OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

internetového obchodu www.lavilove.cz, nabízejícího bižuterii (náušnice, náramky, prsteny a další šperky z chirurgické oceli, medicínského zlata, pozlacených materiálů a materiálů ve stříbrné barvě)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „VOP“) blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího v rámci smluvních vztahů uzavřených prostřednictvím internetového obchodu umístěného na webové stránce www.lavilove.cz (dále jen „e-shop“).

1.2. Prodávajícím a provozovatelem e-shopu je: **Vladyslav Didenko**, IČO: **17551854**, fyzická osoba podnikající zapsaná v živnostenském rejstříku, s místem podnikání: **Kubatova 1538/5, 370 04 České Budějovice**, kontaktní e-mail: info@lavilove.cz, telefon: **+420 774 324 813** (dále jen „prodávající“). Prodávající není plátcem DPH.

1.3. Předmětem podnikání prodávajícího je prodej bižuterie a šperkařských doplňků – zejména náušnic, náramků, prstenů a řetízků vyrobených z chirurgické oceli, medicínského zlata (tzv. „gold filled“), pozlacených slitin kovů a materiálů v barvě stříbra (dále jen „zboží“). Prodávající výslovně upozorňuje, že se nejedná o výrobky z drahých kovů ve smyslu puncovního zákona, není-li u konkrétního výrobku výslovně uvedeno jinak v popisu produktu.

1.4. Tyto VOP se vztahují na případy, kdy je kupujícím spotřebitel ve smyslu § 419 občanského zákoníku, i na případy, kdy kupujícím je podnikatel, přičemž v případě podnikatele se neuplatní ta ustanovení VOP, která jsou koncipována výhradně jako spotřebitelská ochrana (zejména právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu).

1.5. Znění VOP je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím. Odesláním objednávky kupující potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.

2. Vymezení pojmů

Kupující spotřebitel – fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.

Kupující podnikatel – osoba, která uzavírá smlouvu v souvislosti s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností.

Kupní smlouva – smlouva uzavřená distančním způsobem prostřednictvím e-shopu.

Vada zboží – nesoulad zboží s kupní smlouvou existující v okamžiku převzetí zboží kupujícím, případně vzniklý v záruční době v důsledku porušení povinností prodávajícího.

Rozpor s kupní smlouvou – stav, kdy zboží při převzetí neodpovídá sjednaným vlastnostem, popisu, množství, jakosti nebo účelu.

3. Uzavření kupní smlouvy

3.1. Prezentace zboží umístěná v e-shopu je informativního charakteru a nejedná se o návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

3.2. Objednávka kupujícího je návrhem na uzavření kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení potvrzení objednávky prodávajícím na e-mailovou adresu kupujícího.

3.3. Kupující je povinen uvést při objednávce pravdivé a úplné údaje, zejména aktuální doručovací adresu a funkční kontaktní údaje. Prodávající neodpovídá za prodlení ani nemožnost doručení zásilky způsobenou nesprávně uvedenými údaji.

3.4. Fotografie zboží v e-shopu jsou ilustrační; barevný odstín pozlacení nebo stříbrného tónu se může v důsledku

nastavení monitoru mírně lišit od skutečnosti. Toto není vadou zboží.

4. Cena zboží a platební podmínky

4.1. Ceny zboží jsou uvedeny včetně všech daní a poplatků, s výjimkou nákladů na dopravu a platbu, které jsou uvedeny samostatně před dokončením objednávky.

4.2. Prodávající akceptuje následující způsoby platby: bankovním převodem na účet č. **8042228309/0800** , dobírkou, případně dalšími způsoby platby uvedenými v e-shopu při dokončení objednávky.

4.3. Zboží zůstává až do úplného zaplacení kupní ceny majetkem prodávajícího (výhrada vlastnického práva dle § 2132 a násl. občanského zákoníku).

5. Dodací podmínky a přeprava

5.1. Zboží je odesíláno prostřednictvím přepravců uvedených v e- shopu, zpravidla do **1– 3 pracovních dnů** od potvrzení objednávky, není-li u konkrétního produktu výslovně uvedeno jinak.

5.2. Kupující je povinen zásilku při převzetí od přepravce zkontrolovat, zejména neporušenost obalu. V případě zjevného poškození obalu doporučujeme zásilku nepřevzít, nebo tuto skutečnost neprodleně reklamovat přímo u přepravce a zdokumentovat (fotografie obalu a obsahu), a informovat rovněž prodávajícího – viz čl. 8.2 níže.

5.3. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zásilky.

6. Nevyzvednutí zásilky kupujícím

6.1. Pokud si kupující objednané a odeslané zboží nepřevezme (např. nevyzvedne zásilku na výdejním místě/poště ve stanovené úložní lhůtě, případně opakovaně odmítne převzetí bez řádného důvodu), a zásilka je v důsledku toho vrácena prodávajícímu, není takové jednání odstoupením od smlouvy. Kupní smlouva trvá dále v platnosti.

6.2. V takovém případě je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s neúspěšným doručením a vrácením zásilky (poštovné/ přepravné tam i zpět, balné), a to i formou zápočtu proti již uhrazené kupní ceně před jejím vrácením, případně vyzvat kupujícího k opětovné úhradě nákladů na nové odeslání.

6.3. Nereaguje-li kupující na výzvu prodávajícího k součinnosti (úhradě nákladů či sdělení, zda trvá na dodání) po dobu delší než 14 dnů, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit a vrátit kupujícímu uhrazenou kupní cenu sníženou o prokazatelně vzniklé náklady dle bodu 6.2.

7. Odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů (právo spotřebitele)

7.1. V souladu s § 1829 občanského zákoníku má kupující spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží, a to i bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce.

7.2. Pro dodržení lhůty postačí odeslat odstoupení od smlouvy poslední den lhůty. Odstoupení lze zaslat na kontaktní e- mail prodávajícího nebo písemně na jeho adresu, ideálně s využitím vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou č. 1 těchto VOP / dostupný na webu e-shopu.

7.3. Kupující je povinen zboží zaslat zpět prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Zboží by mělo být vráceno nepoškozené, neopotřebené, pokud možno v původním obalu a s veškerým příslušenstvím.

7.4. Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží (§ 1833 občanského zákoníku). U šperků to konkrétně znamená: pokud je zboží vráceno nošené (viditelné stopy nošení, poškrábání, otisky, setřená pozlacená vrstva, stopy kosmetiky/ potu/ parfému, zapáchající), je prodávající oprávněn vrácenou

kupní cenu přiměřeně snížit o částku odpovídající snížení hodnoty zboží.

7.5. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, není však povinen tak učinit dříve, než mu kupující zboží předá zpět nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal (§ 1832 odst. 3 občanského zákoníku).

7.6. Náklady spojené s vrácením zboží nese kupující.

7.7. Výjimka z práva na odstoupení – hygienicky uzavřené zboží (náušnice)

V souladu s § 1837 písm. g) občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co je spotřebitel porušil. U náušnic určených k nošení v propíchnutém ušním lalůčku prodávající uplatňuje tuto výjimku pouze v případě, že je zboží zabaleno v hygienicky uzavřeném sáčku/obalu s viditelným upozorněním „hygienický obal – po porušení nelze vrátit“, a spotřebitel tento obal porušil. Pokud obal porušen nebyl, právo na odstoupení dle čl. 7.1 se uplatní běžně. U ostatního zboží (náramky, prsteny, řetízky) se tato výjimka neuplatňuje.

8. Práva z vadného plnění – reklamační řád

8.1. Rozsah odpovědnosti prodávajícího

8.1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá zejména sjednanému popisu, druhu, množství, jakosti a dalším vlastnostem uvedeným v e-shopu, je vhodné k účelu, pro který se zboží tohoto druhu obvykle používá, a odpovídá jakosti obvyklé pro daný typ výrobku.

8.1.2. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, jde-li o kupujícího spotřebitele (§ 2165 a násl. občanského zákoníku). Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje; po uplynutí 12 měsíců prokazuje existenci vady v okamžiku převzetí kupující.

8.2. Kontrola zboží při převzetí a nahlášení poškození při přepravě (lhůta 48 hodin)

8.2.1. Kupující se zavazuje zboží po jeho převzetí bez zbytečného odkladu prohlédnout. Zjistí-li kupující, že zboží bylo poškozeno při přepravě, je neúplné, nebo mu bylo dodáno jiné zboží, než objednal, doporučujeme tuto skutečnost oznámit prodávajícímu co nejdříve, nejlépe do 48 hodin od převzetí zásilky, prostřednictvím e-mailu s fotodokumentací obalu a doručeného zboží.

8.2.2. Účelem lhůty uvedené v čl. 8.2.1 je umožnit prodávajícímu rychlé a efektivní vyřešení škody vzniklé při přepravě, případně její reklamaci u přepravce, dokud je stav zboží nejlépe doložitelný. Nedodržení této lhůty samo o sobě nezpůsobuje zánik práv kupujícího z vadného plnění dle čl. 8.1, ztěžuje však kupujícímu prokázání, že k poškození došlo při přepravě, a nikoli až následně během užívání zboží kupujícím. V pochybnostech, kdy nebyla dodržena lhůta dle čl. 8.2.1 a povaha vady (např. mechanické poškození, ohnutí, prasklina) svědčí spíše mechanickému poškození vzniklému až po převzetí, může toto být prodávajícím zohledněno při posouzení oprávněnosti reklamace.

8.3. Jak reklamaci uplatnit

8.3.1. Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího, a to přednostně:

e-mailem na adresu info@lavilove.cz s uvedením čísla objednávky, popisem vady a fotodokumentací; nebo

prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na webu e-shopu; nebo

písemně na adrese prodávajícího uvedené v čl. 1.2.

8.3.2. Reklamace musí obsahovat: identifikaci kupujícího a objednávky (číslo objednávky/doklad o koupi), popis reklamované vady, fotodokumentaci vady a datum, kdy se vada projevila.

8.3.3. Prodávající kupujícího vyzve k zaslání reklamovaného zboží zpět, a to čistého, kompletního a pokud možno v původním obalu, na adresu prodávajícího. Zboží doporučujeme zasílat jako doporučenou/pojištěnou zásilku, nikoli na dobírku – zásilky zaslané na dobírku prodávající nepřebírá. Náklady na zaslání reklamovaného zboží prodávajícímu hradí kupující; je- li reklamace uznána jako oprávněná, má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

8.3.4. Reklamační řízení začíná běžet dnem, kdy prodávající obdrží od kupujícího reklamované zboží spolu s úplným popisem vady (nikoli dnem pouhého e-mailového oznámení bez zaslání zboží).

8.4. Lhůta pro vyřízení reklamace

8.4.1. Prodávající rozhodne o reklamaci a reklamaci včetně odstranění vady vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (tj. ode dne, kdy prodávající obdržel reklamované zboží dle čl. 8.3.4), pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodne na delší lhůtě. Jde o zákonnou maximální lhůtu dle § 19 zákona o ochraně spotřebitele, kterou prodávající nesmí překročit.

8.4.2. Po dobu posuzování reklamace (max. 30 dnů dle čl. 8.4.1) prodávající zboží zkontroluje, případně jej předá k odbornému posouzení, a vydá písemné vyjádření (potvrzení o přijetí reklamace a následně o způsobu jejího vyřízení).

8.4.3. O výsledku reklamace bude kupující informován na jím uvedený e- mail, spolu s odůvodněním (uznání reklamace a způsob vyřízení – oprava, výměna, přiměřená sleva, odstoupení od smlouvy; nebo zamítnutí reklamace s uvedením konkrétního důvodu).

8.5. Kdy reklamace nebude uznána

Reklamace se nevztahuje na vady vzniklé z níže uvedených důvodů, resp. prodávající je oprávněn takovou reklamaci zamítnout jako neoprávněnou:

- mechanické poškození způsobené kupujícím (např. pád, ohnutí, násilné otevření zapínání, zlomení řetízku tahem);
- běžné opotřebení odpovídající povaze a charakteru výrobku (viz čl. 9) – zejména setření/oxidace pozlacené vrstvy vzniklé při obvyklém nošení v kombinaci s vodou, potem, kosmetikou, parfémy nebo chemikáliemi, není-li v popisu produktu uvedeno jinak;
- alergická nebo jiná kožní reakce kupujícího na použitý materiál, nejde-li o skrytou vadu materiálu neodpovídající deklarovanému složení uvedenému u produktu;
- poškození vzniklé v důsledku nesprávného uskladnění, nošení v rozporu s pokyny v čl. 9, nebo úpravou/opravou provedenou kupujícím nebo třetí osobou mimo prodávajícího;
- běžné rozdíly v odstínu barvy kovu dané povahou výrobního procesu (pozlacení), pokud nejde o zjevný rozpor s objednaným produktem;
- ztráta zboží nebo jeho části (např. ztráta jednoho kusu náušnic, kamínku vypadlého v důsledku nárazu).

9. Péče o šperky a doporučení pro nošení

Aby si zboží zachovalo svůj vzhled a vlastnosti co nejdéle, doporučujeme dodržovat následující zásady. Jejich nedodržení může vést k rychlejšímu opotřebení (zejména setření pozlacené vrstvy), které není vadou zboží:

- šperky nasazujte až jako poslední krok při oblékání a jako první sundávejte;
- chraňte je před kontaktem s vodou (sprchování, koupání, mytí rukou, bazén, moře), parfémy, kosmetikou, krémy a čisticími prostředky;
- sundávejte je před spaním, sportem, saunou a fyzicky náročnými činnostmi;
- skladujte je odděleně (např. v sáčku nebo šperkovnici s přihrádkami), aby se vzájemně nepoškrábaly;

čistěte je pouze měkkým suchým hadříkem, bez použití chemických čisticích prostředků nebo ultrazvukových čističek;

v případě citlivé pokožky doporučujeme před delším nošením ověřit snášenlivost materiálu.

10. Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů kupujících se řídí Zásadami ochrany osobních údajů, které jsou dostupné na www.lavilove.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/ a tvoří samostatný dokument doplňující tyto VOP. Prodávající zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení sporu subjektu, kterým je:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Kupující může rovněž využít platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu/consumers/odr.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění na webových stránkách e-shopu a vztahují se na kupní smlouvy uzavřené od tohoto data.

12.2. Prodávající je oprávněn znění VOP měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

12.3. Vztahy těmito VOP výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele, v platném znění.

12.4. Je- li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

12.5. Kontaktní údaje prodávajícího pro veškerou komunikaci: e-mail info@lavilove.cz, telefon **+420 774 324 813**, adresa pro vrácení/ reklamace zboží: **Kubatova 1538/5, 370 04 České Budějovice** (shodná s místem podnikání prodávajícího).

Příloha č. 1. Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy

(Vyplňte a zašlete zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: **Vladyslav Didenko, Kubatova 1538/5, 370 04 České Budějovice,** info@lavilove.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od kupní smlouvy na toto zboží: .....

Datum objednání: ..... Datum obdržení: .....

Jméno a příjmení spotřebitele: .....

Adresa spotřebitele: .....

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněžních prostředků: .....

Datum: ..... Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné

podobě): .....

Příloha č. 2. Reklamační formulář

Jméno a příjmení: ..... Číslo objednávky: .....

E-mail / telefon: .....

Reklamované zboží (název, kód): .....

Datum převzetí zboží: ..... Datum zjištění vady: .....

Popis vady: .....

Přiložená fotodokumentace: ANO / NE Požadovaný způsob vyřízení: oprava / výměna / sleva / odstoupení od smlouvy

Datum: ..... Podpis: .....