

OBECNÉ PODMÍNKY PRO ONLINE PRODEJ

(dále jen „Online podmínky“)

Tyto online podmínky se vztahují výhradně na prodej produktů (dále jen „**Produkt**“, resp. „**Produkty**“) řádně popsanych a vyobrazených na internetových stránkách www.FALCONERI.com (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. Prodejce si vyhrazuje právo kdykoli a bez předchozího upozornění zákazníků změnit jakoukoli část Online podmínek; Zákazníci se proto musí ujistit, že se před nákupem na Webu seznámili s aktuálními Online podmínkami. Jakékoli změny nebo aktualizace jakýchkoli Online podmínek nabývají účinnosti okamžikem zveřejnění na Webu.

Zákazník je vyzván, aby si před odesláním návrhu objednávky přečetl tyto Online podmínky a souhlasil s nimi. Podání Návrhu objednávky znamená plně 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](#)

[Podmínky používání místa](#)

[Zásady používání 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 vymyšlené údaje.
- 1.4 Nabídky Produktů na těchto stránkách jsou určeny pro plnoleté zákazníky. Podáním Návrhu objednávky prostřednictvím Webu zákazník prohlašuje, že je starší 18 let a má způsobilost k právním úkonům a zavazuje se k plnění dle uzavřené smlouvy.

2. ZPŮSOB 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. 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 (dále jen „**Potvrzení o přijetí objednávky**“). Mezi zákazníkem a Prodejcem tedy není uzavřena kupní smlouva, dokud není Návrh objednávky Prodejcem výslovně přijat zasláním Potvrzení o přijetí objednávky.
- 2.2 Kupní smlouva online (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena až v okamžiku, kdy zákazník obdrží Potvrzení o přijetí objednávky - od tohoto okamžiku se Návrh objednávky označuje jednoduše jako „**Objednávka**“. Platba zákazníka provedená při podání Návrhu objednávky, se až do doručení Potvrzení o přijetí objednávky považuje za zálohu na zaplacení kupní ceny za Produkty dle Návrhu objednávky.
- 2.3 Před odesláním Návrhu objednávky musí zákazník potvrdit, že se seznámil s Online podmínkami a že je přijímá.
- 2.4 Po uzavření Smlouvy obdrží zákazník e-mailem Potvrzení o přijetí objednávky, které obsahuje:
 - Online podmínky, které si zákazník přečetl a akceptoval již při zaslání Návrhu objednávky, které jsou účinné ke dni podání Návrhu objednávky;
 - rekapitulaci Návrhu objednávky;
 - informace a obrázky jednotlivých Produktů a jejich odpovídající ceny;
 - zvolený způsob platby;
 - místo a způsob doručení a náklady spojené s přepravou;
 - odkaz na podmínky pro vrácení Produktů;
 - odkaz na zásady ochrany osobních údajů.

- 2.5 Prodejce si vyhrazuje právo vyžádat si před odesláním Objednávky a Potvrzení o přijetí objednávky e-mailem nebo telefonicky další informace týkající se Návrhu objednávky.
- 2.6 Prodejce si vyhrazuje právo z jakéhokoli důvodu odmítnout Návrh objednávky zákazníka zcela nebo zčásti. V těchto případech bude Prodejce Zákazníka informovat e-mailem o tom, že Návrh objednávky byl zcela nebo zčásti odmítnut. V takových případech bude zákazníkovi vrácena uhrazená částka za zboží, vůči kterému byl Návrh objednávky odmítnut. Prodejce nenese odpovědnost vůči zákazníkovi ani žádné jiné třetí straně za odmítnutí zpracování nebo přijetí Návrhu objednávky. Pokud nejsou k dispozici pouze některé Produkty objednané zákazníkem, budou Zákazníkovi odeslány a účtovány všechny Produkty tvořící součást téže Objednávky, které jsou stále k dispozici.
- 2.7 Prodejce se zavazuje dodat objednané Produkty co nejdříve (s ohledem na způsob přepravy zvolený zákazníkem), nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne uzavření Smlouvy. Pokud Prodejce není schopen odeslat Produkty dle Objednávky do 30 (třiceti) dnů od uzavření Smlouvy, obdrží zákazník od Prodejce e-mail s oznámením o zpoždění odeslání Produktů. V takovém okamžiku má zákazník možnost zrušit Objednávku odstoupením od Smlouvy a získat zpět peníze v plné výši.
- 2.8 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.
- 2.9 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:

- prohlašuje a zaručuje, že Text požadovaný pro Personalizovaný produkt nespadá do žádné ze zakázaných kategorií;
- prohlašuje, že přebírá veškerou odpovědnost za požadovaný Text;
- 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;
- zaručuje 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.

- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 4.2 Ceny a Náklady na dopravu zahrnují veškeré daně a poplatky a jsou Cenami konečnými.
- 4.3 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 cenu Návrhu objednávky, bude Návrh objednávky zrušen. Pokud je Cena uvedená na Webu vyšší než správná prodejní Cena Produktu, může Prodejce jednostranně upravit Cenu a bude účtována cena nižší.

5. ZPŮSOB PLATBY

- 5.1 Platbu lze provést jedním ze způsobů uvedených v části "[Způsob platby](#)" na Webu.

- 5.2 Cenu lze uhradit kreditní i debetní kartou. 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.
- 5.3 V případě, že není možné provést platbu v účtované výši, bude Návrh objednávky automaticky zrušen.
- 5.4 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 kreditní karty, datum platnosti, držitel karty); tyto informace nejsou dostatečné pro identifikaci kreditní 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.

6. DODÁNÍ A PŘEPRAVA

- 6.1 Každá zásilka obsahuje objednané Produkty a případné dárky, pokud se na Objednávku vztahují, a informační a marketingové materiály.
- 6.2 Nákupní doklad vztahující se k Objednávce bude k dispozici na Webu v sekci „Zákazník“ a v případě neregistrovaného zákazníka na stránce obsahující údaje o Objednávce a v každém případě bude také v Potvrzení o přijetí objednávky.
- 6.3 Produkty budou doručeny přepravním určeným Prodejcem. Pro další informace o nákladech, časech a způsobech dopravy je možné kdykoli nahlédnout do sekce "[Doprava](#)" na Webu. Dodávka se považuje za dokončenou a vlastnické právo k Produktům přechází na zákazníka okamžikem doručení zákazníkovi.

Produkty mohou být doručeny následujícími způsoby:

- doručení na adresu uvedenou zákazníkem;
- doručení na prodejní místo Prodejce k vyzvednutí zákazníkem;
- doručení na výdejní místo přepravce.

- 6.4 V případě vyzvednutí Produktů z prodejního nebo výdejního místa přepravce bude zákazník po dodání Produktů na dohodnuté výdejní místo informován a bude si moci Produkty vyzvednout podle postupu používaného provozovatelem, který službu spravuje. Od tohoto okamžiku bude mít zákazník 10 (deset) dnů na vyzvednutí Produktů (osobně nebo prostřednictvím zástupce).

Zákazník je povinen při převzetí:

- zobrazit e-mail s Potvrzením o přijetí objednávky;
- podepsat sběrný formulář.

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

- uvede jméno a příjmení nebo předloží věrnostní kartu nebo e-mail s Potvrzením o přijetí objednávky;
- podepíše sběrný formulář.

- 6.5 Nepředložení dokladů požadovaných k vyzvednutí, nevyzvednutí Produktů ve výše uvedené lhůtě, jakož i nepřevzetí Produktů zaslaných na adresu zvolenou zákazníkem, bude mít za následek zrušení Objednávky a vrácení celé zaplacené částky, které bude provedeno stejným způsobem platby, který byl použit při nákupu. Veškeré částky zaplacené za výdaje uvedené v odst. 7.14 níže, se nevrací. V případě nevyzvednutí Personalizovaných produktů si Prodejce vyhrazuje právo účtovat zákazníkovi skladné.

- 6.6 Při převzetí Produktů je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost Produktů a zkontrolovat, zda není okamžitě patrné poškození obalu (například: mokrá nebo poškozená krabice atd.). V případě zjištění anomálií je zákazník povinen je oznámit Prodejci bez zbytečného odkladu od převzetí Produktů.

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

- 6.8 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 a zadá Objednávku na Webu země Y, může se rozhodnout, že Produkty obdrží výhradně na adrese v zemi Y. Jakákoli přeprava Produktů do země X nebo do jiné země zvolené zákazníkem je možná pouze z Webu s lokalizací v zemi doručení.

- 6.9 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 PRODUKTU

- 7.1 Zákazník může vrátit Produkty zakoupené na Webu bez jakýchkoli sankcí odstoupením od Smlouvy bez uvedení důvodu.
- 7.2 Web je strukturován tak, aby umožňoval zákazníkům vracet Produkty bez ohledu na státní příslušnost a zeměpisnou polohu.
- 7.3 Zákazník je povinen informovat Prodejce způsobem uvedeným v odstavci 7.5 níže o odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 30 dnů, která začíná běžet ode dne, kdy zákazník nebo pověřená osoba (jiná než přepravce) získal Produkty do svého vlastnictví. Vrácené Produkty vykazující známky nošení, praní, poškození nebo znečištění mohou být vráceny pouze ve lhůtě 14 dnů od převzetí Produktů zákazníkem nebo jím pověřenou osobu.
- 7.4 Pokud zákazník učinil Objednávku obsahující více než jeden Produkt, může od Smlouvy ve vztahu k jednotlivým Produktům odstoupit v různých termínech, v každém případě však nejpozději do 30 dnů od převzetí Produktů zákazníkem.
- 7.5 Pro vrácení Produktů má zákazník následující možnosti:
- **Registrovaný zákazník:** po ověření uživatelským jménem a heslem musí vstoupit do sekce "Můj účet" na stránkách. V sekci "[Moje objednávky](#)" naleznete seznam zadaných Objednávek a odkaz pro aktivaci postupu vrácení zboží. Kliknutím na odkaz získáte přístup a budete moci odeslat formulář pro vrácení zboží.
 - **Neregistrovaný zákazník:** musí vstoupit do sekce "Stav objednávky" a zadat číslo objednávky v části Objednávka a doprava. Dále může zákazník oznámit záměr vrácení Produktu i zasláním vyplněného vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy nebo zasláním e-mailu obsahujícího přání zákazníka odstoupit od Smlouvy s uvedením čísla Objednávky, a to zasláním těchto údajů na adresu: info@calzedonia.cz. Pro vrácení peněz musí zákazník vrátit Produkty v souladu s podmínkami čl. 7.6 níže, dle kterých musí být Produkty Prodejci odeslány do 14 (čtrnácti) dnů od odeslání formuláře pro vrácení zboží nebo prokázáno odeslání Vrácených produktů v souladu s podmínkami uvedenými v tomto článku.
- 7.6 Vrácení Produktů podléhá následujícím podmínkám:
- do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy vrátí zákazník Produkty Prodejci jednou z následujících možností:
 - (1) zasláním vhodně zabalených Produktů Prodejci:
 - a) doručením Produktů na jedno z určených sběrných míst přepravce.
nebo
 - b) zasláním Produktů přepravcem zvoleným Zákazníkem;
 - (2) vrácením Produktů 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 záměru vrácení Produktů;
nebo
 - b) nahlášení čísla Objednávky;
nebo
 - c) sdělení jména a příjmení zákazníka, předložení věrnostní karty, nebo předložením Potvrzení o přijetí objednávky, pokud je zákazník registrován ve věrnostním programu.
- 7.7 Vrácené Produkty (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 zakoupené v rámci stejné Objednávky lze vrátit v různých termínech, vždy však do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 7.9 Vrácené produkty by měly být pokud možno vráceny zabalené přesně tak, jak byly odeslány, se všemi visačkami a štítky. Například v obalu, s kompletním kartonem atd. Pakliže nesou Vrácené produkty známky toho, že zákazník tyto Produkty užíval nad míru nutnou pro seznámení se s vlastnostmi Produktů (nošením, odstřížením visaček, praním, apod.), může být zákazníkovi za vrácení Produktu vrácena snížená Cena.
- 7.10 Vrácení Produktů není možné v outletových prodejnách a obchodech tax/duty free.
- 7.11 V případě vrácení Produktů zákazník nese veškeré náklady na vrácení Produktů Prodejci.
- 7.12 V případě Produktů zakoupených v souvislosti se specifickými akcemi (např. 5x4, 3x2, kupte X a získáte Y atd.) lze vrátit pouze některé Produkty v rámci akce: v takovém případě bude vrácena skutečně zaplacená akční cena Produktu uvedená na obchodním dokladu/nákupní faktuře, s výjimkou nákladů na dopravu uvedených v bodě 7.14 níže.
- 7.13 Vrácené Produkty vykazující známky nošení (s výjimkou stejných způsobů, které jsou povoleny v konfekční místnosti v místě prodeje), praní, poškození nebo znečištění mohou být vráceny pouze ve lhůtě 14 dnů od převzetí Produktů zákazníkem nebo jím pověřenou osobu.
- 7.14 V případě, že Zákazník vrátí Produkt, Prodejce vrátí zákazníkovi všechny platby za nákup Vrácených produktů, s výjimkou následujících nákladů, které budou případně účtovány zákazníkovi:

- dodatečné náklady spojené s přepravou Objednávky (již uhrazené zákazníkem při nákupu), pokud by si zákazník zvolil jiný způsob přepravy než standardní způsob přepravy navržený Prodejcem (např. expresní doručení). Uvedené vícenáklady budou zákazníkovi vráceny pouze v případě, že by došlo k poškození Produktů během přepravy nebo v případě, že by Produkty byly vadné;
 - případné další výdaje spojené s objednávkou (například náklady na dárkové balení atd.);
- 7.15 Po odeslání formuláře pro vrácení zboží [a převzetí Vracených produktů Prodejci] obdrží zákazník e-mail s potvrzením o vrácení zboží (dále jen "**Potvrzení o vrácení zboží**") a Prodejce provede kontrolu Vracených produktů. Po ověření Prodejce, že byly dodrženy všechny postupy požadované v článku 7 Online podmínek, obdrží zákazník e-mail o schválení provedeného vrácení (dále jen "**Schválení vrácení**").
- 7.16 Prodejce vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za nákup Vracených produktů nejpozději do 14 dnů od přijetí Vracených produktů Prodejci, nebo do 14 dnů od doby, kdy zákazník prokáže odeslání Vracených produktů Prodejci.
- Prodejce použije stejný způsob platby, který zákazník použil při nákupu Vracených produktů, pro účely připsání částky na účet nebo na Return card, a to dle přání zákazníka.
- 7.17 Vracení Produktu, které nesplňuje postupy popsané v článku 7 Online podmínek, nebude vyhověno. Do 10 dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí vrácení, si může odpověď na stejný e-mail zvolit, zda mu budou Produkty zaslány zpět na jeho náklady, a to ve stavu, v jakém je obdržel Prodejce. Pokud zákazník nepřevzme Produkt do 10 dnů od vyrozumění o zamítnutí vrácení, je Prodejce oprávněn účtovat skladné za každý den prodlení zákazníka. V případě prodlení zákazníka s převzetím Produktu podle tohoto odstavce Prodejce upozorní zákazníka na povinnost vyzvednout Produkt v dodatečné lhůtě 1 měsíce, jinak může být nevyzvednutý Produkt zákazníka prodán nebo zlikvidován. Pohledávka Prodejce za uskladnění Produktu se v takovém případě automaticky započítá proti pohledávce zákazníka na vrácení Produktu.
- 7.18 Přepravní náklady na vrácení Produktů od zákazníka Prodejci nese zákazník.
- 7.19 Personalizované produkty nelze vrátit.

8. ODPOVĚDNOST PRODEJCE ZA VADY PRODUKTŮ

- 8.1 Prodejce odpovídá za vady a neshody Produktu s Objednávkou, které existují v okamžiku dodání. Prodejce určí podle svého uvážení, zda je Produkt vadný.
- 8.2 Odpovědnost Prodejce za vady Produktů je 2 (dva) roky od okamžiku dodání Produktu zákazníkovi. Tato odpovědnost platí za následujících podmínek:
- a) vada se vyskytne a bude řádně vytknuta zákazníkem do 2 (dvou) let od data dodání Produktu zákazníkovi;
 - b) zákazník podá Prodejci oficiální reklamaci vad Produktu;
 - c) zákazník prokáže nákup Produktu od Prodejce, např. předložením obchodního dokladu/nákupní faktury nebo v případě nákupu jako věrnostní zákazník postačí předložení věrnostní karty nebo sdělení jména a příjmení.
- 8.3 Zákazník má právo dle své volby požadovat:
- vrácení částky zaplacené za nákup Produktů. Vracení peněz bude provedeno na stejným způsobem platby, který zákazník použil při prvním nákupu, nebo dle volby zákazníka na bankovní účet sdělený zákazníkem.
 - dodání nového Produktu;
 - opravu vadného Produktu, je-li to možné a není-li to nepřiměřeně nákladné;
- 8.4 Vyskytne-li se vada Produktu a bude řádně uplatněna zákazníkem ve lhůtě 12 měsíců od převzetí Produktu zákazníkem, má se za to, že Produkt měl vadu již v době převzetí od Prodejce, pokud Prodejce neprokáže opak. Po uplynutí lhůty 12 měsíců od zakoupení Produktu je zákazník povinen prokázat, že Produkt měl vadu již v době převzetí.
- 8.5 Prodejce je povinen vystavit zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí zboží do reklamačního řízení, které bude obsahovat:
- (a) datum zahájení reklamačního řízení (datum uplatnění vady);
 - (b) popis vady Produktu, která je předmětem reklamace;
 - (c) způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem;
 - (d) kontaktní údaje zákazníka pro účely informování o způsobu vyřízení reklamace (jméno a příjmení a telefonní číslo nebo e-mailová adresa).
- 8.6 Reklamáce musí být vyřízena do 30 dnů od uplatnění vady. Zákazník musí být v této lhůtě vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamace na jím poskytnuté kontaktní údaje.

- 8.7 V případě zamítnutí reklamace je zákazník povinen si Produkt převzít do 10 dnů od vyrozumění o vyřízení reklamace. Do 10 dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí reklamace, si může odpovědět na stejný e-mail zvolit, zda mu bude Produkt zaslán zpět na jeho náklady, a to ve stavu, v jakém je předal Prodejci. Pokud zákazník nepřevzme Produkt do 10 dnů od vyrozumění o zamítnutí reklamace, je Prodejce oprávněn účtovat skladné za každý den prodlení zákazníka s převzetím Produktu. V případě prodlení zákazníka s převzetím Produktu podle tohoto odstavce Prodejce upozorní zákazníka na povinnost vyzvednout Produkt v dodatečné lhůtě 1 měsíce, jinak může být nevyzvednutý Produkt zákazníka prodán nebo zlikvidován. Pohledávka Prodejce za uskladnění Produktu se v takovém případě automaticky započítá proti pohledávce zákazníka na vrácení Produktu.
- 8.8 Veškeré náklady na vrácení Produktů, které byly uznány jako vadné, nese Prodejce.
- 8.9 POKUD NENÍ V TOMTO ODDÍLE VÝSLOVNĚ UVEDENO JINAK, JSOU PRODUKTY PRODÁVÁNY POUZE SE ZÁKONNOU DVOULETOU ODPOVĚDNOSTÍ PRODEJCE ZA VADY PRODUKTŮ POPSANOU V TOMTO ODDÍLE. S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ, KDY JE TO ZAKÁZÁNO ZÁKONEM NEBO KDY JE V TOMTO DOKUMENTU VÝSLOVNĚ UVEDENO JINAK, NEPOSKYTUJE PRODEJCE NA VÝROBKÝ ŽÁDNÉ VÝSLOVNĚ ANI PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY. PRODEJCE NENÍ ODPOVĚDNÝ ZA VHODNOST PRODUKTŮ PRO URČITÝ ÚČEL SLEDOVANÝ ZÁKAZNÍKEM.

9. KONTAKTY

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

info@calzedonia.cz

tel. 284-028-630

10. PRIVACY

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

11. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ A SOUDNÍ PRÁVOMOC

- 11.1 Tyto online podmínky a jejich výklad se řídí českým právním řádem a veškeré spory vyplývající z těchto podmínek budou řešeny českými soudy.
- 11.2 Své stížnosti může zákazník podat také k České obchodní inspekci jakožto orgánu pověřenému ochranou spotřebitele, přičemž lze využít také mimosoudní řešení sporů České obchodní inspekce které jsou popsány na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>, nebo online platformu pro alternativní řešení sporů nabízenou Evropskou komisí na jedné z online platforem, které jsou dostupné skrze následující odkaz <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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 Stránkách a ve vztahu k Objednávkám podaným po tomto datu. Veškeré předchozí verze Online podmínek je možné ověřit v [příslušné sekci Stránek](#).

Verze aktualizována dne 4.1.2023