

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Fortuna Libri Publishing s.r.o. se sídlem Vodičkova 791/39, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 03869130, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 239201 (dále jen „Fortuna Libri Publishing s.r.o.“ nebo „prodávající“) tímto reklamačním řádem v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen „zákazník“ nebo „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit. Práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží ve vztahu ke kupujícímu, kterým není spotřebitel, se řídí výlučně Občanským zákoníkem a úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní.
- 1.2. Tento reklamační řád je vydaný v souladu s Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 1.3. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle společnosti Fortuna Libri Publishing s.r.o., a zároveň je zveřejněn na internetové stránce www.fortunalibri.cz. Uzavřením kupní smlouvy prostřednictvím e-shopu prodávajícího, se stává tento reklamační řád součástí smluvní dokumentace mezi zákazníkem a prodávajícím. V případě reklamací budou mít v případě rozporu mezi ustanoveními všeobecných obchodních podmínek společnosti Fortuna Libri Publishing s.r.o. a ustanoveními tohoto reklamačního řádu přednost ustanovení reklamačního řádu.

2. Jakost při převzetí a odpovědnost prodávajícího za vady zboží

- 2.1. Dle § 2095 Občanského zákoníku prodávající odevzdá kupujícímu zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednaný, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
- 2.2. V souladu s § 2161 odst. 1 Občanského zákoníku odpovídá prodávající kupujícímu spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
 - 2.2.1. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - 2.2.2. je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
 - 2.2.3. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu,
 - 2.2.4. je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - 2.2.5. množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - 2.2.6. je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
 - 2.2.7. odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 2.3. Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle odst. 2.2.5., prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.
- 2.4. Odstavce 2.2.4. a 2.2.7. se nepoužijí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 2.5. Projeví-li se vada v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 2.6. Kupující je oprávněn vytknout vadu, která se projeví u zboží, v době dvou (2) let od převzetí zboží.

- 2.7. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle odstavce 2.6. neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
- 2.8. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 2.9. Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání.
- 2.10. Práva z vadného plnění se nevztahují na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, nebo zanedbáním péče o zboží. Práva z vadného plnění se také nevztahují na poškození zboží nadměrným mechanickým opotřebením. Práva z vadného plnění se nevztahují na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním a u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání. Práva z vadného plnění se dále nevztahují na vady vzniklé v důsledku úpravy zboží provedené kupujícím, používáním zboží v podmínkách odlišných od podmínek, které byly určeny prodávajícím. Práva z vadného plnění se také nevztahují na zboží, které bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v uživatelské příručce ke zboží (byla-li kupujícímu předána) nebo všeobecnými zásadami nebo jestliže vada vznikla nebo byla zhoršena provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího.
- 2.11. Veškeré vady zboží, které mohly být při náležitém provedení prohlídky s vynaložením odborné péče zjištěny, musí kupující podnikatel oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, tzn. nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne převzetí zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, která nemůže být při řádné prohlídce zjištěna, je kupující povinen vadu oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) let po odevzdání zboží kupujícímu.

3. Práva spotřebitele z vadného plnění

- 3.1. Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti uvedené v odst. 2.2. tohoto reklamačního řádu nebo dodá-li prodávající jiné zboží. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.
- 3.2. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 3.3. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 3.4. Proávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil.
- 3.5. K odstranění zboží převezme prodávající zboží na vlastní náklady.
- 3.6. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
 - 3.6.1. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil podle odst. 3.2. a 3.4.,
 - 3.6.2. se vada projeví opakovaně,
 - 3.6.3. je vada podstatným porušením smlouvy,
 - 3.6.4. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 3.7. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
- 3.8. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 3.9. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.
- 3.10. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého bylo zboží koupeno.
- 3.11. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádá-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 3.12. Dokud prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.
- 3.13. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.
To neplatí:
 - 3.13.1. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,

- 3.13.2. použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
- 3.13.3. nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- 3.13.4. prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

4. Práva podnikatele z vadného plnění

- 4.1. Kupující podnikatel má právo odstoupit od kupní smlouvy, pokud se na zboží projeví vady, které na něm byly již při převzetí. Kupující podnikatel je tedy oprávněn uplatnit práva z vad pouze pro vady zboží, které mělo zboží při převzetí, nikoliv pro vady, které se objevily později. Zároveň se musí jednat o vady, které znemožňují využívat zboží ke stanovenému účelu.
- 4.2. Má-li zboží vady, které jej znemožňují využívat ke stanovenému účelu, může kupující podnikatel odstoupit od smlouvy, žádat dodání nové věci, odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.3. Kupující podnikatel má povinnost zboží dodané prodávajícím prohlédnout bezodkladně po přechodu nebezpečí škody na zboží, tzn. po převzetí zboží od prodávajícího. V případě dalšího odeslání zboží má tuto povinnost po jeho předání dopravci na dohodnutém místě, a není-li místo určeno, po předání zboží prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení.
- 4.4. Jestliže kupující podnikatel neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo zboží prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.
- 4.5. V případě zjištění rozdílu v množství nebo druhu dodávaného zboží mezi údaji na dodacím listu nebo faktuře – daňovém dokladu a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat nejpozději do druhého (2.) pracovního dne od zjištění této skutečnosti prodávajícímu zprávu o tomto rozdílu. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projevily se později, je kupující nikoliv spotřebitel povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

5. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamac)

- 5.1. Kupující uplatní právo na reklamaci zasláním reklamovaného zboží na adresu: Fortuna Libri Publishing s.r.o., Vodičkova 791/39, Nové Město, 110 00 Praha 1, případně osobně v sídle společnosti Fortuna Libri Publishing s.r.o. v pracovních dnech pondělí, úterý, čtvrtek od 8:00 hod. do 15:30 hod. (§ 19 odst. 1 Zákona na ochranu spotřebitele).
- 5.2. Vady je nutné prodávajícímu oznámit s uvedením čísla faktury – daňového dokladu a s uvedením data jeho vystavení, popř. s uvedením čísla objednávky zboží a data jejího vystavení. V oznámení vad je nutno uvést jaké zboží či plnění vykazuje vady, v čem konkrétně vady spočívají a za jaký okolností se na předmětu plnění projevily.
- 5.3. Uplatnil-li kupující spotřebitel reklamaci, prodávající mu neprodleně vystaví písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamac kupující spotřebitel požaduje a kontaktní údaje kupujícího spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamac. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Reklamac včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamac, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí třiceti (30) denní lhůty (nebyla-li dohodnuta lhůta delší) může kupující spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající je povinen vydat kupujícímu spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamac, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamac. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 5.4. U oprávněné reklamac náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.
- 5.5. Při uplatnění reklamac má kupující spotřebitel práva dle čl. 2. tohoto reklamačního řádu.
- 5.6. Pro reklamaci zboží je kupující oprávněn použít formulář pro reklamaci zboží, který je [dostupný zde](#).
- 5.7. Veškeré reklamované zboží doručované prodávajícímu je kupující povinen řádně zabalit nebo jinak opatřit, aby nedošlo k jeho poškození na cestě zpět k prodávajícímu.

- 5.8. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří (3) pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.9. Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 5.10. Prodávající a kupující se dále dohodli na prodloužení výše uvedených lhůt o dobu nezbytně nutnou v případech, kdy:
 - 5.10.1. nelze vzhledem k charakteru závady, resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, které nedovolují splnění lhůty apod.),
 - 5.10.2. nelze vzhledem k charakteru závady, resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, které nedovolují splnění lhůty apod.),
 - 5.10.3. není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením.

V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s řešením reklamace, není prodávající v prodlení s jejím vyřízením a tato doba není započítávána do výše uvedených lhůt.
- 5.11. V případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s řešením reklamace, není prodávající v prodlení s jejím vyřízením a tato doba není započítávána do výše uvedených lhůt.
- 5.12. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 5.13. O vyřízení reklamace společnost Fortuna Libri Publishing s.r.o. vyrozumí zákazníka telefonem nebo e-mailem, pokud zákazník tyto kontaktní údaje společnosti Fortuna Libri Publishing s.r.o. poskytl. Nelze-li zákazníkovi doručit vyrozumění o vyřízení reklamace tímto způsobem, bude toto vyrozumění zasláno zákazníkovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v reklamačním protokolu.
- 5.14. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně potvrzení o odůvodnění zamítnutí reklamace (§ 19 odst. 1 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto písemným potvrzením je i kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamace nebo dopis obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace.
- 5.15. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do třiceti (30) dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí), po této době je prodávající v pozici uschovatele (§ 2120 odst. 1 Občanského zákoníku) a na právní vztah zákazníka a prodávajícího se použijí přiměřeně ustanovení Občanského zákoníku o smlouvě o úschově (§ 2402 a násl. Občanského zákoníku). Prodávající je oprávněn účtovat kupujícímu za úschovu zboží částku ve výši 50,- Kč za každý, byť i jen započatý, den úschovy, rovněž tak je prodávající oprávněn zboží svépomocně prodat na účet kupujícího.

6. Všeobecné podmínky reklamace

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady u společnosti Fortuna Libri Publishing s.r.o. je zákazník povinen:

- 6.1. Předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v e-shopu Fortuna Libri Publishing s.r.o., a odevzdat reklamované zboží prodávajícímu.
- 6.2. V případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy odevzdat společnosti Fortuna Libri Publishing s.r.o. zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě; uvedené se neuplatní v případě zboží s digitálním obsahem, které bylo dodáno jinak než na hmotném nosiči. V případě, že byl se zakoupeným zbožím poskytnut společností Fortuna Libri Publishing s.r.o. dárek, a zákazník odstoupil od kupní smlouvy, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním poskytnuté dárky.
- 6.3. Poskytnout součinnost nutnou pro vyplnění reklamačního protokolu a podpisem vyjádřit souhlas s jeho obsahem.

7. Mimosoudní řešení sporů

- 7.1. V případě, že zákazník není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídl jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

- 7.2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: www.coi.cz, která je zároveň orgánem státního dozoru. Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, jež byla zřízena Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu/consumers/odr/. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: evropskyspotrebitel.cz/ je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

8. Platnost a účinnost reklamačního řádu

- 8.1. Pro řešení práv kupujícího z vadného plnění je rozhodující znění reklamačního řádu platné v době uzavření kupní smlouvy.
- 8.2. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.5.2023 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád.