

## **Pravidla internetového obchodu FALCONEHOUSE**

specifikující mj. pravidla pro uzavírání smluv prostřednictvím Obchodu, obsahující nejdůležitější informace o Prodávajícím, Obchodě a právech Spotřebitele

### **OBSAH**

- § 1** Definice
- § 2** Kontakt s prodávajícím
- § 3** Technické požadavky
- § 4** Nakupování v obchodě
- § 5** Platby
- § 6** Plnění objednávky
- § 7** Právo na odstoupení od smlouvy
- § 8** Výjimky z práva na odstoupení od smlouvy
- § 9** Reklamace
- § 10** Osobní údaje
- § 11** Rezervace

**Příloha č. 1:** Vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy

### **§ 1 DEFINICE**

**Pracovní dny** - dny od pondělí do pátku, kromě státních svátků v České republice.

**Spotřebitel** – kupující, který je fyzickou osobou nakupující v Obchodě nebo činící kroky k nákupu, bez přímé souvislosti s jeho obchodní nebo profesní činností.

**Můj účet** - digitální služba upravená samostatnými předpisy ve smyslu zákona o právech spotřebitelů, díky které může kupující bezplatně využívat doplňkové funkce v Obchodě.

**Kupující** – jakýkoli subjekt nakupující v Obchodě nebo podnikající kroky k provedení nákupu.

**Privilegovaný kupující** – privilegovaný spotřebitel nebo podnikatel.

**Privilegovaný podnikatel** - kupující, který je fyzickou osobou, která uzavírá nebo má v úmyslu uzavřít s prodávajícím smlouvu na základě řádu přímo související s jeho podnikatelskou činností, nikoli však pro ni profesní povahy.

**Předpisy** – tyto předpisy.

**Obchod** – Internetový obchod **FALCONEHOUSE** provozovaný prodávajícím na adrese <https://falconehouse.com/>

**Prodávající** –

FALCONEHOUSE s.r.o.  
Revoluční 1082/8  
110 00 Praha 1, Nové Město  
IČ: 217 56 112  
Č.Ú. 999131312 / 5500 vedený u Raiffeisen Bank  
IBAN CZ565500000000999131312  
SWIFT RZBCCZPP

**Zákon o právech spotřebitelů** – český zákon ze dne 6.1. 2023 o právech spotřebitelů.

## § 2 KONTAKT NA PRODEJCE

1. Poštovní adresa: Revoluční 1082/8, 110 00 Praha 1, Nové Město
2. E-mailová adresa: [falcon@falconehouse.com](mailto:falcon@falconehouse.com)

## § 3 TECHNICKÉ POŽADAVKY

1. Pro správné fungování Obchodu potřebujete: zařízení s přístupem na internet webový prohlížeč, který podporuje JavaScript a soubory cookie.
2. Pro zadání objednávky v Obchodě je kromě požadavků uvedených v bodě 1. nutný aktivní e-mailový účet.

## § 4 NÁKUP V PRODEJNĚ

1. Ceny produktů zobrazené v obchodě jsou celkové ceny.
2. Prodávající upozorňuje, že celková cena objednávky zahrnuje cenu za produkt uvedenou v Obchodě a případně náklady na dodání zboží.
3. Výrobek, který chcete koupit, by měl být přidán do košíku.
4. Následně si kupující z možností dostupných v Obchodě vybere způsob doručení zboží a způsob platby za objednávku a uvede údaje potřebné k dokončení objednávky.
5. Objednávka je zadána potvrzením jejího obsahu a přijetím Pravidel kupujícím.
6. Podání objednávky je ekvivalentní uzavření smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím.
7. Kupující se může registrovat v obchodě, vytvořit si účet nebo nakupovat bez registrace uvedením svých údajů u každé objednávky.

## § 5 PLATBY

1. V obchodě jsou k dispozici následující způsoby platby:
  1. credity
  2. prostřednictvím platební platformy: Gopay
  3. prostřednictvím platební karty:
    - Visa Electron
    - Mastercard
    - MasterCard Electronic
    - Maestro



2. Pokud se rozhodnete platit prostřednictvím platební platformy GoPay, subjektem poskytujícím online platební služby je GoPay

3. Pokud kupující zvolí platbu předem, musí být objednávka uhrazena do 4 pracovních dnů od zadání objednávky.
4. Doba zpracování objednávky se počítá od okamžiku kladné autorizace platby.
5. Pokud zákazník zvolí způsob platby převodem, elektronickou platbou nebo platební kartou – ode dne připsání částky na bankovní účet prodávajícího.
6. Nákupem v obchodě kupující souhlasí s používáním elektronických faktur prodávajícím. Kupující má právo svůj souhlas odvolat.

## **§ 6 ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVKY**

1. Doba dokončení objednávky je 1 den.
2. Pokud kupující zvolil platbu za objednávku předem, prodávající zahájí zpracování objednávky po jejím uhrazení.
3. Země, ve kterých probíhá dodávka:

Česká republika, Polsko, Rakousko, Belgie, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Řecko, Španělsko, Irsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Německo, Portugalsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Švédsko, Maďarsko, Itálie

4. V obchodě jsou k dispozici následující způsoby doručení:
  1. prostřednictvím kurýrních společností;
  2. přes Pošta ČR;
5. Kupující si může zboží vyzvednout osobně v sídle společnosti v provozní době.
6. Zvolí-li kupující osobní odběr, bude zboží připraveno k vyzvednutí v uvedeném termínu dokončení objednávky.

## **§ 7 PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy**

1. Spotřebitel, který uzavřel smlouvu na dálku nebo smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory, má právo od ní odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů.
2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne po 14 dnech od:
  1. ve které se zboží dostalo do držení Privilegovaného kupujícího nebo ve kterém se zboží dostala do držení třetí osoba jiná než dopravce a označená Privilegovaným kupujícím;
  2. ve které se privilegovaný kupující dostal k poslednímu zboží, šarži nebo části nebo ve které třetí osoba, jiná než dopravce a určená oprávněným kupujícím, získala do vlastnictví poslední zboží, šarži nebo část, v případě smlouva zavazující k převodu vlastnictví více zboží, které je dodáváno samostatně, v dávkách nebo po částech.
3. Aby mohl privilegovaný kupující uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, musí prostřednictvím údajů uvedených v části 2 Pravidel informovat prodávajícího o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy jednoznačným prohlášením. Výpis (například dopis zaslaný poštou nebo e-mailem).

4. Privilegovaný kupující může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy na konci pravidel, není to však povinné.
5. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy stačí, aby oprávněný kupující zaslal informaci o uplatnění svého práva na odstoupení od smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

#### **ÚČINKY ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

6. V případě odstoupení od uzavřené smlouvy vrátí prodávající přednostně kupujícímu všechny platby, které od něho přijal, včetně nákladů na dodání zboží (kromě dodatečných nákladů vyplývajících z kupujícím preferovaného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější standardní způsob dodání nabízený prodávajícím), a to neprodleně a v každém případě nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl prodávající informován o rozhodnutí zvýhodněného kupujícího uplatnit právo na odstoupení od smlouvy.
7. V případě potřeby vrácení peněžních prostředků za transakci provedenou zákazníkem platební kartou, vrátí prodávající částku na bankovní účet přiřazený k platební kartě objednatele“ nebo „prodávající vrátí platbu stejnou platbou způsob, který spotřebitel použil, ledaže spotřebitel výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení, který pro něj není spojen s žádnými náklady.
8. Pokud prodávající nenabídl, že si zboží od privilegovaného kupujícího vyzvedne sám, může zadržet vrácení peněz, dokud zboží neobdrží nebo dokud neobdrží doklad o jeho zaslání zpět, podle toho, která událost nastane dříve.
9. Prodávající požaduje, aby bylo zboží vráceno na adresu: Revoluční 1082/8, 110 00 Praha 1, Nové Město neprodleně, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy Privilegovaný kupující informoval prodávajícího o odstoupení od kupní smlouvy. Lhůta je dodržena, vrátí-li privilegovaný kupující zboží před uplynutím 14denní lhůty.
10. Preferovaný kupující nese přímé náklady na vrácení.
11. Privilegovaný kupující odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku jeho používání jiným způsobem, než jaký byl nutný ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží.
12. Pokud nemůže být zboží vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou, nese přednostní kupující rovněž přímé náklady na vrácení zboží. O předpokládané výši těchto nákladů bude prodávající oprávněného kupujícího informovat v popisu zboží v obchodě nebo při zadávání objednávky.

#### **§ 8 VÝJIMKY Z PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

1. Právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku uvedené v části 7 Pravidel se nevztahuje na smlouvu:
  1. ve kterém je předmětem služby neprefabrikované zboží vyrobené podle specifikací privilegovaného kupujícího nebo sloužící k uspokojení jeho individuálních potřeb;
  2. ve kterém je předmětem služby zboží, které se rychle kazí nebo má krátkou trvanlivost;

3. ve kterém je předmětem služby zboží dodávané v uzavřeném obalu, které nelze po otevření obalu vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů, pokud byl obal otevřen po dodání;
4. ve kterém je předmětem služby zboží, které je po dodání vzhledem ke své povaze neoddělitelně spojeno s jinými věcmi;
5. ve kterém jsou předmětem služby zvukové nebo obrazové záznamy nebo počítačové programy dodávané v uzavřeném obalu, pokud byl balíček po doručení otevřen;
6. na doručování novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou smluv o předplatném;
7. ve kterém cena nebo odměna závisí na výchylnkách finančního trhu, které nemá prodávající pod kontrolou a ke kterým může dojít před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

## **§ 9 REKLAMACE**

### **A VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

1. Prodávající odpovídá oprávněnému kupujícímu za soulad plnění se smlouvou podle obecně platných právních předpisů, zejména ustanovení zákona o právech spotřebitelů.
2. Prodávající žádá o zasílání stížností (včetně těch, které se týkají provozu Obchodu) na poštovní nebo elektronickou adresu uvedenou v § 2 Řádu.
3. Pokud byla na produkt poskytnuta záruka, informace o něm a jeho podmínkách jsou k dispozici.
4. Prodávající odpoví na reklamaci do 14 dnů od jejího data.

### **II PRIVILEČNÍ KUPUJÍCÍ**

#### **A. Zboží**

1. V případě nesouladu zboží se smlouvou může Zvýhodněný kupující uplatnit práva uvedená v kapitole 5a zákona o právech spotřebitele.
2. Prodávající odpovídá za rozpor zboží se smlouvou existující v době jeho dodání a zjištěný do dvou let od tohoto okamžiku, ledaže by doba použitelnosti zboží určená prodávajícím, jeho právními předchůdci nebo jednajícími osobami jejich jménem je delší.
3. V souladu s ustanoveními Zákona o právech spotřebitelů může Privilegovaný kupující v případě nesplnění smlouvy požadovat:
  1. výměna zboží,
  2. opravy.
4. Kromě toho může Privilegovaný kupující předložit prohlášení o:
  1. snížení ceny,
  2. odstoupení od smlouvy.

5. V případě zboží, které je předmětem opravy nebo výměny, by měl přednostní kupující zboží zpřístupnit prodávajícímu na své náklady.
6. Privilegovaný kupující nemůže odstoupit od smlouvy, pokud zboží neodpovídá smlouvě.
7. V případě odstoupení od smlouvy uvedené v této části (týkající se zboží) zvýhodněný kupující neprodleně vrátí zboží prodávajícímu na jeho náklady, na adresu Revoluční 1082/8, 110 00 Praha 1, Nové Město
8. Prodávající vrátí cenu preferovanému kupujícímu neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne převzetí zboží nebo dokladu o jeho vrácení.
9. Prodávající vrátí Privilegovanému kupujícímu dlužné částky v důsledku uplatnění práva na snížení ceny neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení prohlášení Privilegovaného kupujícího o snížení ceny.

## **B. Mimosoudní způsoby vyřizování stížností a vymáhání nároků**

1. Prodávající informuje spotřebitele o možnosti využití mimosoudních způsobů vyřizování reklamací a vymáhání reklamací. Pravidla pro přístup k těmto postupům jsou k dispozici na úřadech nebo na webových stránkách subjektů oprávněných k mimosoudnímu řešení sporů. Spotřebitel může těžit mimo jiné z:

- pomoc příslušného evropského spotřebitelského centra ze sítě evropských spotřebitelských center. Centra poskytují informace o právech spotřebitelů a pomáhají řešit spory v případě přeshraničních nákupů. Pomoc Evropských spotřebitelských center je zpravidla bezplatná.

- online platforma ODR (Online Dispute Resolution), poskytovaná Evropskou komisí, dostupná na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

2. Předchozí ustanovení je informativní a nezakládá povinnost prodávajícího využít mimosoudní způsoby řešení sporů.
3. Použití mimosoudních způsobů vyřizování reklamací a vymáhání reklamací je pro prodávajícího i spotřebitele dobrovolné.
4. Spotřebitel může navíc využít bezplatné pomoci městského nebo okresního ombudsmana spotřebitelů.
5. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to v případě, že se spor s námi nepodařilo vyřešit přímo.
6. návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy u nás spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, poprvé.
7. spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy [ODR](#)

### III JINÍ KUPUJÍCÍ NEŽ PRIVILEČNÍ KUPUJÍCÍ

1. Pro vyloučení pochybností prodávající upozorňuje, že odpovědnost prodávajícího vůči kupujícímu jinému než privilegovanému kupujícímu související s reklamací se vztahuje na ustanovení § 11. 7.

#### § 10 OSOBNÍ ÚDAJE

Jednání v souladu s čl. 13 sekce 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ EC (OJ EU .L.2016.119.1), dále jen: „GDPR“, informujeme, že:

1. Správcem osobních údajů poskytnutých Kupujícími při využívání Obchodu je Prodávající. Podrobné informace týkající se zpracování osobních údajů Prodávajícími - včetně dalších účelů a důvodů zpracování údajů, jakož i příjemců údajů - naleznete v zásadách ochrany osobních údajů dostupných v Obchodě - z důvodu zásady transparentnosti obsažené v obecném nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) o ochraně údajů – „GDPR“.
2. Účelem zpracování údajů kupujícího prodávajícími, poskytnutých kupujícími v souvislosti s nákupy v Obchodě, je plnění objednávek. Základem pro zpracování osobních údajů je v tomto případě:

- smlouva nebo úkony učiněné na žádost Kupujícího směřující k jejímu uzavření (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR),

- právní povinnost prodávajícího související s účetnictvím (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR) a oprávněný zájem prodávajícího na zpracování údajů za účelem zjištění,

- vymáhání nebo obhajoba jakýchkoli nároků (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

3. Poskytnutí údajů Kupujícími je dobrovolné, ale zároveň nezbytné k uzavření smlouvy. Neposkytnutí údajů znemožní uzavření smlouvy v Obchodě.
4. Údaje kupujícího poskytnuté v souvislosti s nákupy v Obchodě budou zpracovávány do:
  1. smlouva uzavřená mezi kupujícími a prodávajícími pozbude platnosti;
  2. prodávající již nebude mít zákonnou povinnost zpracovávat údaje kupujícího;
  3. kupující nebo prodávající již nebudou moci uplatňovat nároky související se smlouvou uzavřenou Obchodem;
  4. námitka kupujícího proti zpracování jeho osobních údajů bude akceptována - pokud byl základem pro zpracování údajů oprávněný zájem prodávajícího

– podle toho, co je v daném případě použitelné.

5. Kupující má právo požadovat:

1. přístup k vašim osobním údajům,
2. jejich opravy,
3. vymazání,
4. omezení zpracování,

5. předání údajů jinému správci a dále právo:
  - kdykoli vznést námitku proti zpracování údajů z důvodů souvisejících s konkrétní situací kupujícího - proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, na základě čl. 6 sekce 1 písmeno f GDPR (tj. o právně oprávněných zájmech sledovaných Prodávajícím).
6. Pro uplatnění svých práv by měl kupující kontaktovat prodávajícího pomocí údajů z § 2 Nařízení.
7. Pokud se kupující domnívá, že jeho údaje jsou zpracovávány nezákonně, může podat stížnost orgánu příslušnému pro ochranu údajů v České republice, kterým je předseda Úřadu pro ochranu osobních údajů.

## **§ 11 VÝHRADY**

1. Kupujícímu je zakázáno poskytovat jakýkoli obsah tohoto charakteru.
2. Každá objednávka zadaná v Obchodě představuje samostatnou smlouvu a vyžaduje samostatné přijetí Pravidel. Smlouva je uzavřena včas a za účelem dokončení objednávky.
3. Všechny smlouvy uzavřené na základě těchto Pravidel podléhají ustanovením českého práva, s výhradou odstavce 4.
4. Volbou českého práva pro smlouvy uzavřené podle Nařízení se spotřebitelem se nezříká ani neomezuje práva Kupujícího podle kogentních právních ustanovení platných pro spotřebitele v situacích, kdy neexistuje volba práva. To zejména znamená, že pokud vnitrostátní předpisy platné pro daného spotřebitele poskytují širší ochranu, než jaká vyplývá z těchto nařízení nebo českého práva, použije se tato širší ochrana.
5. Dohody uzavřené na základě Řádu se uzavírají v českém jazyce.
6. V případě možného sporu s Kupujícím, který není privilegovaným Kupujícím, souvisejícím se smlouvou uzavřenou prostřednictvím Obchodu, bude příslušným soudem soud příslušný podle sídla.
7. Jakákoli odpovědnost Prodávajícího vůči Kupujícímu, který není privilegovaným Kupujícím podle smlouvy uzavřené prostřednictvím Obchodu – v mezích povolených zákonem – je vyloučena.



## Příloha č. 1 Řádu

Níže je uveden vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který spotřebitel nebo zvýhodněný podnikatel může, ale nemusí použít:

### VZOR FORMULÁŘE PRO ODSTOUPENÍ ODBĚRU

(tento formulář je třeba vyplnit a vrátit pouze v případě, že si přejete odstoupit od smlouvy)

1. FALCONEHOUSE s.r.o., Revoluční 1082/8, 110 00 Praha 1, Nové Město  
IČ: 217 56 112, e-mailová adresa: [falcon@falconehouse.com](mailto:falcon@falconehouse.com)

– Já/my(\*)..... tímto informuji(\*) o svých/našich  
odstoupení od smlouvy o prodeji tohoto zboží (\*) / o poskytnutí následující služby (\*):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- Datum uzavření smlouvy (\*) /přijetí (\*)

.....  
.....

- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů/privilegovaných podnikatelů:

.....  
.....

- Adresa spotřebitele/spotřebitelů/privilegovaných podnikatelů:

.....  
.....

.....  
.....  
.....

Podpis spotřebitele (spotřebitelů)/privilegovaného podnikatele (podnikatelů)

(pouze pokud je formulář zaslán v papírové verzi)

Datum .....

(\* ) Nehodící se škrtněte.