

# Obchodní podmínky Florea.cz

## I. Pár slov na úvod

1. V těchto obchodních podmínkách vás chceme informovat o tom, jak funguje obchod Florea.cz, jak se u nás objednává a platí nebo kam se můžete obrátit v případě reklamace nebo jakýchkoliv nejasností.
2. Ze všeho nejdříve se představíme. Jsme společnost **Florea Holland s.r.o.**, sídlem Roháčova 145/14, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČ: 02777606, DIČ: CZ02777606 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, spisová značka C 223416.
3. Tyto podmínky upravují vzájemné vztahy mezi vámi (kupujícím) a námi (prodávajícím) v případě, že nakoupíte zboží v internetovém obchodu Florea.cz na adrese [www.florea.cz](http://www.florea.cz) (dále jen „**Florea.cz**“). Tyto obchodní podmínky jsou součástí kupní smlouvy. Pokud si při naší komunikaci domluvíme něco jiného, než je v těchto podmínkách, bude mít naše dohoda přednost.
4. Pokud u nás nenakupujete na firmu (IČ), jste v roli spotřebitele. Naše zákony vám tím dávají některá zvláštní práva, o kterých si přečtete dále v těchto obchodních podmínkách.
5. Seznamte se také se zásadami zpracování osobních údajů v sekci Ochrana osobních údajů. Všechny informace, které nám uvedete, jsou důvěrné a budeme s nimi tak i zacházet. Bez vašeho svolení nebudeme vaše osobní údaje používat jinak, než pro splnění zakázky, kromě e-mailové adresy, na kterou vám můžeme zaslat newsletter nebo jiné informace o našem zboží a službách. Takový postup nám dovoluje zákon, pokud ho neodmítnete. Kdykoliv se budete moci jednoduchým způsobem (zasláním dopisu, e-mailu nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení) odhlásit. Vaši e-mailovou adresu jinak budeme za tímto účelem používat po dobu 3 let od vaší poslední objednávky.

## II. Váš uživatelský účet

1. Na Florea.cz si můžete založit vlastní uživatelský účet, ze kterého můžete provést objednávku. Tvorba účtu není povinná, objednávku provedete i bez ní.
2. Při registraci i při objednávce zboží nezapomeňte na to, že musíte uvádět správně a pravdivě všechny údaje a při jakékoliv jejich změně je, prosíme, aktualizujte. Údaje, které uvedete při objednávání nebo v uživatelském účtu, považujeme za správné.
3. Prosíme vás také, abyste opatrovali své uživatelské jméno a heslo, kterými se do uživatelského účtu přihlašujete.

4. Upozorňujeme, že váš uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, občas totiž potřebujeme provést údržbu nebo opravu systému. Děkujeme za pochopení.

### III. Jak funguje nakupování na Florea.cz

#### **Naše zboží**

1. Florea.cz obsahuje všechny potřebné informace o zboží. I přesto s vámi můžeme uzavřít kupní smlouvu za jiných podmínek, které si sjednáme zvlášť.
2. Všechny ceny uvádíme včetně všech daní a poplatků, kromě nákladů na doručení zboží. Pokud někde uvádíme cenu, která je zjevně chybná, nejsme cenou vázáni a smlouva mezi námi není uzavřena.
3. Tím, že máme zboží na Florea.cz vystaveno, informujeme o jeho vlastnostech a ceně. Vaši objednávku zboží ale musíme ještě sami potvrdit, aby mezi námi vznikla závazná smlouva (Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se tedy nepoužije).
4. Fotky zboží na Florea.cz odpovídají zboží, které prodáváme, ale upozorňujeme, že se jeho velikosti nebo barevné odstíny mohou podle sezóny nebo pěstitele mírně lišit.
5. Zde se také můžete seznámit s návody na péči o květiny v elektronické podobě ještě před uzavřením smlouvy. Najdete tam také upozornění na možné zdravotní komplikace spojené s reakcí na pyl vybraných květin.

#### **Jak probíhá objednávka**

6. Naše zboží si můžete pořídit na Florea.cz prostřednictvím formuláře, který obsahuje informace o zboží, ceně, způsobu platby, dodání zboží a o nákladech s tím spojených. Na základě těchto informací vytvoříte objednávku (dále jen „**Objednávka**“).
7. Před zasláním Objednávky si můžete zkontrolovat a změnit údaje. Údaje, které v rámci objednávání zadáte, považujeme za aktuální a pravdivé.
8. Poté, co obdržíme Objednávku, vám ji potvrdíme e-mailem na adresu uvedenou v Objednávce. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení naší e-mailové zprávy o přijetí Objednávky. Pokud nám bude Objednávka připadat neobvyklá (např. kvůli vysokému množství), můžeme vás kontaktovat s žádostí o dodatečné potvrzení Objednávky. V takovém případě bude kupní smlouva uzavřena, až od vás dostaneme potvrzení této Objednávky.
9. Náklady na komunikaci v souvislosti s Objednávkou si hradíte sami, tyto náklady se nijak neliší od běžných sazeb.

10. Více o způsobu nákupu najdete v sekci Jak nakupovat.

### **Jak doručujeme zboží**

11. Zboží vám dodáme na adresu uvedenou v Objednávce nejpozději do 48 hodin od našeho potvrzení Objednávky, pokud neuvádíme u konkrétního zboží jinou lhůtu dodání.
12. Pokud zboží nestihneme dodat ve lhůtě, doručíme vám zboží zdarma a poskytneme vám slevu z ceny zboží ve výši 10 %.
13. Pokud se stane, že zboží nepřevezmete, budeme vám účtovat poplatek za uskladnění zboží ve výši 100 Kč za započatý den, maximálně ale 300 Kč. Pokud si zboží nevyzvednete ani poté, co vás e-mailem upozorníme, můžeme odstoupit od smlouvy a pokud to z povahy věci jde, zboží prodat někomu jinému. Vícenáklady, které budou spojeny s opětovným prodejem zboží, ale započteme proti původní kupní ceně.
14. Prosíme, zboží ihned po převzetí zkontrolujte. Více informací o dodání zboží najdete v sekci Rozvoz květin.

### **IV. Jak na Florea.cz platit**

1. Cenu zboží a případné náklady na dodání zboží můžete uhradit:
  - převodem na účet;
  - online platebním tlačítkem;
  - platbou kartou online;
  - skrze PayPal;
  - odloženou platbou Twisto.
2. U platby převodem na účet prosím uveďte číslo objednávky jako variabilní symbol.
3. Zboží vyexpedujeme po připsání příslušné částky na náš účet.
4. Pro každou platbu vám vystavíme po uhrazení ceny daňový doklad - fakturu. Tento daňový doklad vám zašleme na e-mailovou adresu, kterou máte uvedenou v objednávkovém formuláři.
5. Jsme plátcem DPH. Informaci o celkové ceně zboží včetně DPH uvedeme vždy u nabídky zboží.
6. Platbu „Twisto“ poskytuje společnost Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1, na základě Twisto faktury postoupením pohledávky na úhradu platby s prodlouženou splatností společnosti Twisto payments a.s., a to za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách pro

zákazníky služby „TWISTO“. V případě, že využijete službu „Twisto“, jste povinni uhradit platbu (tj. celkovou kupní cenu a náklady na dopravu zboží) do 14 dnů ode dne doručení zboží. K uzavření kupní smlouvy dojde naším písemným potvrzením vaší Objednávky. Vybráním služby Twisto v nákupním košíku Obchodníka a po následném schválení platby Twistem souhlasíte a akceptujete „Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“.

7. Více o možnostech platby najdete v sekci Platební způsoby.
8. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku nejpozději do 48 hodin.

#### V. Kdy a jak můžete odstoupit od smlouvy

1. Vezměte, prosíme, na vědomí, že nemůžete odstoupit od kupní smlouvy o dodání zboží, které podléhá rychlé zkáze (kytice a ostatní zboží z květin), které nejde vrátit z hygienických důvodů a také zboží, které bylo po dodání nenávratně zapracováno spolu s jiným zbožím, nebo které bylo upraveno podle vašeho přání (vázání a upravování květin).
2. Pokud se nejedná o případ z předchozího odstavce, máte jako spotřebitelé právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. V této lhůtě nám musíte dát písemně (e-mailem nebo dopisem) vědět o odstoupení od smlouvy. Uveďte, prosíme, číslo objednávky, den nákupu, vaše bankovní spojení a jak vám máme zaslat zpět částku za koupené zboží. Důvod odstoupení od smlouvy nemusíte uvádět.
3. Pokud by to u daného zboží bylo možné a rozhodli byste se odstoupit od smlouvy, můžete využít i formulář, který je přílohou těchto podmínek. Zboží nám, prosíme, zašlete do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.
4. Bezodkladně po předání nebo alespoň prokázání vrácení zboží vám vrátíme částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání způsobem, jakým jsme částku přijali, pokud nebudete souhlasit s jiným způsobem, kterým vám nevzniknou další náklady. Pro vrácení částky máme až 14 dnů od vašeho odstoupení, budeme ale potřebovat doklad o tom, že zboží bylo vypraveno zpět k nám. Zboží nám můžete zaslat nebo předat na adresu: Roháčova 145/14, Praha 3, 130 00. Zboží vraťte kompletní, ideálně neopotřebené nebo nepoškozené. Máme právo ve výše uvedené lhůtě posoudit, zda je vrácené zboží nepoškozené, neporušené a nepoužité a zda jste svým nakládáním se zbožím snížili jeho hodnotu - pokud zboží nesprávným zacházením poškodíte, můžeme po vás žádat náhradu za snížení hodnoty zboží a započíst ji na vrácenou částku.
5. Vezměte, prosíme, na vědomí, že náklady za vrácení zboží zpět k nám nesete vy.

6. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte jako spotřebitelé právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu plynoucího ze smlouvy. V takovém případě jste oprávněni obrátit se na Českou obchodní inspekci, (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na váš návrh, a to v případě, že se spor nepodařilo s námi vyřešit přímo. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili své právo, které je předmětem sporu. Máte právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
7. V případě, že nejste spotřebitelem, ale nakupujete na IČ, se na vás možnost odstoupení od smlouvy nevztahuje.

#### VI. Jak na reklamace u Florea.cz

1. Odpovídáme vám za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že v době, kdy přebíráte zboží, odpovídáme zejména za to, že:
  - má zboží vlastnosti, které jsme si ujednali, a pokud nedojednali, tak takové vlastnosti, které jsme na Florea.cz popsali nebo které jste mohli očekávat vzhledem k povaze našeho zboží a na základě naší reklamy;
  - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití uvádíme;
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením předloze;
  - je zboží v odpovídajícím množství;
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Odpovídáme za to, že k objednanému zboží je přiložen daňový doklad.
3. U řezaných květin je potřeba, abyste uplatnili práva z vadného plnění co nejdříve po převzetí zboží, a to nejpozději do 48 hodin od takového převzetí.
4. Vezměte, prosíme, na vědomí, že uvadání nebo opadávání květin není vadou, ale běžným biologickým procesem stárnutí květin.
5. U zbylého zboží (např. vázy a jiné doplňky) odpovídáme za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době, není-li na zboží nebo jeho obalu uvedena jiná doba.

#### **Jak uplatnit práva z vadného plnění**

6. Reklamaci uplatněte telefonicky, na e-mail: [obchod@floreac.cz](mailto:obchod@floreac.cz) nebo nám ji pošlete dopisem na adresu: Roháčova 145/14, Praha 3, 130 00. Rádi vám pomůžeme i v chatu webu Florea.cz. V ideálním případě nám rovnou pošlete i fotku.

7. Dopis nebo e-mail musí obsahovat:

- vaše kontaktní údaje, popis vady a způsob, jak si přejete vyřídit reklamaci;
- prokázání nákupu zboží (nejlépe přiložte doklad o nákupu).

8. Zboží, které podle vašeho názoru obsahuje vadu, zašlete nebo přineste spolu s reklamačním formulářem na výše uvedenou adresu. Zboží by mělo být při přepravě vhodně zabaleno, aby nedošlo k jeho poškození, musí být čisté a kompletní.

9. Při uplatnění reklamace od nás obdržíte elektronicky písemné potvrzení (reklamační protokol) sloužící jako doklad při vypořádání reklamace. V reklamačním protokolu jsou uvedeny následující informace: kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete.

### **Co můžete požadovat u vady zboží**

10. Podle své volby můžete požadovat u vady, která je podstatná:

- dodání nového nebo chybějícího zboží;
- bezplatnou opravu;
- přiměřenou slevu; nebo
- vrácení ceny na základě odstoupení od smlouvy.

11. U vady, která je nepodstatná, máte nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu.

12. Při uplatnění reklamace nám musíte sdělit, jaké právo jste si zvolili. Změnit volbu bez našeho souhlasu můžete jen tehdy, pokud jste žádali opravu vady, která se ukáže jako neodstranitelná. Pokud nezvolíte právo z podstatné vady včas, máte práva stejná jako při nepodstatné vadě.

13. Pokud prokážeme, že jste před převzetím zboží o vadě zboží věděli nebo ji sami způsobili, nemusíme vašemu nároku na reklamaci vyhovět.

14. VeźmĚte také na vědomí, že nemůžete reklamovat zlevněné zboží z důvodu, pro který je dané zboží zlevněno.

### **Jak vyřídíme reklamaci**

15. Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů, pokud nebudou dány důvody pro delší dobu. Zašleme vám písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a o době trvání reklamace, případně zdůvodnění zamítnutí reklamace.

16. Pokud jste spotřebitelem, pak vám náklady, které vynaložíte na reklamaci, proplatíme (a to nejnižší možné náklady). O proplacení těchto nákladů nás požádejte co nejdříve, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění reklamace.

## VII. Několik slov na konec

1. Veškerá ujednání mezi námi a vámi se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, bude se vztah řídit právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Všechna práva k našim webovým stránkám, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží nám jako prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webovou stránku nebo její část bez našeho souhlasu.
3. Znění obchodních podmínek můžeme měnit nebo doplňovat. Tímto nijak nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
4. Kdykoliv nás v případě dotazů k těmto obchodním podmínkám můžete kontaktovat na [obchod@floreas.cz](mailto:obchod@floreas.cz).

V Praze, dne 21.5.2021