

Obchodní podmínky

Jsme **Florea Holland s.r.o.**, se sídlem Roháčova 145/14, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČ: 02777606, zapsaní u Městského soudu v Praze, spisová značka C 223416.

Naše kontaktní údaje jsou:

E-mail: obchod@florea.cz

Tel. č.: 723 350 000

Naše provozovny najdete na adrese:

Florea Holland s.r.o

Prvomájová 542/116

Plzeň - Křimice 322 00

<https://goo.gl/maps/PPV1WzkuPWbtfbXM6>

Komunikovat s námi můžete také prostřednictvím:

Messengeru ([@florea.cz](https://www.facebook.com/florea.cz))

WhatsApp (+420723350000)

Chatu na webových stránkách www.florea.cz

Telefonem 723 350 000

Emailem obchod@florea.cz

Provozujeme e-shop na adrese www.florea.cz.

I.

Úvodem

1. Tyto podmínky upravují naše vzájemné vztahy, pokud nakupujete na našem e-shopu. Jsou součástí kupní smlouvy. Pokud si ale při naší komunikaci domluvíme něco jiného, než je v těchto podmínkách, má tahle naše dohoda přednost.
2. Tyto obchodní podmínky platí pro spotřebitele. Pokud nenakupujete jako spotřebitel, platí pro naše vztahy obecná právní úprava, kterou najdete hlavně v občanském zákoníku. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku ale nepoužijeme.
3. Pokud vás zajímají informace o práci s osobními údaji, najdete je na našem webu, v patičce.

II.

Omezení pro platbu a doručování

1. Na našem e-shopu můžete platit následujícími způsoby:
 - kartou
 - okamžitým bankovním převodem
 - prostřednictvím PayPal
 - bankovním převodem

- odloženou platbou Twisto
 - dobírkou při předání
 - prostřednictvím aplikace Google Pay
 - prostřednictvím aplikace Apple Pay
2. Zboží doručujeme jen na území České a Slovenské republiky, pokud se nedomluvíme individuálně jinak.
 3. Zboží si můžete vyzvednout i osobně na výdejním místě:

Florea Holland s.r.o
Prvomájová 542/116
Plzeň - Křimice 322 00
<https://goo.gl/maps/PPV1WzkuPWbtfbXM6>

III. Uživatelský účet

1. Na našem webu si můžete založit vlastní uživatelský účet, ze kterého si můžete zboží objednat. Účet ale není nutný, nakoupit u nás můžete i bez něj.
2. K účtu, prosíme, opatrujte vaše přístupové údaje. Informace a data, která do účtu vyplňujete, udržujte aktuální.
3. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, občas potřebujeme provést údržbu nebo opravu systému. Za případné komplikace se omlouváme.

IV. Recenze

1. Na našem webu nebo sociálních sítích můžete najít recenze od našich zákazníků.
2. Recenze mohou psát jen zákazníci, kteří u nás daný produkt opravdu nakoupili.
3. To ověřujeme prostřednictvím společnosti Heureka (s každou objednávkou je spojen jedinečný link pro recenzi, více informací najdete [tady](#)) nebo nástroje [Zboží](#), který funguje obdobným způsobem.
4. Recenze nám mohou dávat zákazníci, kteří nakoupili prostřednictvím uživatelského účtu. Nastavení v něm neumožní udělit recenzi na produkt, který by u uživatele v historii nákupů nebyl vedený.
5. Recenze dále můžete najít na našich facebookových stránkách, na Firmy.cz nebo vyhledávači Google, tyto recenze ale zajišťují třetí strany (platformy) bez jakéhokoliv našeho zapojení. Proto prosíme o pochopení, že námi nejsou nijak ověřené.

V.

Naše produkty

1. Na e-shopu najdete informace k vámi vybranému produktu, včetně dostupnosti, ceny, zvolíte si termín doručení. I přesto s vámi můžeme uzavřít kupní smlouvu za jiných podmínek, které si sjednáme zvlášť.
2. Fotky produktů na e-shopu odpovídají zboží, které prodáváme. Dovolujeme si ale upozornit, že se jeho velikosti a odstíny mohou podle sezóny nebo pěstitele lehce lišit.
3. [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.
4. Pokud je produkt na našem e-shopu uvedený s vadou nebo s jiným obdobným důvodem pro jeho zlevnění, prosíme, mějte na paměti, že z takového důvodu nám ho nemůžete zpětně reklamovat. Jinak se ale reklamace i u těchto produktů řídí obecnými pravidly, která najdete dole.
5. Všechny ceny uvádíme včetně všech daní a poplatků, kromě nákladů na doručení. Ty najdete uvedené dál, v rámci nákupního procesu.
6. Pokud někde uvádíme cenu, která je zcela zjevně chybná, tato cena nás nezavazuje a smlouva mezi námi nevznikla.
7. Tím, že máme zboží na e-shopu vystavené, vás informujeme o jeho vlastnostech a ceně. Vaši objednávku zboží ale musíme ještě sami přijmout, aby mezi námi vznikla závazná kupní smlouva. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku nepoužijeme.

I.

Objednávka

1. Požadované zboží vložte do košíku. Provedeme vás objednávkovým procesem krok za krokem.
2. V nákupním formuláři najdete informace o zboží, množství a ceně, zvolíte způsob dopravy a tím se vám ukáže i konečná částka, která obsahuje cenu za zboží a náklady na jeho dodání. Na základě těchto informací vytvoříte objednávku (dále „**Objednávka**“).
3. Před odesláním Objednávky si můžete údaje zkontrolovat a změnit.
4. To, že jsme vaši Objednávku obdrželi, vám potvrdíme e-mailem. Kupní smlouva je ale uzavřená, až vám pošleme druhou e-mailovou zprávu, že Objednávku přijímáme.
5. Pokud nám bude vaše Objednávka připadat neobvyklá (např. kvůli množství, neobvyklým parametrům apod.), můžeme vás kontaktovat s žádostí o dodatečné potvrzení. V takovém případě kupní smlouvu uzavřeme až okamžikem vzájemného potvrzení této objednávky.
6. Náklady na dálkovou komunikaci v souvislosti s Objednávkou si hradíte sami. Tyto náklady se ale nijak neliší od běžných sazeb.

II. Specifika květin vázaných a dodávaných na míru zákazníkovi

1. Pokud se domluvíme na květině speciálně navázané podle vašeho přání (například svatební kytice apod.), vzájemně si odsouhlasíme cenu, termín a místo dodání.
2. Kytici dopředu naceníme odhadem, k této ceně připočítáme náklady na doručení.
3. Po nacenění a potvrzení zakázky vám vystavíme zálohovou fakturu ve výši 50 % celkově odhadované ceny.
4. Na zakázce nezačneme pracovat dřív, než po úhradě zálohy, tzn. až poté, co nám peníze dorazí na účet pod příslušným variabilním symbolem.
5. Pokud nám peníze ze zálohové faktury nedorazí na účet (pod příslušným variabilním symbolem) do 5 dnů od vystavení, nejsme termínem dodání vázání, a to zejména s ohledem na naše kapacity. Samozřejmě však uděláme maximum pro rychlé dodání.
6. V případě, že kytici nepřevzmete, zálohu započítáme proti celkové kupní ceně.

III. Doručení

1. Zboží vám dodáme způsobem, který si vyberete, ve stanoveném termínu, na vámi zadanou adresu.
2. Pokud zboží nestihneme dodat ve stanovené lhůtě, náklady na dopravu vám nebudeme účtovat a poskytneme vám slevu z ceny za zboží ve výši 10 %.
3. Zboží můžete převzít i osobně, v našem výdejním místě v Plzni na adrese:

Florea Holland s.r.o
Prvomájová 542/116
Plzeň - Křimice 322 00

<https://goo.gl/maps/PPV1WzkuPWbtfbXM6>

4. Prosíme, myslíte na to, že stejně jako my máme povinnost vám zboží řádně doručit, vy **máte povinnost ho převzít**. Pokud tuto povinnost porušíte, máme právo po vás chtít náhradu škody. Tedy například uhradit vícenáklady spojené s marným doručením (a to třeba i opakovaným) nebo přiměřené náklady na skladování věci. Náklady na uskladnění zboží jsou ve výši 100 Kč za započatý den, maximálně ale v částce 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.
5. Prosíme, zboží ihned po převzetí zkontrolujte a jakékoliv vady nám, ideálně bez zbytečného odkladu, dejte vědět. Vyřešíme je v rámci reklamačního procesu (o tom více dále). Rychlá reakce a dokumentace z vaší strany nám pomáhá věc efektivně řešit i s našimi byznysovými partnery. Děkujeme.
6. Více informací o dodání zboží najdete v sekci [Rozvoz květin](#).

IV.

Platba

1. Informaci o ceně zboží včetně DPH uvádíme vždy u nabídky daného produktu.
2. Kupní cenu a náklady na dodání zboží můžete hradit:
 - platbou kartou online
 - okamžitým bankovním převodem
 - bankovním převodem
 - prostřednictvím PayPal
 - odloženou platbou Twisto
 - dobírkou v hotovosti
 - prostřednictvím aplikace Google Pay
 - prostřednictvím aplikace Apple Pay
3. Pokud budete platit dobírkou v hotovosti, celková cena je splatná při převzetí zboží.
4. Pokud platíte bezhotovostně, celková cena je splatná při uzavření smlouvy. Zboží zasíláme a lhůty pro dodání nám začínají běžet po připsání celkové ceny na náš účet.
5. Pro každou platbu vám vystavíme daňový doklad. Ten vám pošleme v elektronické podobě na zadanou e-mailovou adresu.
6. Případné slevy u nás nejde kombinovat.

Pokud použijete platební metodu "Okamžitý nákup s platbou později" od Twisto Pay

7. Platební metodu Twisto poskytuje společnost Twisto payments a.s., IČO: 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 („Twisto“). Spočívá v odložení platby kupujícího za nákup zboží u prodávajícího, a to na základě postoupení jeho pohledávky na Twisto na žádost kupujícího a její následné zaplacení Twisto prodávajícímu namísto kupujícího a to za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/>.
8. V případě, že využijete platební metodu Twisto zprostředkovanou námi a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, máte povinnost uhradit platbu (tj. celkovou kupní cenu a náklady na dopravu zboží) do 14 dnů ode dne odeslání zboží či služby při využití služby Platba Online, nebo ve lhůtě do 45 dnů ode dne odeslání zboží či služby při využití služby Twisto účet.
9. Využitím platební metody Twisto souhlasíte se „[Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto](https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/)“ a berete na vědomí „Pravidla pro zpracování osobních údajů“ společnosti Twisto <https://www.twisto.cz/podminky/zpracovavani-udaju/>. Výslovně souhlasíte s postoupením pohledávky prodávajícího (tj. obchodníka) na uhrazení celkové kupní ceny (včetně případných nákladů na dopravu a dalších nákladů) objednaného zboží a/nebo služeb na společnost Twisto, a dále

využitím platební metody Platba online uzavíráte se společností Twisto smlouvu o poskytnutí služby Platba online v souladu se [„Všeobecnými obchodními podmínkami pro zákazníky služby Platba online“](#).

10. Společnost Twisto zpracovává vaše osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů dle „Pravidel pro zpracování osobních údajů“ uvedených na webových stránkách Twisto.

VI. Vrácení zboží (odstoupení od smlouvy)

1. Pokud u nás nakupujete jako spotřebitel, můžete tzv. odstoupit od kupní smlouvy. To ve zkratce znamená, že se kupní smlouva „zruší“ – vy nám vrátíte zakoupené zboží a my vám zase peníze. Pro toto odstupování platí následující pravidla.
2. Odstoupit od smlouvy nejde u některého typu zboží – je to dáno jeho povahou. Je to zboží, které:
 - podléhá **rychlé zkáze** nebo **má krátkou dobu spotřeby**, což jsou například **řezané květiny**
 - jste po dodání **nenávratně zapracovali** s jinými produkty,
 - jsme **vám vyrobili podle vašich požadavků** nebo **přizpůsobili vašim osobním potřebám**,
 - jsme dodali **v zapečetěném obalu a ze zdravotních nebo hygienických důvodů ho nejde vrátit poté, co jste obal porušili**.
3. V ostatních případech můžete zboží vrátit do 14 dnů od jeho převzetí – ať už vámi nebo vámi pověřenou osobou (dopravce se v tomto případě nepočítá). Pokud jsme zboží dodávali po částech, tato lhůta běží od dodání poslední části, případně posledního kusu z jedné Objednávky. Pokud jsme si dohodli pravidelné dodávání zboží po určitou dobu, běží 14denní lhůta od první dodávky.
4. Se zbožím se v rámci 14 dnů můžete **seznámit** (s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí). Nakládejte s ním ale přiměřeně a šetrně – tedy opravdu jen tak, jak je pro **seznámení se** se zbožím nezbytné. Tak například pokud je ke zboží přibaleno jeho vzorek, otestujte, zda vám produkt sedí, na tomto vzorku.
5. Do 14 dnů nám dejte vědět, že zboží vracíte (a tedy od smlouvy nebo její části odstupujete).
6. Pro odstoupení můžete využít formulář, který najdete v závěru těchto podmínek, jeho využití ale není podmínkou.
7. Uveďte nám ideálně číslo objednávky, den nákupu, vaše bankovní spojení a jak vám máme peníze poslat zpět. Důvod odstoupení od smlouvy uvádět nemusíte.
8. Bezodkladně po předání nebo alespoň prokázání předání zboží k přepravě zpátky k nám vám vrátíme částku, která odpovídá ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání. Ze zákona máme právo vám vrátit částku, která odpovídá nejlevnějšímu způsobu dodání, který jste mohli na našem e-shopu pro doručení daného zboží zvolit.

9. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jako jsme od vás obdrželi platbu, pokud si nevyberete jiný způsob.
10. Částku vám vrátíme bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od vašeho odstoupení. Vrácení peněz ale můžeme pozdržet do doby, než zboží obdržíme nebo než nám prokážete, že jste ho předali k přepravě zpět k nám – podle toho, co nastane dříve.
11. Zboží nám zašlete nebo jinak dopravte na naši adresu nejpozději do 14 dnů od odstoupení.
12. Zboží vraťte kompletní, nesmí být upravené, opotřebené nebo poškozené. Máme právo posoudit, zda je vrácené zboží nepoškozené, neporušené a zda jste svým neadekvátním nakládáním nesnížili jeho hodnotu. Pokud zboží nesprávným zacházením nebo nepřiměřeným zkoušením poškodíte nebo opotřebíte, můžeme po vás chtít náhradu za snížení hodnoty zboží a započíst ji na vrácenou částku.
13. Náklady na vrácení zboží zpět k nám nesete vy.
14. Pokud odstoupíte od koupě zboží, ke kterému jsme vám poslali dárek, poslali jsme tento dárek s tzv. rozvazovací podmínkou: v případě odstoupení od kupní smlouvy nebo její části se tedy rozvazuje i darovací smlouva. Prosíme, dárek nám zašlete zpět spolu se zbožím, pokud se nedomluvíme jinak. Opět máme právo případnou škodu započítat proti vrácené částce.

VII.

Jak reklamovat vady

1. Odpovídáme za to, že zboží nemá při převzetí vady. To znamená, že v době, kdy ho přebíráte, zejména:
 - odpovídá vaší objednávce (je to požadovaný produkt v dohodnutém množství, jakosti, funkčnosti, případně má další ujednané vlastnosti nebo vlastnosti, které můžete rozumně očekávat i s ohledem na naše reklamy a jiné materiály)
 - se hodí k dohodnutému nebo požadovanému účelu
 - má dohodnuté příslušenství, balení, případně pokyny k použití, jsou-li zapotřebí
 - odpovídá jakostí nebo provedením předloze či vzorku
 - vyhovuje právním předpisům
2. Pokud jsme vás před koupí výslovně upozornili, že se některá vlastnost věci liší a vy jste s touto vlastností souhlasili, nejde zboží pro tuto vlastnost reklamovat. Také nejde věc reklamovat pro vady, pro které byla zlevněna a my jsme vás na tento důvod zlevnění předem upozornili.
3. Pokud se vada projeví do 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná už při převzetí, ledaže je to z povahy produktu nebo vady vyloučeno. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat.
4. Věc můžete reklamovat, pokud se vada projevila do 2 let od převzetí zásilky. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat.

5. Vnitrostátní právo některých jiných zemí může stanovit přísnější úpravu reklamací, která se řídí podle příslušného bydliště spotřebitele.

Jak reklamaci uplatnit

6. Zboží můžete reklamovat jakkoliv. Zavolejte nám, stavte se, napište e-mail nebo dopis.
7. Prosíme, sdělte nám:
 - vaše kontaktní údaje, na které vám dáme vědět, jakmile bude reklamační vyřízení
 - jak se vada projevuje a kdy jste na ni přišli
 - jak si přejete reklamaci vyřídit
 - budeme potřebovat i jakýkoliv doklad či prokázání nákupu
8. Vadné zboží nám pošlete nebo přineste spolu s reklamačním formulářem. Někdy nám může stačit i jen zaslání fotografie – dali bychom vám vědět.
9. Zboží při přepravě vhodně zabalte, aby nedošlo k jeho poškození. Prosíme o pochopení, že pro většinu reklamací (a jejich posouzení) je potřeba zaslat zboží kompletní - opět nás v takovém případě ideálně kontaktujte dopředu, domluvíme se, jestli je to i váš případ.
10. Při reklamaci vám pošleme elektronické písemné potvrzení o uplatnění reklamační, poté také o jejím vyřízení.

Co můžete požadovat

11. V první řadě po nás můžete chtít opravu nebo výměnu zboží.
12. Pokud je zvolený způsob nemožný (například zboží už není v prodeji) nebo nepřiměřeně nákladný (například stačí jen dodat příslušenství, které jsme zapomněli přibalit), můžeme vaši volbu upravit.
13. Můžete také chtít přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. A to v těchto případech:
 - vadu jsme odmítli odstranit nebo ji neodstranili řádně v předpisy stanovené lhůtě, případně je zjevné, že to odstranit nezvládneme či nestihneme
 - vada se projevuje opakovaně
 - vada je podstatná

Odstoupit od smlouvy nejde (a máte tedy jen nárok na slevu), pokud je vada nevýznamná. Má se ale obecně za to, že je vada významného charakteru.

Jak vyřídíme reklamaci

14. Reklamaci vyřídíme bezodkladně, nejpozději ji musíme vyřídit do 30 dnů, pokud se nedomluvíme jinak. V opačném případě můžete odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

15. O vyřízení reklamace vás budeme informovat na vašich kontaktních údajích, které jste vyplnili při reklamaci. Pokud si věc zpátky nepřevzmete, můžeme po vás chtít přiměřené náklady, které se pojí s uskladněním věci.
16. Náklady, které účelně vynaložíte na oprávněnou reklamaci, vám proplatíme. O proplacení nás požádejte co nejdříve, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění reklamace, jinak na tyto náklady nebudete mít nárok.

VIII.

Závěrem

1. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu plynoucího z kupní smlouvy. V takovém případě se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci, (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz). Mimosoudní řešení se zahajuje výlučně na váš návrh, a to v případě, že se spor nepodařilo s námi vyřešit napřímo. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili svoje právo, které je předmětem sporu. Zahájit mimosoudní řešení sporu online můžete prostřednictvím platformy ODR, dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění. Dozor vykonává živnostenský úřad a v zákonem vymezeném rozsahu Česká obchodní inspekce, na které se můžete obrátit s případnou stížností.
3. Smlouva je u nás uložena, neposkytujeme k ní však přístup.
4. Smlouvu uzavíráme v českém jazyce.
5. Naše vztahy se řídí právním řádem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
6. Všechna práva k našim webovým stránkám, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga, produktů a dalšího obsahu a prvků, náleží nám. Zakazujeme je kopírovat, upravovat nebo jinak užívat nad rámec kupní smlouvy bez našeho souhlasu.

V Praze, dne 1.ledna 2023