

Postup při Odstoupení od smlouvy a/nebo vyřízení reklamace

Kupující má nárok na **Odstoupení od smlouvy** bez udání důvodu. V tomto případě prodlužujeme zákonem danou lhůtu na **30 dnů a to bez udání důvodu**.

Kupující má právo zboží reklamovat ve lhůtě 24 měsíců od nákupu zboží. Reklamace se nevztahuje na běžné opotřebení používáním.

Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu nejdéle v zákonné lhůtě následujícím postupem:

1. Opravitelná vada bude odstraněna.
2. Pokud vadu nelze odstranit, bude nabídnuta sleva nebo výměna zboží.
3. Vrácení peněz.

V obou případech kupující zboží odešle obyčejnou zásilkou, nikoliv na dobírku, na doručovací adresu:

LUIZ, Areál Lidové tvorby, Vazová 2497, 698 01 Uherský Brod.

K zásilce přiloží vyplněný formulář o vráceném zboží nebo formulář o reklamaci.

Podrobné informace viz níže a též v Obchodních podmínkách.

Odstoupení od kupní smlouvy

1.1. Odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím – spotřebitelem

- 1.1.1. Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má Kupující-spotřebitel v souladu s § 1829 a n. občanského zákoníku právo **bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží**. V takovém případě Kupující-spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně prostřednictvím formuláře pro odstoupení od smlouvy uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. **Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy se považuje za zachovanou, pokud Kupující v jejím průběhu odešle prodávajícímu oznámení, že od smlouvy odstupuje.**
- 1.1.2 **Provozovatel rozšiřuje Kupujícímu– spotřebiteli nárok na odstoupení od kupní smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě na 30 dnů od převzetí zboží, a to bez udání důvodu a bez sankcí, avšak po uplynutí zákonné lhůty dle předchozího odstavce od převzetí zboží pouze pokud Kupující splní následující podmínky: a) Zboží je kompletní a b) Zboží je prokazatelně nepoužité, neznečištěné či jinak neznehodnocené.**
- 1.1.3. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nemůže odstoupit od kupní smlouvy v případech zde uvedených, zejména pak **v případě dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího.**

- **1.1.4. Kupující-spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, včetně všech jeho součástí a příslušenství. Zboží musí být prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotřebené a, je-li to možné, v původním obalu.**
- 1.1.5. Odstoupí-li Kupující – spotřebitel oprávněně od kupní smlouvy, je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, a to v zásadě stejným způsobem jako je přijal. Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Kupní cena bude v případě bezhotovostní platby Kupujícímu poukázána na účet uvedený kupujícím v odstoupení, jinak na účet, ze kterého byla platba přijata.
- **1.1.6. Odstoupí-li Kupující od kupní smlouvy, Provozovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží Provozovateli odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.**
- 1.1.7. Odstoupí-li Kupující – spotřebitel oprávněně od kupní smlouvy, má nárok na úhradu poštovného. Výše vrácené částky vychází z částky uvedené na faktuře. V případě, že Kupující - spotřebitel doručil zboží osobně, náhrada poštovného mu nenáleží. V případě, že Kupující - spotřebitel vrací zboží z jedné objednávky ve více zásilkách, má nárok na vrácení pouze jedno poštovné.
- 1.1.8. Pro odstoupení od smlouvy může Kupující využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který obdržel spolu se zaslaným zbožím.
- **1.1.9. Pokud Kupující odstoupí od kupní smlouvy neoprávněně a zašle přesto zboží Provozovateli, nebude zboží přijato, případně bude na náklady Kupujícího zasláno zpět.**
- **1.1.10. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.**

Práva z vadného plnění-reklamace

- 5.1. 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 občanského zákoníku).
- 5.2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v zákonem stanovené době, tj. dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se zákonná ustanovení o záruce za jakost.
- 5.3. Proávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - o * má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - o * se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

- o * zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- o * je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- o * zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 5.5. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.
- 5.6. Při uplatnění práva z vadného plnění je Kupující povinen prokázat uzavření kupní smlouvy, Provozovatel doporučuje za tímto účelem předložit zejména doklad o nákupu – fakturu. Kupující má povinnost vytknout prodávajícímu vadu, tedy dodat popis vady zboží, kvůli které jej reklamuje.
- 5.7. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- 5.8. Proávající 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. Reklamace včetně odstranění vady bude prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.