

# Obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetových obchodech provozovaných společností FOTION, s.r.o. od 1.1. 2014.

Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost FOTION, s.r.o., se sídlem Pod Velkým hájem 1424/9, 153 00 Praha 5, IČ: 24725129, spisová značka C 169070 vedená u Městského soudu v Praze.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami, občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.)

## Vymezení pojmů

**Prodávající** je obchodní společnost FOTION, s.r.o., se sídlem Pod Velkým hájem 1424/9, 153 00 Praha 5, IČ: 24725129, spisová značka C 169070 vedená u Městského soudu v Praze. FOTION, s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je **kupující**. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.

Kupující spotřebitel nebo jen **spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele

## Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím–spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Odešlete objednávku“.

Není-li kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícím s tímto jeho návrhem.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně **reklamačního řádu (viz níže)**, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a **reklamačního řád** je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrobí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že Kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

## **Objednání zboží, uzavření smlouvy**

Při objednávání zboží věnujte prosím pozornost popisku produktu. Fotografie zobrazující daný produkt se nemusí stoprocentně shodovat s reálnou podobou produktu. Např. na fotografii po podrobném prohlížení můžete zjistit, že např. udaná váha, reklamní nálepka a jiné se nemusí shodovat s popisem produktu.

Popis produktu je relevantní informace. Fotografie slouží pouze k vizuální kontrole, a popisky na ní se nemusí vždy shodovat s objednaným produktem.

### **Dostupnost: Skladem**

Zboží je skladem na prodejně FOTION, s.r.o., Plzeňská 172C, Praha 5, Zboží je ve většině případech připraveno k odběru do 1hod. od objednání nejpozději však do 24 hod od objednání.

### **Dodací lhůta: do tří dnů, 3-5 dní**

Zboží je u našeho dodavatele nebo na cestě do našeho skladu. Ve výjimečných případech zboží nemusí být u dodavatele již k dispozici. Jedná se především o výprodejové položky.

Podmínkou platnosti elektronické objednávky, je pravdivé, úplné a skutečné vyplnění veškerých elektronickým formulářem předepsaných údajů a náležitostí. Objedávka, je pak návrhem kupní smlouvy. K naplnění a uzavření kupní smlouvy, se nevyžaduje formální potvrzení objednávky prodávajícím, ke vzniku a naplnění kupní smlouvy pak dochází samotným dodáním a převzetím zboží kupujícím. Prodávající si vyhrazuje právo, aby si mohl v konkrétním zejména cenově náročnějším případě (objedávka zboží v hodnotě nad 10.000,-

slavy -desettisíc- korun českých) vyhradit potvrzení objednávky a vznik kupní smlouvy, vystavením zálohové faktury, až do výše 100% z ceny objednaného zboží. Prodávající má právo si s ohledem na povahu obchodu (tj. množství zboží, výše ceny, náklady na přepravu, vzdálenost přepravy, adresa kupujícího apod.), zažádat kupujícího o autorizaci jeho předmětné objednávky relevantním způsobem, např. telefonicky, či písemně. Odmítne-li kupující objednávku požadovaným způsobem autorizovat, tedy potvrdit za vlastní a závaznou, považuje se taková objednávka za neplatnou. V případě, kdy je mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena dlouhodobá, rámcová a písemná kupní smlouva, elektronická objednávka pak uzavřenou kupní smlouvu blíže konkretizuje a specifikuje a stává se její nedílnou součástí.

## **Práva z vadného plnění**

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit **reklamační řád (viz níže)** prodávajícího.

## **Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy**

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží (v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

V případě, že si spotřebitel přeje dle předchozího odstavce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy ideálně s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Pozn.: Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

V případě, že kupující dle předchozích odstavců odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího (kromě částky představující dodatečné náklady na dodání zboží vzniklé v důsledku kupující zvoleného způsobu dodání zboží, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání zboží nabízený prodávajícím) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal, pokud kupující neurčí jinak. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Ustanovení zákona o odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), by měl spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Proávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Proávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku nemá zejména, v případě smluv:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením

smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy

Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží označeného pojmem „Momentálně nedostupné“ nebo "Na dotaz" v případě, že zboží již není možné dodat ani nahradit jiným modelem nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a zákazník toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Prodávající zákazníka o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou zákazníkovi peníze vráceny na účet.

## **Ochrana osobních údajů**

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze provozovateli obchodu.

Souhlasem s obchodními podmínkami zákazník souhlasí se zasíláním novinek a informací na email.

## **Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku**

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

## **Závěrečná ustanovení**

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [fotion@email.cz](mailto:fotion@email.cz). Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy. Objednávka spotřebitele je po svém potvrzení jako uzavřená smlouva mezi kupujícím a prodávajícím archivována za účelem jejího splnění a další evidence a její stav je přístupný kupujícímu. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření. Nákupem zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení.

Tyto obchodní podmínky spotřebiteli umožňují jejich archivaci a reprodukci. Momentem uzavření kupní smlouvy kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedenou v potvrzené objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. ledna 2014

[Obchodní podmínky platné od 1.1.2010 do 31.12.2013 naleznete zde.](#)

## **Reklamační řád**

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

**Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

**Prodávající** je obchodní společnost FOTION, s.r.o., se sídlem Praha 5, Pod Velkým hájem 9, PSČ 15300; IČ: 24725129, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 169070. FOTION, s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

**Zákazníkem** našeho internetového obchodu je buď Kupující spotřebitel anebo Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

## **Jak postupovat při reklamaci**

V případě uplatnění reklamace prosím vyplňte a přiložte tento [Reklamační list](#) ke zboží.

**Zboží zašlete nebo osobně dopravte na adresu:**

**FOTION, s.r.o., Plzeňská 172C, 150 00 Praha 5**

## **Vady zboží**

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

## **Práva z vady zboží**

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad,

vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

## **Lhůty**

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

## **Ostatní**

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

## **Vyřízení reklamace**

V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu



u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění Reklamacе, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícím přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamacе (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamacе vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

Při jakékoli návštěvě servisního technika u kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícím převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2014. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

## **Vrácení zboží ve 14denní lhůtě od 1. 1. 2014**

Jak postupovat, když zakoupené zboží pro vás není to pravé a chcete ho vrátit v zákonné 14denní lhůtě?

V případě, že jste spotřebitel, máte dle § 1829 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) právo zakoupené zboží vrátit bez udání důvodu, a to do 14 kalendářních dnů od data převzetí

zboží. Nárok máte i v případě, že objednávku učiníte po internetu s osobním odběrem na některé z našich kamenných prodejen.

V případě, že nejste spotřebitel, tedy zboží nakupujete v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti (o čemž rozhoduje uvedení IČ na nákupním dokladu), právo na odstoupení vám nevzniká, neboť zákon tuto možnost neuvádí.

## **Kde zboží vrátit**

**Zboží můžete vrátit nebo zaslat na naši pobočku FOTION, s.r.o. – Plzeňská 172c, Praha 5 Smíchov 150 00.**

Své právo na vrácení zboží můžete uplatnit také písemně, a to odstoupením od smlouvy a zasláním zboží na adresu: **FOTION, s.r.o. – Plzeňská 172c, Praha 5 Smíchov 150 00.**

Vracené zboží prosíme dobře zabalte, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.

Prosíme, uveďte zboží pokud možno do původního stavu, předejdete tím možnému snížení vrácené částky o náklady vynaložené na uvedení zboží do původního stavu.

Peníze za zboží Vám zašleme na Váš bankovní účet co nejdříve, nejpozději do 14 dnů od dnů od odstoupení od smlouvy, ne však dříve než dojde k doručení vraceného zboží zpět na naše reklamační oddělení (případně než prokážete, že vracené zboží nám již bylo odesláno). Náklady na vrácení zboží jsou v tomto případě na straně kupujícího.

**V obou případech přiložte [Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy](#) (doc, 42 kB).**

## **Je dobré vědět**

### **Dodržení 14denní lhůty**

Pro dodržení lhůty je rozhodující, kdy je odstoupení od smlouvy odesláno. Lhůta pro odstoupení se tak považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstoupí.

**Lhůta pro odstoupení od smlouvy trvá 14 kalendářních dnů, nikoliv pracovních, a začíná běžet následující kalendářní den po převzetí zboží spotřebitelem** (např. převezme-li si zákazník zboží v pátek, doba pro odstoupení se počítá od soboty včetně).

V co nejkratším termínu od zaslání tohoto odstoupení je potřeba, abyste nám předali zakoupené zboží. V tomto případě nevzniká právo na proplacení nezbytných nákladů spojených s přepravou zboží k prodávajícímu.

## Jaké dokumenty přiložit?

Ke vrácenému zboží doporučujeme vždy přiložit dokument, který potvrdí, že jste zboží zakoupili u nás a usnadní nám identifikaci daného zboží a požadavku.

Nejllepší možností je zaslání vyplněného [Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy](#) (doc, 42 kB) a nákupního dokladu, který jste obdrželi na svoji e-mailovou adresu.

## Jaké zboží nelze vrátit vůbec?

Ze zákona spotřebitel nemůže odstoupit zejména od smlouvy:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (erotické pomůcky a spodní prádlo).

Výjimkou jsou případy, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno.

## Stručný přehled na závěr

- Od kupní smlouvy je možné odstoupit do 14 kalendářních dnů.
- Lhůta 14 dnů začíná běžet následující kalendářní den po převzetí zboží.
- Končí-li lhůta o víkendu nebo ve svátek, jako poslední den lhůty je brán nejbližší následující pracovní den.
- Odstoupení od kupní smlouvy musí být dodavateli odesláno nejpozději v poslední den 14denní lhůty.  
Zboží může být po dohodě vráceno i později.
- Peníze vrátíme nejpozději do 14 kalendářních dnů od odstoupení od smlouvy, ne však dříve, než obdržíme vrácené zboží (případně než prokážete, že vrácené zboží nám již bylo odesláno).

## Upřesnění

Dle směrnice EU L 144/19 ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ 4.6.1997. SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 97/7/ES ze dne 20. května 1997 jsou erotické pomůcky považovány za "Zboží zvláštního charakteru" a jejich vracení a výměna je podmíněna zárukou, že zboží nemohlo být použito.

## Slevy

Naším zákazníkům poskytujeme nejrůznější slevy a benefity. Jako registrovaní uživatelé máte slevu 10%, jako fanoušek na Facebooku slevu 5%. Dále je možné uplatnit garanci nejnižší ceny. **Slevy nelze však kombinovat.**

## **Autorská práva:**

Je přísně zakázáno kopírovat texty z internetových stránek spol. FOTION, s.r.o. a všech jejich podstránek. Texty jsou chráněny autorským právem. V případě porušení tohoto pravidla, předáváme řešení problému advokátní kanceláři pro náhradu škody.