8 těchto Online podmínek, to vše s výjimkami uvedenými v těchto Online podmínkách (např. jiný způsob refundace při vrácení vyměněného zboží, jak je uvedeno v následujícím odstavci níže).

(6) Zákazník při využití služby Výměny Produktu výslovně souhlasí s tím, že vrácení peněžních prostředků při odstoupení od Smlouvy ohledně vyměněného Produktu bude z technických důvodů provedeno bankovním převodem nebo, pakliže s tím bude zákazník souhlasit, refundací prostřednictvím refundační karty (Return Card).

(7) V případě, kdy zákazník v rámci jedné Objednávky požádá ve vztahu k některým Produktům o Výměnu a ve vztahu k jiným Produktům odstoupí od Smlouvy, budou se Výměna Produktu a odstoupení od Smlouvy posuzovat samostatně.

7.28 Personalizované produkty nelze vyměnit v rámci Výměny Produktu.

7.29 Prodejce je oprávněn od uzavřené Smlouvy odstoupit v případě, že:

7.30 Prodejce není schopen z důvodů objektivně ležících mimo sféru dispozice Prodejce (zejména z důvodů na straně třetích osob) dodat zákazníkovi objednané plnění ve sjednané lhůtě;

7.31 došlo z důvodů nikoli na straně Prodejce k poškození, zničení či ztrátě Produktu před jeho odesláním;

7.32 vyjde najevo, že zákazník již dříve opakovaně (nejméně 2x) porušil uzavřenou Smlouvu s Prodejcem, a to nikoli jen marginálně;

7.33 existují oprávněné pochybnosti o skutečné identitě zákazníka;

7.34 se vyskytne zjevná chyba v psaní na Webu či v rámci nákupního rozhraní, zejména ohledně uváděných informacích o Produktech, službách, Ceně či souvisejících nákladech anebo službách (např. uvedená částka bude zjevně nesprávná, bude uvedena nesprávná měna, kupní Cena bude zcela chybět nebo bude 0,- Kč, případně v uvedené Ceně bude chybět či přebývat cifra/cifry apod.);

7.35 došlo k uvedení chybné nabídky Produktu či služby v důsledku technické či jiné obdobné poruchy na Webu či v nákupním rozhraní, zejména pokud se chyba týká kupní Ceny, velikosti, objemu či množství plnění;

7.36 byla z důvodu technické či jiné obdobné chyby na Webu či v nákupním rozhraní nesprávně uplatněna obchodní nabídka Prodejce ohledně nabízeného Produktu či služby (například nesprávná aplikace slevového kódu, což zapříčinilo chybný výpočet konečné kupní Ceny Objednávky).

V případě, že zákazník již Cenu za plnění uhradil, budou mu přijaté peněžní prostředky za nedodané plnění vráceny postupem obdobně dle tohoto čl. 7 Online podmínek.

8. ODPOVĚDNOST PRODEJCE ZA VADY PRODUKTŮ

8.1 Prodejce odpovídá za vady Produktu, které existují v okamžiku dodání. Prodejce odpovídá zákazníkovi za to, že prodávaný Produkt je ve shodě s uzavřenou Smlouvou, zejména že je při převzetí bez vad. Pro uplatnění práv z vadného plnění je zákazník povinen prokázat nákup Produktu od Prodejce, např. předložením obchodního dokladu/nákupní faktury.

8.2 Zákazník spotřebitel může vytknout vadu, která se na Produktu projeví v době 2 (dvou) let od převzetí.

8.3 Prodejce odpovídá zákazníkovi, že Produkt zejména:

8.4 odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;

8.5 je dodán s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.

8.6 Prodejce odpovídá zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností:

8.7 je Produkt vhodný k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;

8.8 Produkt množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodejcem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže Prodejce prokáže, že si takového prohlášení nebyl vědom nebo že bylo později v době uzavření Smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí zákazníka o koupi nemohlo mít takové prohlášení vliv;

8.9 je Produkt dodán s příslušenstvím, včetně obalu, návodu a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat; a

8.10 Produkt odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodejce zákazníkovi poskytl před uzavřením Smlouvy.

Výše uvedené se nepoužije v případě, že Prodejce zákazníkovi před uzavřením Smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost liší a zákazník s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasil.

8.11 Má-li Produkt vadu, může zákazník požadovat její odstranění, a to podle své volby opravou nebo dodáním nového Produktu bez vady, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Produkt měl bez vady, a na to, zda může být vada odstraněna druhým způsobem bez značných obtíží pro zákazníka. Prodejce může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy, jestliže:

8.12 Prodejce vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s těmito Online podmínkami anebo právními předpisy;

8.13 se vada projeví opakovaně (nejméně 2x);

8.14 je vada podstatným porušením Smlouvy; nebo

8.15 je z prohlášení Prodejce nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

Zákazník nemůže odstoupit od Smlouvy, je-li vada nevýznamná.

8.16 Prodejce je povinen vystavit zákazníkovi spotřebiteli písemné potvrzení o uplatnění reklamace, které bude obsahovat:

8.17 datum zahájení reklamačního řízení (datum uplatnění reklamace);

8.18 obsah reklamace, zejména popis vady Produktu, která je předmětem reklamace;

8.19 způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem;

8.20 kontaktní údaje zákazníka pro účely informování o způsobu vyřízení reklamace (jméno a příjmení a telefonní číslo nebo e-mailová adresa).

8.21 Zákazník může reklamaci uplatnit prostřednictvím zákaznického servisu na kontaktech uvedených v těchto Online podmínkách nebo jiným způsobem oznámeným na Webu.

8.22 Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 (třiceti) dnů od uplatnění reklamace, není-li mezi zákazníkem spotřebitelem a Prodejcem výslovně sjednána delší lhůta. Zákazník spotřebitel musí být v této lhůtě vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamace na jím poskytnuté kontaktní údaje. Po marném uplynutí uvedené lhůty může zákazník spotřebitel od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodejce je povinen vydat zákazníkovi spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.23 V případě zamítnutí reklamace je zákazník povinen si Produkt převzít do 10 (deseti) dnů od vyrozumění o vyřízení reklamace. Do 10 (deseti) dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí reklamace, si může odpovědí na stejný e-mail zvolit, zda mu bude Produkt zaslán zpět na jeho náklady, a to ve stavu, v jakém je předal Prodejci. Nepřevezme-li si zákazník Produkt do 10 (deseti) dnů ode dne vyrozumění o zamítnutí reklamace, je Prodejce oprávněn požadovat po zákazníkovi náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uskladněním a případným opětovným zasláním Produktu. Další nakládání s nevyzvednutým Produktem se řídí příslušnými právními předpisy.

8.24 Veškeré náklady na vrácení Produktů, které byly uznány jako vadné, nese Prodejce.

8.25 V případě spotřebitele, projeví-li se vada Produktu ve lhůtě 1 (jednoho) roku od převzetí Produktu zákazníkem, má se za to, že Produkt měl vadu již v době převzetí od Prodejce, ledaže to povaha Produktu nebo vady vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou zákazník spotřebitel nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Po uplynutí této lhůty je zákazník povinen prokázat, že Produkt měl vadu již v době převzetí.

8.26 Odpovědnost Prodejce za vady se nevztahuje na poškození způsobené samotným zákazníkem. Vadou není zejména opotřebení Produktu způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání, dále poškození nesprávným používáním, nesprávným skladováním nebo údržbou, nehodou nebo zanedbáním, jako je fyzické poškození a jakýkoli jiný typ nesprávného používání, poškození nebo jiného škodlivého vlivu, které nevyplývá z vad materiálu nebo zpracování. Práva z vadného plnění má pouze zákazník.

8.27 PRODEJCE NA PRODUKTY NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ VÝSLOVNÉ ANI PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY ZA JAKOST. PRODEJCE NENÍ ODPOVĚDNÝ ZA VHODNOST PRODUKTŮ PRO URČITÝ ÚČEL SLEDOVANÝ ZÁKAZNÍKEM.

8.28 Další informace o zákonné odpovědnosti Prodejce za vady (zákonné záruce) zboží, včetně údajů o hlavních prvcích práv z vadného plnění a o době, ve které se může projevit vada, kterou zákazník může vytknout, nalezne zákazník v oznámení přiloženém k tomuto dokumentu jako příloha A.

9. KONTAKTY

9.1 Pokud zákazník posílá e-mail, textovou zprávu (SMS) a jakoukoli jinou komunikaci prostřednictvím mobilního telefonu nebo počítače (například chat), komunikuje písemně v elektronické podobě. Zákazník může na níže uvedených kontaktech uplatnit reklamace, stížnosti a jiné podněty související s uzavřením a plněním Smlouvy.

9.2 Upozorňujeme, že Prodejce může se zákazníkem komunikovat různými způsoby, například prostřednictvím e-mailu, textových zpráv (SMS) nebo zveřejňováním zpráv a sdělení na Webu.

9.3 Další informace získáte na adrese:

Zákaznický servis Falconeri
CALPRA s.r.o., IČO: 272 21 181
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 105505
se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8
hello@falconeri.com
tel. +420 284 028 611

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1 Seznamte se prosím se Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými na Webu, abyste získali veškeré informace o tom, jak spravujeme vaše osobní údaje.

11. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ A SOUDNÍ PRAVOMOC

11.1 Právní vztah založený Smlouvou mezi Prodejcem a zákazníkem a případné spory z ní vzniklé se řídí českým právem; záležitosti výslovně neupravené v těchto Online podmínkách se řídí zejména Občanským zákoníkem, v případě spotřebitele také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“); aplikace Úmluvy OSN o mezinárodní koupi zboží je vyloučena. Jakékoli spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které nebudou moci být vyřešeny smírnou cestou, budou s konečnou platností vyřešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky. Tímto není zákazník, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit

11.2 Zákazník se může obrátit se svou stížností také na orgán dohledu nebo státního dozoru. Prodejce vykonává svou podnikatelskou činnost na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu vykonává příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Dozor nad dodržováním Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce.

11.3 Spotřebitel má dle Zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy s Prodejcem. V takovém případě je spotřebitel oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno výhradně na návrh spotřebitele, a to v případě, že se spor s Prodejcem nepodařilo vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 (jednoho) roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo ve sporu u Prodejce poprvé.

12. ZMĚNY A AKTUALIZACE

12.1 Tyto Online podmínky mohou být kdykoli změněny. Zákazník je povinen přijmout Online podmínky platné v době nákupu. Nové verze Online podmínek budou účinné od data zveřejnění na Webu a ve vztahu k Objednávkám podaným po tomto datu. Veškeré předchozí verze Online podmínek je možné ověřit v příslušné sekci Webu.

Verze aktualizována dne 15.10.2026

ZÁKONNÁ ZÁRUKA

Ochrana poskytovaná minimálně dvouletou zákonnou zárukou na zboží prodávané v Evropské unii.

Spotřebitelé mohou uplatnit svá práva vyplývající ze zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou, například pokud zboží:

- neodpovídá popisu,
- nefunguje tak, jak byl mělo.

Prodávající odpovídají za jakýkoli nesoulad zboží se smlouvou, který existoval v době jeho dodání a projeví se během zákonné záruční doby. Prodávající jsou v takové situaci povinni nabídnout:

- **bezplatnou opravu** nebo **bezplatnou výměnu**,
- v některých případech **slevu** nebo **vrácení celé kupní ceny**.

V některých zemích je zákonná záruka delší. Na použité zboží se může vztahovat kratší záruční doba, nejméně však jeden rok.

Další informace o svých právech v konkrétní zemi zjistíte, když naskenujete tento QR kód nebo se zeptáte prodávajícího.

europa.eu/youreurope/záruky_cs

Co dělat,
pokud dostanete nevyhovující zboží?

1. Co nejdříve prodávajícího kontaktujte a problém mu nahlaste.
2. Předložte doklad o koupi, např. účtenku, fakturu nebo výpis z bankovního účtu.

GARAN

Prodávající a výrobci mohou nabízet také obchodní záruky, které platí nezávisle na zákonné záruce. Používá se např. tato značka GARAN, jež představuje **obchodní záruku na trvanlivost**, kterou výrobce nabízí bez dodatečných nákladů a která se vztahuje na celé zboží.