

# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

č. 1/2016

platné od 1.2.2016

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tato informace pro zákazníky, záruční podmínky a reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) slouží zajištění informovanosti Zákazníků dle platných právních předpisů České republiky při uzavírání Kupních smluv a smluv o dílo s Prodávajícím a ke stanovení a upozornění Zákazníků na podmínky, postupy a způsoby uplatnění odpovědnosti z vady zakoupeného Zboží (reklamace) a provedeného díla a na délku záruční doby.

1.2. Tento Reklamační řád je vyvěšen v Prodejně a k dispozici rovněž na webových stránkách Prodávajícího na adrese [www.floracz.cz](http://www.floracz.cz)

### 2. DEFINICE POJMŮ

Pojmy psané velkými počátečními písmeny mají v tomto Reklamačním řádu následující význam:

a) „**Prodávající**“ znamená **Flora Garden s.r.o., IČ 27397572, se sídlem podnikání Mnichovo Hradiště, Arnoldova ulice č.p. 80, PSČ 295 01, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem ve Praze, oddíl C, vložka 109868**

b) „**Zákazník**“ znamená koncového zákazníka, spotřebitele ve smyslu § 419 OZ, který uzavřel nebo zamýšlí uzavřít s prodávajícím Kupní smlouvu;

c) „**Kupní smlouva**“ znamená kupní smlouvu uzavřenou mezi Prodávajícím a Zákazníkem ve smyslu § 2085 a násl. OZ, jejímž předmětem je koupě Zboží;

d) „**Zboží**“ znamená výrobky (včetně potravinářských výrobků a jídel), krmiva a

rostliny, které Prodávající prodává a nabízí v Prodejně a které jsou předmětem Kupních smluv;

e) „**Prodejna**“ je provozovna Prodávajícího sloužící ke kontaktu se Zákazníky a k prodeji Zboží, která se nachází na adrese **Bakov nad Jizerou, Boleslavská č.p.1085 a Boženy Němcové č.p. 573, PSČ 294 01**

f) „**OZ**“ znamená zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění;

g) „**Zákonná záruka**“ znamená zákonnou povinnost Prodávajícího z vadného plnění ve smyslu § 2165 odst. 1 OZ a článku 3, tohoto Reklamačního řádu;

h) „**Záruka za jakost**“ znamená záruku za jakost poskytovanou Prodávajícím ve smyslu ustanovení § 2113 OZ a článku 4. tohoto reklamačního řádu;

i) „**Odpovědnost za dílo**“ znamená práva a povinnosti z vad díla dle ustanovení § 2615 OZ;

j) „**Reklamace**“ znamená uplatnění práv Zákazníka ze Záruky, Záruky za jakost nebo Odpovědnosti za dílo;

k) „**ZoOOS**“ znamená zák. č. 219/2003 Sb., o oběhu osiva a sadby;

l) „**Spotřebitel**“ znamená člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná.

### 3. ZÁKONNÁ ZÁRUKA

3.1. Záruční doba Zákonné záruky, tedy doba, ve které lze uplatnit práva ze Zákonné záruky (reklamovat), je dvacet čtyři měsíců ode dne

převzetí Zboží Zákazníkem, není-li dále stanoveno, na obalu Zboží vyznačeno nebo mezi Prodávajícím a Zákazníkem dohodnuto jinak.

3.2. V případě, že Zboží vyžaduje uvedení do provozu (odbornou montáž) a má-li Zboží uvést do provozu někdo jiný než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Zákazník objednal uvedení do provozu a to bylo provedeno nejpozději do tří týdnů od převzetí Zboží a Zákazník řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Nebylo-li zboží uvedeno do provozu ve lhůtě dle předcházející věci, běží záruční doba ode dne převzetí Zboží Zákazníkem.

3.3. Záruční doba neběží po dobu ode dne Reklamace, tj. uplatnění práva ze Zákonné záruky, do dne jejího vyřízení.

3.4. U osiva a sadby (ve smyslu ZoOOS, tj. pokud je Zboží přímo určeno k rozmnožování a uvádění na trh, tedy nejde zejména o okrasné rostliny) záruční doba Zákonné záruky:

- a) je u jednoletých druhů, s výjimkou sazenic zeleniny, jeden rok;
- b) končí jeden rok po dosažení vývojového stupně potřebného k určení pravosti odrůdy; certifikované odrůdy
- b) je u sazenic zeleniny a květin tři týdny.

3.5. U použitého Zboží záruční doba Zákonné záruky odpovídá polovině záruční doby stejného nebo obdobného Zboží nového.

#### 4. ZÁRUKA ZA JAKOST

4.1. Je-li na prodávaném Zboží, na jeho obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze Zboží použít, vztahuje se na Zboží záruka za jakost se záruční dobou odpovídající uváděné době použitelnosti.

4.2. Není-li na obale Zboží nebo v záručním listu uvedeno, při prodeji Zboží stanoveno Prodávajícím nebo mezi Zákazníkem a Prodávajícím dohodnuto jinak, poskytuje Prodávající na následující zboží Záruku za jakost se záruční dobou v délce doby použitelnosti, tedy:

- a) u řezaných květin se záruční dobou dvacet čtyři hodin;
- b) u krmiv zvířat se záruční dobou tři týdny;
- c) rychle se kazících potravin se záruční dobou dvacet čtyři hodin.

4.3. Ustanovení článku 3. odst. 3.2. a 3.3. tohoto Reklamačního řádu se použije obdobně i na Záruku za jakost.

#### 5. VÝJIMKY ZE ZÁRUK

5.1. Zákonná záruka dle čl. 3. tohoto Reklamačního řádu se neuplatní u Zboží, u kterého to jeho povaha vylučuje, zvláště z důvodu jeho rychlé zkázy, tedy zejména se neuplatní u:

- a) řezaných květin;
- b) krmiv zvířat,
- c) rychle se kazících potravin,
- d) potravin, jejichž trvanlivost nedosahuje dvou let;
- e) rostlin s vegetační dobou v našich podmínkách kratší než jeden rok, v takovém případě je Záruční doba tři týdny;
- f) řezaných vánočních stromků.

Obdobně se Záruka za jakost dle č. 4. neuplatní u Zboží, jehož povaha to vylučuje.

5.2. U Zboží prodávaného za nižší cenu se Zákonná záruka ani Záruka za jakost nevztahuje na vadu, pro kterou je Zboží za nižší cenu prodáváno, a u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Zákazníkem.

5.3. Zákonná záruka a Záruka za jakost se nevztahují ani na opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

5.4. Zákonná záruka a Záruka za jakost se nevztahují ani na vady vzniklé nesprávným použitím Zboží v rozporu s jeho účelem, nesprávným zacházením, přepravou a nesprávnou péčí o Zboží, zejména o rostliny jejich nedostatečným či nadměrným zaléváním či hnojením, mechanickým poškozením (pádem, nárazem) nebo použitím Zboží v podmínkách, pro které není určeno.

5.5. Zákonná záruka a Záruka za jakost rovněž zanikají porušením záručních plomb v případě, že je Zboží takto plombováno, či neodborným (Zákazníkem nebo třetí osobou bez postavení autorizovaného servisu) zásahem do Zboží, zejména s cílem opravy či úpravy vlastními silami apod.

## **6. PRÁVA ZÁKAZNÍKA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY**

6.1. Prodávající Zákazníkovi odpovídá, že Zboží při jeho převzetí nemá vady. Právo Zákazníka z vadného plnění zakládá i vada, kterou má Zboží při jeho převzetí, byť se projeví až později. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí. Nevztahuje se na výjimky ze záruk 5.1

6.2. Prodávající Zákazníkovi odpovídá i za později vzniklé vady, které prodávající způsobil porušením své povinnosti.

6.3. Právo z vadného plnění Zákazníku nenáleží, pokud před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud Zákazník vadu sám způsobil.

## **7. UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

7.1. Zákazník je povinen oznámit vadu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Neoznámil-li Zákazník vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od Kupní smlouvy.

7.2. Reklamací Zákazník uplatňuje v Prodejně vůči Prodávajícímu či jím pověřenému pracovníku (vyjma situace uvedené v odst. 7.4. větě druhé), přičemž je povinen předložit prodejní doklad, záruční list nebo jiný doklad o zakoupení Zboží. Zákazník Reklamací uplatňuje vyplněním reklamačního protokolu, ve kterém budou uvedeny:

- a) datum uplatnění Reklamacce;
- b) co je obsahem Reklamacce (popis vady);
- c) způsob vyřízení Reklamacce.

Reklamační protokol se vyhotovuje a oběma stranami podepisuje ve dvou stejnopisech,

z nichž po jednom obdrží Zákazník a Prodávající.

7.3. Současně s uplatněním Reklamacce v Prodejně předá Zákazník Prodávajícímu Zboží pro možnost posouzení vady. Není-li možné Zboží, zejména pro jeho objemnost, předat v Prodejně, dohodnou se Prodávající a Zákazník na termínu jeho prohlídky.

7.4. Je-li v záručním listu nebo jiném prodejním dokladu uvedena autorizovaná servisní opravna, může Zákazník Reklamací Zboží uplatnit v této servisní opravně. Je-li však v záručním servisu uvedena autorizovaná servisní opravna, která je v místě pro Zákazníka bližším, uplatní Reklamací Zboží Zákazník vždy v takové autorizované servisní opravně.

7.5. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o Reklamací ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Tím není dotčen článek 9. odst. 9.2. tohoto Reklamačního řádu.

## **8. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

8.1. U vady, která byla na Zboží při převzetí Zákazníkem a která znamená podstatné porušení Kupní smlouvy, je Zákazník podle své volby oprávněn požadovat:

- a) odstranění vady bezplatnou opravou Zboží;
- b) odstranění vady dodáním nového Zboží nebo dodáním chybějícího Zboží;
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny Zboží;
- d) vrácením kupní ceny na základě odstoupení od Kupní smlouvy.

8.2. U vady, která byla na Zboží při převzetí Zákazníkem a která znamená nepodstatné porušení Kupní smlouvy je Zákazník oprávněn požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny Zboží. Dokud Zákazník nezvolí, že požaduje slevu z kupní ceny Zboží, je Prodávající oprávněn vadu odstranit opravou nebo dodáním nového Zboží nebo toho, co chybí. Neodstraní-li Prodávající vadu Zboží včas nebo vadu Zboží odmítne odstranit,

může Zákazník požadovat slevu z kupní ceny nebo od Kupní smlouvy odstoupit.

8.3. Vadou, která je podstatným porušením Kupní smlouvy, je taková vada, o které Prodávající věděl nebo musel rozumně předpokládat, že v případě jejího výskytu by Zákazník Kupní smlouvu neuzavřel a Zboží si nekoupil, a to bez ohledu na to, zda je odstranitelná nebo neodstranitelná. Jiná vada než uvedená v předcházející větě, je vadou nepodstatnou.

8.4. U vady, která nebyla na Zboží v době jeho převzetí a vyskytla se až v průběhu záruční doby, může Zákazník požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady opravou.

8.5. Odstranění vady dodáním nového Zboží bez vad může Zákazník požadovat také v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo větší počet vad řádně užívat. V takovém případě může Zákazník od Kupní smlouvy rovněž odstoupit. Za opětovný výskyt vady Zboží je možné považovat výskyt stejné vady po jejích alespoň dvou opravách, tj. vyskytne-li se potřetí. Za větší počet vad se považuje souběžný výskyt alespoň tří vad Zboží.

8.6. Pokud v případě vad dle odst. 8.4. tohoto článku neodstoupí Zákazník od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Zákazníkovi působilo značné obtíže.

8.7. V případě, že použité Zboží nebo Zboží prodávané z důvodu vady za nižší cenu má vadu, za kterou Prodávající odpovídá, má Zákazník místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

## **9. REKLAMAČNÍ LHŮTA A LHŮTA K VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

9.1. Záruční doba je současně reklamační lhůtou, tedy lhůtou, ve které musí Zákazník uplatnit práva ze Záruky či Záruky za jakost vůči Prodávajícímu. Právům ze Záruky a Záruky za jakost po uplynutí záruční doby není Prodávající povinen vyhovět.

9.2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Kupní smlouvy.

## **10. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

10.1. Neprodleně po vyřízení Reklamace Prodávající Zákazníka upozorní na vyřízení Reklamace na poskytnutém telefonickém či emailovém kontaktu, pokud budou-li tyto k dispozici, na uváděné adrese, a současně Zákazníkovi sdělí, že vyřízená reklamační je připravena v Prodejně k vyzvednutí.

10.2. Při vyřízení Reklamace Prodávající do reklamačního protokolu zaznamená potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace.

10.3. Zákazník si reklamované Zboží vyzvedne ve lhůtě jednoho měsíce ode dne výzvy dle odst. 10.1. tohoto článku, jinak je povinen uhradit náklady vzniklé v souvislosti se skladováním.

10.4. Je-li Reklamace oprávněná, má Zákazník nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s Reklamací. Účelně vynaloženými náklady se rozumí cesta do nejbližší Prodejně či do nejbližší autorizované servisní opravny, je-li ke Zboží vystaven záruční list s uvedením takové autorizované servisní opravny. Náklady na dopravu do vzdálenější Prodejně nebo autorizované servisní opravny nejsou účelně vynaloženými náklady a ve výši převyšující náklady na dopravu do bližší Prodejně nebo autorizované servisní opravny nebudou Zákazníkovi

nahrazeny. Současně účelně vynaloženými náklady nejsou náklady na vlastní Zákazníkovu dopravu více než dvojnásobné k nákladům na poštovné, lze-li reklamované Zboží zabalit a odeslat prostřednictvím poštovního doručovatele, a ve výši rozdílu mezi náklady Zákazníka na dopravu a dvojnásobkem poštovního České pošty, s.p., za běžný balík nebudou Zákazníkovi nahrazeny.

## 11. ODPOVĚDNOST ZA DÍLO

11.1. Na Odpovědnost za dílo se užití ustanovení článku 5. odst. 5.3. až 5.5., článku 6. odst. 6.1. a 6.2., článku 7., článku 8. odst. 8.1. až 8.3., článku 9. odst. 9.2. a článku 10. přiměřeně.

11.2. Soud nepřizná Zákazníkovi právo z vadného plnění, neoznámil-li vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li Prodávající, že právo bylo uplatněno opožděně.

## 12. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELEM

12.1. Věcně příslušným subjektem (orgánem) mimosoudního řešení sporů, pokud je Zákazníkem Spotřebitel, je:

### **Česká obchodní inspekce**

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2 – Nové Město

webové stránky: <http://www.coi.cz>

12.2. Dojde-li mezi Prodávajícím a Zákazníkem ke sporu, má Zákazník, který je Spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení, které uplatňuje návrhem podaným podle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, k České obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti ohledně mimosoudního řešení sporů jsou uvedeny na uvedených webových stránkách České obchodní inspekce.

V Bakově dne 1.2.2016

---

Ing. Zbyšek Dvořák