

Reklamační řád

I. Úvodní informace

1. Tento reklamační řád pro účely uplatnění práv z vadného plnění z kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím webového portálu <https://www.fleurdin.cz/> vydává:

FLEURDIN, s.r.o.

IČO: 117 47 137,

DIČ: CZ11747137,

se sídlem Praha 1 - Staré Město, Týnská 632/10, PSČ 110 00,

zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn.: C 353539;

kontaktní adresa: Praha 2 – Vinohrady, Moravská 52, 120 00,

kontaktní e-mail: info@fleurdin.com

kontaktní telefon: +420 608 022 496

(dále jen jako „**Prodávající**“).

2. Práva z vadného plnění se řídí ustanovením § 2099 a násl. občanského zákoníku a ustanovením § 2165 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

II. Kdy má zboží vady?

1. Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud Zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Zákazník vadu sám způsobil.
3. Práva z vadného plnění nenáleží rovněž u zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena ujednána; na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním; u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí Zákazníkem; nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

III. Do kdy vadu u Prodávajícího uplatnit?

1. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 (dvaceti čtyř) měsíců od jeho převzetí.
2. Je-li na zakoupeném zboží, na jeho obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze zboží použít, odpovídá Prodávající Zákazníkovi za to, že věc bude způsobilá k použití pro obvyklý účel po tuto dobu nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží Kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

IV. Co mohu požadovat?

1. V případě výskytu vady může Zákazník při reklamaci po Prodávajícím požadovat:
 - výměnu za nové zboží,
 - opravu zboží,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - odstoupení od smlouvy.
2. Zákazník má právo odstoupit od kupní smlouvy,
 - pokud má zboží podstatnou vadu,
 - pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě,
 - při větším počtu vad zboží.

V. Jak reklamační řízení probíhá?

1. Pokud Zákazník zjistí vadu, doporučujeme nás pro co nejsnazší průběh reklamace kontaktovat elektronicky či telefonicky na některém z našich [kontaktních údajů](#).
2. Pro uplatnění reklamace je Zákazník povinen předat Prodávajícímu reklamované zboží.
3. Reklamované zboží je možné rovnou doručit Prodávajícímu jedním z následujících způsobů:
 - osobně zanést v provozní době na provozovnu Prodávajícího, nebo
 - doručit na adresu provozovny Prodávajícího: Praha 2 – Vinohrady, Moravská 52, PSČ 120 00.
4. Zákazník je povinen doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího, a to nejlépe předložením daňového dokladu, jeho kopie či jiným vhodným způsobem; v krajním případě lze použít pouze číslo objednávky, kdy doklad může vyhledat sám Prodávající.
5. Prodávající vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, že reklamované zboží převzal, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje.
6. Je-li zboží reklamováno v provozovně, Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
7. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Zákazník má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle Zákazníka (uplatnění práva z vadného plnění) Prodávajícímu.
8. Prodávající písemně informuje Zákazníka o výsledku reklamace a vydá potvrzení o reklamaci obsahující datum a způsob vyřízení reklamace, a dále potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
9. Prodávající může reklamované zboží vyměnit či opravit; pokud to nelze, může zboží poměrně vzhledem k poškození zlevnit či vrátit částku, za kterou bylo zboží zakoupeno.
10. V případě odstoupení od smlouvy Prodávající vrátí Zákazníkovi peníze odpovídající ceně zboží v hotovosti či bezhotovostním převodem.
11. V případě oprávněné reklamace má Zákazník právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může Zákazník u Prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.