Fidule.cz

Obchodní podmínky

Verze 2 · Zveřejněno 18. 11. 2026 7:42:25

Přehled pravidel pro objednávky, platby, doručení, vrácení zboží a reklamace v e-shopu Fidule.cz.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO E-SHOP Fidule.cz

Tyto všeobecné obchodní podmínky („Podmínky“) společnosti Fidule EU s.r.o., se sídlem Jičínská 226/17, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO 298 78 128, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 453821, e-mail objednavky@fidule.cz, telefon +420 775 065 224, kontaktní adresa pro reklamace a vrácení zboží Fidule EU s.r.o., Spojenců 311, 542 32 Úpice („My“, „Nás“ nebo „Prodávající“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („Občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti Vás jako kupujících a Nás jako prodávajících vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („Smlouva“) uzavřené prostřednictvím e-shopu na webových stránkách www.fidule.cz („E-shop“).

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách ochrany osobních údajů, které naleznete na stránce https://www.fidule.cz/ochrana-osobnich-udaju.

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění Podmínek můžeme měnit či doplňovat; tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Smlouva je uzavírána distančním způsobem prostřednictvím webového rozhraní E-shopu. Pokud některá část těchto Podmínek odporuje tomu, co jsme si výslovně dohodli v rámci objednávkového procesu, má tato konkrétní dohoda před Podmínkami přednost.

1. Některé definice

1.1. Cena je finanční částka, kterou hradíte za Zboží.

1.2. Cena za dopravu je finanční částka, kterou hradíte za doručení Zboží, včetně nákladů na balení, pokud je účtována.

1.3. Celková cena je součet Ceny, Ceny za dopravu a případných dalších poplatků, které se zobrazí v objednávce před jejím odesláním.

1.4. DPH je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů.

1.5. Faktura je daňový doklad vystavený k Celkové ceně.

1.6. Objednávka je Váš závazný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Zboží s Námi.

1.7. Uživatelský účet je účet vytvořený na základě Vámi sdělených údajů, který umožňuje zejména uchování údajů a historii objednávek.

1.8. Vy jste osoba nakupující na našem E-shopu; právními předpisy jste označováni jako kupující.

1.9. Spotřebitel je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

1.10. Podnikatel je osoba, která Smlouvu uzavírá v souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem svého povolání.

1.11. Zboží je vše, co můžete zakoupit na E-shopu.

2. Obecná ustanovení a poučení

2.1. Koupě Zboží je možná prostřednictvím webového rozhraní E-shopu. Objednávku můžete vytvořit s registrací i bez registrace, pokud E-shop umožňuje obě možnosti.

2.2. Při nákupu Zboží jste povinni poskytnout Nám všechny údaje správně a pravdivě. Údaje uvedené v Objednávce považujeme za správné a pravdivé.

2.3. Na E-shopu můžeme zobrazovat recenze a hodnocení Zboží z více zdrojů. U recenzí nebo v těchto Podmínkách informujeme, zda a jak ověřujeme, že recenze pochází od zákazníka, který u Nás skutečně nakoupil nebo Zboží používal. Podrobnější informace o ověřování recenzí najdete také na stránce https://www.fidule.cz/overovani-recenzi/.

2.4. Recenze vložené přímo prostřednictvím E-shopu ověřujeme zejména propojením s konkrétní objednávkou, zákaznickým účtem, e-mailovou adresou zákazníka nebo jiným interním záznamem o nákupu. Díky tomu jsme schopni ověřit, že recenzi vložil zákazník, který u Nás skutečně nakoupil.

2.5. Dále můžeme na E-shopu zobrazovat recenze pocházející z externích recenzních služeb nebo srovnávačů. U takových recenzí uvádíme jejich zdroj, případně odkazujeme na pravidla ověřování příslušného poskytovatele. Tyto recenze neověřujeme přímo My, ledaže je u konkrétní recenze výslovně uvedeno jinak; vycházíme z informací a ověřovacího mechanismu příslušné služby.

2.6. Pokud je u recenze uvedeno, že se jedná o ověřenou recenzi, znamená to, že byla ověřena jedním z výše uvedených způsobů. Recenze neupravujeme tak, aby měnily jejich význam, a nezveřejňujeme recenze, o kterých víme, že jsou nepravdivé nebo zavádějící.

2.7. Nezveřejňujeme nebo můžeme odstranit recenze, které jsou zjevně nepravdivé, nesouvisejí s hodnoceným Zbožím, obsahují protiprávní, vulgární nebo reklamní obsah, osobní údaje třetích osob, spam nebo obsah odporující dobrým mravům.

3. Uzavření smlouvy

3.1. Smlouvu s Námi je možné uzavřít v českém jazyce.

3.2. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradíte Vy. Tyto náklady se neliší od základní sazby Vašeho poskytovatele připojení nebo telefonních služeb a My si za ně neúčtujeme žádné další poplatky nad rámec Celkové ceny.

3.3. Pro vytvoření Objednávky je třeba, abyste v E-shopu vybrali Zboží, vložili jej do košíku a zvolili způsob dopravy a platby. V Objednávce uvedete zejména jméno, příjmení, doručovací adresu, fakturační údaje, telefonní číslo a e-mailovou adresu.

3.4. V průběhu vytváření Objednávky můžete až do jejího odeslání kontrolovat a měnit zadané údaje. Před odesláním Objednávky se Vám zobrazí Cena, Cena za dopravu, způsob platby, způsob doručení a Celková cena.

3.5. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Objednat s povinností platby“ nebo jiné tlačítko se stejným významem, které bude v objednávkovém formuláři použito. Před odesláním Objednávky potvrdíte seznámení s těmito Podmínkami.

3.6. Po odeslání Objednávky Vám bez zbytečného odkladu zašleme e-mailové potvrzení o přijetí Objednávky. Pokud e-mail obsahuje pouze automatické potvrzení přijetí, nejde ještě o přijetí návrhu Smlouvy, pokud z něj výslovně nevyplývá něco jiného.

3.7. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Vám zašleme potvrzení Objednávky, kterým Objednávku přijímáme. Součástí potvrzení bude shrnutí Objednávky a tyto Podmínky nebo odkaz na ně v trvalé textové podobě, pokud to technické nastavení E-shopu umožňuje.

3.8. Pokud některý z požadavků uvedených v Objednávce nemůžeme splnit, zejména z důvodu nedostupnosti Zboží, kontaktujeme Vás a můžeme Vám nabídnout uzavření Smlouvy v pozměněné podobě. Taková pozměněná nabídka je novým návrhem Smlouvy a Smlouva je uzavřena až Vaším přijetím této nabídky.

3.9. V případě, že po vytvoření Objednávky zjistíme, že některé objednané Zboží nebo jeho část není dostupná v požadovaném množství, vyhrazujeme si právo Objednávku v přiměřeném rozsahu upravit tak, že nedostupné Zboží z Objednávky odstraníme a odešleme Vám dostupnou část Objednávky. O této skutečnosti Vás budeme informovat e-mailem, a to zpravidla před odesláním Objednávky, případně nejpozději spolu s informací o jejím odeslání. Cena Objednávky bude snížena o cenu nedodaného Zboží. Pokud byla Objednávka uhrazena předem, vrátíme Vám odpovídající částku za nedodané Zboží stejným způsobem, jakým byla platba provedena, případně jiným dohodnutým způsobem. Cena dopravy Vám nebude dodatečně navýšena oproti částce uvedené při vytvoření Objednávky. Pokud by pro Vás dodání pouze dostupné části Objednávky nebylo vhodné, můžete nás o tom informovat bez zbytečného odkladu po doručení našeho oznámení; v takovém případě se domluvíme na jiném řešení, zejména na výměně Zboží, pozdějším dodání, nebo zrušení Objednávky či její části. Tím nejsou dotčena Vaše zákonná práva, zejména právo spotřebitele odstoupit od Smlouvy v zákonné lhůtě.

3.10. Pokud je v E-shopu nebo v Objednávce uvedena zjevně chybná Cena, nejsme povinni Zboží za takovou Cenu dodat ani v případě, že došlo k uzavření Smlouvy. Za zjevnou chybu se považuje zejména Cena zjevně neodpovídající obvyklé ceně, chybějící nebo přebývající číslice, zjevná technická chyba nebo chyba v přepočtu.

3.11. V některých případech umožňujeme využít slevový kód, bonusové body nebo jinou slevu. Podmínky slevy jsou uvedeny u konkrétní akce nebo na stránce https://www.fidule.cz/bonusovy-program. Slevy, slevové kódy a bonusové body nelze kombinovat, pokud není výslovně uvedeno jinak nebo pokud to technické nastavení E-shopu neumožňuje.

4. Uživatelský účet

4.1. Na základě registrace můžete přistupovat do svého Uživatelského účtu.

4.2. Při registraci a správě Uživatelského účtu jste povinni uvádět správné a pravdivé údaje a v případě změny je aktualizovat.

4.3. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Jste povinni zachovávat mlčenlivost o přístupových údajích a neposkytovat je třetím osobám.

4.4. Uživatelský účet je osobní a nejste oprávněni umožnit jeho využívání třetím osobám.

4.5. Uživatelský účet můžeme zrušit zejména v případě, že jej déle než 24 měsíců nevyužíváte, porušíte své povinnosti dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, nebo je to nezbytné z bezpečnostních či technických důvodů.

4.6. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, zejména s ohledem na údržbu hardwarového a softwarového vybavení Nás nebo třetích osob.

5. Cenové a platební podmínky, výhrada vlastnického práva

5.1. Cena Zboží je uvedena v E-shopu a v návrhu Objednávky. V případě rozporu mezi Cenou uvedenou u Zboží v E-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky se uplatní Cena uvedená v návrhu Objednávky, ledaže jde o zjevnou chybu podle čl. 3.10.

5.2. Ceny jsou uvedeny včetně DPH a včetně všech zákonných poplatků. Cena za dopravu a případné poplatky za zvolený způsob platby se zobrazí v Objednávce před jejím odesláním.

5.3. Celkovou cenu můžete uhradit způsoby, které jsou dostupné v objednávkovém formuláři, zejména bankovním převodem nebo dobírkou, je-li u zvoleného způsobu dopravy dostupná. Případné další způsoby platby se zobrazí v objednávkovém procesu.

5.4. Při platbě bankovním převodem Vám platební údaje zašleme v potvrzení Objednávky nebo je zobrazíme v objednávkovém procesu. Celková cena je splatná do 7 dnů od uzavření Smlouvy, není-li v potvrzení Objednávky uvedeno jinak.

5.5. Pokud E-shop umožní platbu prostřednictvím platební brány nebo jiného poskytovatele platebních služeb, postupujete při platbě podle pokynů uvedených v objednávkovém procesu a podle podmínek příslušného poskytovatele.

5.6. Při platbě dobírkou je Celková cena splatná při převzetí Zboží. U některých způsobů doručení, zejména u vybraných výdejních boxů nebo při nízké hodnotě Objednávky, nemusí být dobírka dostupná; aktuální možnosti se vždy zobrazí v košíku.

5.7. Fakturu vystavíme v elektronické podobě a zašleme ji na Vaši e-mailovou adresu. Faktura může být dostupná také ve Vašem Uživatelském účtu.

5.8. Vlastnické právo ke Zboží na Vás přechází až zaplacením Celkové ceny a převzetím Zboží. V případě platby bankovním převodem je Celková cena zaplacena připsáním na Náš účet; v ostatních případech okamžikem provedení platby.

6. Doručení zboží a přechod nebezpečí škody

6.1. Zboží Vám doručíme způsobem, který si zvolíte v Objednávce. Aktuálně dostupné způsoby dopravy, jejich ceny a limity pro dopravu zdarma se zobrazují v objednávkovém formuláři a na stránce https://www.fidule.cz/informace/doprava-a-platba.

6.2. Zboží doručujeme zejména prostřednictvím dopravců a výdejních míst uvedených v košíku, například DPD kurýr na adresu, Zásilkovna, DPD Pickup, výdejní místa a výdejní boxy. Dostupnost konkrétních dopravců se může měnit.

6.3. Zboží doručujeme na území, která jsou dostupná v objednávkovém formuláři. Pokud E-shop umožní doručení do jiného státu, zobrazí se podmínky a cena dopravy v Objednávce.

6.4. Zboží skladem obvykle předáváme dopravci do 1 až 2 pracovních dnů od přijetí Objednávky, při platbě předem od přijetí platby. Přeprava dopravcem obvykle trvá další 1 až 2 pracovní dny. Uvedené doby jsou obvyklé a nejsou garantované. Mimořádné provozní události, například neuskutečněný svoz dopravce, výpadek elektrické energie nebo náhlé personální omezení provozu skladu, mohou dobu vyřízení nebo doručení prodloužit. O takovém zdržení Vás budeme informovat bez zbytečného odkladu. Tím nejsou dotčena Vaše zákonná práva ani výslovně sjednaný termín dodání. Není-li uvedeno jinak nebo se nedohodneme jinak, dodáme Zboží nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy.

6.5. Po předání Zboží dopravci Vám můžeme zaslat informace o odeslání a sledování zásilky. Doručení následně závisí také na dopravci a zvoleném způsobu dopravy.

6.6. Při převzetí zásilky od dopravce doporučujeme zkontrolovat neporušenost obalu. Pokud obal vykazuje známky poškození nebo neoprávněného vniknutí do zásilky, doporučujeme tuto skutečnost oznámit dopravci a Nám; zásilku nejste povinni převzít, pokud poškození obalu svědčí o neoprávněné manipulaci.

6.7. Pokud si Zboží nepřevezmete, neznamená to odstoupení od Smlouvy. V takovém případě jsme oprávněni požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s odesláním Zboží, vrácením zásilky, opakovaným doručením nebo uskladněním Zboží, pokud nám takové náklady vzniknou. Pokud si Zboží nepřevezmete ani v dodatečné přiměřené lhůtě nebo je z okolností zřejmé, že Zboží nepřevezmete, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. Tím není dotčeno naše právo na náhradu účelně vynaložených nákladů; tyto náklady jsme oprávněni započíst proti případné částce, kterou Vám máme vracet, pokud to právní předpisy umožňují.

6.8. Nebezpečí škody na Zboží na Vás přechází okamžikem převzetí Zboží. Pokud Zboží nepřevezmete, ačkoliv jste měli možnost jej převzít, přechází na Vás nebezpečí škody okamžikem, kdy jste měli možnost Zboží převzít, ale z důvodů na Vaší straně k převzetí nedošlo.

6.9. Pokud Zboží není skladem nebo dojde k mimořádnému výpadku u dodavatele, budeme Vás informovat o nové očekávané době dodání nebo o tom, že Zboží nebude možné dodat.

7. Práva z vadného plnění, reklamace a dobrovolná prodloužená záruka

7.1. Odpovídáme Vám, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme, že Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a dalším ujednaným vlastnostem; je vhodné k účelu, pro který jej požadujete a s nímž souhlasíme; je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny; a odpovídá vlastnostem, které můžete rozumně očekávat s ohledem na povahu Zboží a naše veřejná prohlášení.

7.2. Práva a povinnosti z vadného plnění se řídí Občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

7.3. Pokud má Zboží vadu, můžete Nám vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění, tedy Zboží reklamovat, e-mailem na objednavky@fidule.cz, dopisem nebo osobně/zasláním na adresu Fidule EU s.r.o., Spojenců 311, 542 32 Úpice. Pro reklamaci můžete využít formulář, který tvoří přílohu č. 1 těchto Podmínek.

7.4. Při reklamaci uveďte zejména číslo Objednávky, označení reklamovaného Zboží, popis vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje. Doporučujeme přiložit fotografie vady, pokud to povaha vady umožňuje.

7.5. Má-li Zboží vadu, máte právo požadovat její odstranění dodáním nového Zboží bez vady, dodáním chybějící části nebo opravou Zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

7.6. Jsme oprávněni odmítnout vadu odstranit, pokud je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

7.7. Máte právo požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy, jestliže vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme v souladu s právními předpisy, vada se projeví opakovaně, vada je podstatným porušením Smlouvy, nebo je z našeho prohlášení či z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás.

7.8. Právo odstoupit od Smlouvy nenáleží v případě, je-li vada Zboží nevýznamná.

7.9. Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud jste vadu způsobili sami, o vadě jste před převzetím věděli nebo byla vada důvodem nižší Ceny.

7.10. Vadou Zboží není běžné opotřebení způsobené obvyklým užíváním, opotřebení odpovídající míře předchozího používání u použitého Zboží, vada způsobená nesprávnou údržbou, praním, skladováním, mechanickým poškozením, nevhodným použitím nebo zásahem třetí osoby.

7.11. Při uplatnění reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení, ve kterém uvedeme datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a Vaše kontaktní údaje pro informaci o vyřízení reklamace.

7.12. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se nedohodneme na delší lhůtě. Pokud tato lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

7.13. O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem a vydáme Vám potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně případného odůvodnění zamítnutí reklamace.

7.14. Jste-li spotřebitel, můžete vytknout vadu, která se u Zboží projeví v době 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje.

7.15. Nad rámec zákonných práv z vadného plnění poskytujeme spotřebitelům dobrovolnou prodlouženou záruku za jakost tak, aby možnost uplatnit vady u Zboží trvala celkově 36 měsíců od převzetí Zboží. Prvních 24 měsíců od převzetí se u spotřebitele řídí zákonnými právy z vadného plnění; na navazujících 12 měsíců poskytujeme dobrovolnou prodlouženou záruku za jakost. Tato dobrovolná záruka se vztahuje pouze na výrobní nebo materiálové vady, které se projeví při běžném užívání Zboží v souladu s jeho účelem a doporučenou údržbou.

7.16. Dobrovolná prodloužená záruka se nevztahuje zejména na běžné opotřebení, změny vlastností způsobené používáním a praním, mechanické poškození, poškození nevhodnou údržbou, nesprávným praním, sušením, žehlením, skladováním nebo použitím v rozporu s účelem Zboží.

7.17. Dobrovolná prodloužená záruka nijak neomezuje Vaše zákonná práva z vadného plnění. Uplatnění práv z dobrovolné prodloužené záruky se přiměřeně řídí postupem pro reklamace podle tohoto článku.

7.18. Jste-li podnikatel, jste povinni oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději do 3 dnů od převzetí Zboží; jinak nemusí být práva z vadného plnění uznána v rozsahu umožněném právními předpisy.

8. Odstoupení od smlouvy

8.1. K odstoupení od Smlouvy může dojít z důvodů uvedených v těchto Podmínkách nebo v právních předpisech.

8.2. Jste-li spotřebitel, máte právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí Zboží. Pokud je předmětem Smlouvy několik kusů Zboží nebo dodání několika částí, běží lhůta ode dne převzetí posledního kusu nebo části. Pokud jde o pravidelnou opakovanou dodávku, běží lhůta ode dne převzetí první dodávky.

8.3. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoli prokazatelným způsobem, zejména e-mailem na objednavky@fidule.cz nebo dopisem zaslaným na adresu Fidule EU s.r.o., Spojenců 311, 542 32 Úpice. Můžete využít také vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který tvoří přílohu č. 2 těchto Podmínek, nebo online postup uvedený na stránce Výměna/Vrácení, pokud je dostupný.

8.4. Lhůta pro odstoupení je zachována, pokud Nám v jejím průběhu odešlete oznámení o odstoupení od Smlouvy.

8.5. Ani jako spotřebitel nemůžete odstoupit od Smlouvy v případech uvedených v § 1837 Občanského zákoníku. To se týká zejména Zboží upraveného podle Vašeho přání nebo pro Vaši osobu a Zboží v uzavřeném obalu, které jste z obalu vyňali a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

8.6. Pokud odstoupíte od Smlouvy, zašlete nebo předejte Nám Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Lhůta je zachována, pokud Zboží odešlete před jejím uplynutím.

8.7. Zboží vracejte na adresu Fidule EU s.r.o., Spojenců 311, 542 32 Úpice, nebo jiným způsobem uvedeným na stránce Výměna/Vrácení. Pokud využijete službu vrácení přes Zásilkovnu nebo jiného dopravce nabízenou E-shopem, řiďte se aktuálními pokyny na stránce Výměna/Vrácení.

8.8. Náklady spojené s vrácením Zboží Nám nesete Vy, ledaže odstupujete z důvodu našeho porušení Smlouvy nebo Vám výslovně nabídneme bezplatný způsob vrácení.

8.9. V případě odstoupení Vám vrátíme všechny peněžní prostředky, které jsme od Vás na základě Smlouvy přijali, včetně nákladů na dodání Zboží k Vám, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Náklady na dodání vracíme pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, pokud jste zvolili dražší způsob dodání.

8.10. Peněžní prostředky Vám vrátíme stejným způsobem, jakým jsme je přijali, pokud se nedohodneme jinak a pokud Vám tím nevzniknou další náklady. Nejsme povinni vrátit peněžní prostředky dříve, než obdržíme Zboží zpět nebo než prokážete, že jste Zboží odeslali.

8.11. Odpovídáte Nám za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se Zbožím jinak, než je nutné k seznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností Zboží. Zboží prosím vracejte čisté, nepoškozené, bez známek používání, bez pachů a pokud možno s původními etiketami a v původním obalu.

8.12. U spodního prádla, plavek a obdobného Zboží doporučujeme Zboží zkoušet pouze přes vlastní spodní prádlo a bez odstranění hygienických ochranných prvků, visaček nebo etiket, pokud jsou součástí Zboží. Zboží nesmí nést známky běžného nošení, praní, znečištění, poškození nebo pachů.

8.13. Pokud bude vrácené Zboží poškozené, znečištěné, opotřebené nebo jinak znehodnocené nad rámec nutného vyzkoušení, jsme oprávněni započíst nárok na náhradu snížení hodnoty Zboží proti Vašemu nároku na vrácení Ceny.

8.14. Jste-li podnikatel a nakupujete v rámci své podnikatelské činnosti, právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve 14denní lhůtě Vám nenáleží, není-li výslovně dohodnuto jinak.

8.15. My jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy před dodáním Zboží, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Zboží dodat, zejména vyprodání zásob, nedostupnost Zboží u dodavatele, ukončení výroby nebo zjevně chybná Cena. Pokud jste již zaplatili, vrátíme Vám přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu.

9. Řešení sporů se spotřebiteli

9.1. Nejsme ve vztahu ke kupujícím vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.

9.2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím e-mailové adresy objednavky@fidule.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašleme na e-mailovou adresu kupujícího.

9.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, internetová adresa www.coi.cz, resp. formulář pro ADR dostupný na adr.coi.cz/cs. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu může podat pouze spotřebitel po předchozím neúspěšném pokusu vyřešit spor přímo s Námi.

9.4. Evropská platforma pro řešení sporů online (ODR) byla ukončena, proto na ni tyto Podmínky neodkazují. Přeshraniční spotřebitelské spory lze řešit prostřednictvím příslušných subjektů mimosoudního řešení sporů a Evropského spotřebitelského centra.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Pokud náš právní vztah obsahuje mezinárodní prvek, řídí se právem České republiky. Jste-li spotřebitel, nejsou tím dotčena Vaše práva plynoucí z kogentních právních předpisů státu Vašeho obvyklého pobytu.

10.2. Veškerou písemnou korespondenci si budeme doručovat zejména elektronickou poštou. My Vám budeme doručovat na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, v Uživatelském účtu nebo adresu, ze které jste Nás kontaktovali. Vy Nám budete doručovat na e-mail objednavky@fidule.cz, případně na kontaktní adresu uvedenou v těchto Podmínkách.

10.3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě dohody stran. Tyto Podmínky můžeme jednostranně změnit nebo doplnit; změna se nedotkne již uzavřených Smluv a použije se pouze na Smlouvy uzavřené po účinnosti nové verze Podmínek.

10.4. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze rozumně předvídat ani ovlivnit, zejména přírodní katastrofy, epidemie, výpadky dodavatelů, výpadky dopravců, zásahy orgánů veřejné moci nebo závažné provozní poruchy, neneseme odpovědnost za škodu nebo prodlení způsobené v důsledku takové události. Pokud stav vyšší moci trvá déle než 10 dnů, máme My i Vy právo od Smlouvy odstoupit.

10.5. Přílohou těchto Podmínek je vzorový formulář pro reklamaci a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.

10.6. Smlouva včetně Podmínek je archivována v elektronické podobě u Nás. Potvrzení Objednávky a znění Podmínek doporučujeme uložit.

10.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 18. 11. 2026.

Příloha č. 1 – Formulář pro reklamaci

Adresát: Fidule EU s.r.o., Spojenců 311, 542 32 Úpice, e-mail objednavky@fidule.cz

Uplatnění reklamace

Tímto uplatňuji reklamaci níže uvedeného zboží a žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil/a, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení požaduji a jaké jsou moje kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

ÚdajDoplnění kupujícíhoDatum: Podpis: Datum uzavření smlouvy / datum objednávky: Číslo objednávky: Jméno a příjmení: Adresa: E-mailová adresa: Telefon: Zboží, které je reklamováno: Popis vady zboží: Navrhovaný způsob vyřízení reklamace: Číslo bankovního účtu pro případ vrácení peněz:

Příloha č. 2 – Formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát: Fidule EU s.r.o., Spojenců 311, 542 32 Úpice, e-mail objednavky@fidule.cz

Tímto prohlašuji, že odstupuji od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím e-shopu www.fidule.cz.

Je-li kupující spotřebitelem a smlouva byla uzavřena distančním způsobem, má kupující mimo případy uvedené v § 1837 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží. V případě více kusů nebo částí běží lhůta ode dne převzetí posledního kusu nebo části.

ÚdajDoplnění kupujícíhoDatum: Podpis: Datum uzavření smlouvy / datum objednávky: Číslo objednávky: Jméno a příjmení: Adresa: E-mailová adresa: Telefon: Specifikace zboží, kterého se odstoupení týká: Způsob vrácení finančních prostředků / číslo bankovního účtu: