

# Reklamační řád

## I.

### Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád slouží k informování spotřebitelů o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění.

Tento reklamační řád je k nahlédnutí v provozovně prodávajícího a současně též na jeho internetových stránkách [www.havlina.cz](http://www.havlina.cz).

## II.

### Vymezení pojmů

Prodávajícím se rozumí Ing. Petr Havlina, IČ 73103454, s místem podnikání Ostrava Michálkovice, Radvanická 921/22, PSČ 715 00. Prodávající je podnikatelem ve smyslu ust. § 420 zák.č. 89/2012 Sb.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak právně jedná.

Prodejnou je provozovna prodávajícího na adrese Radvanická 921/22, Ostrava – Michálkovice.

Reklamací se rozumí uplatnění práv z vadného plnění spotřebitelem u prodávajícího.

Zbožím se rozumí věc, která je předmětem kupní smlouvy mezi prodávajícím a spotřebitelem.

## III.

### Rozsah odpovědnosti

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že zboží při převzetí nemá vady; zejména tedy odpovídá za to, že zboží odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, případně že se hodí k účelu, ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.

Spotřebiteli nenáleží právo z vadného plnění též v případě, že před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu (zejména pokud byla pro vadu zlevněna), nebo v případě, že vadu sám způsobil (zejména zanedbáním potřebné péče). Za jiné vady, které nebyly zjevné, prodávající odpovídá, nejedná-li se o případy dále specifikované.

Prodávající neodpovídá za to, zda se rostliny (byliny či dřeviny) ujmou, nakolik pokvetou či jak bohatě budou plodit.

Prodávající však výslovně upozorňuje na následující:

Řezané květiny je třeba před vložením do vázy s vodou seříznout šikmým řezem a odstranit z nich přebytečné a poraněné listy; do vody je vhodné přidat výživu pro květiny. Řezané květiny je zapotřebí takto zaopatřit nejpozději do jedné hodiny od koupě a v mezidobí je nevystavovat slunci ani vysoké teplotě.

Prostokořenné dřeviny je třeba zasadit do tří dnů od zakoupení, přičemž do té doby je třeba, aby měly dostatek vlhkosti.

Jednotlivé rostliny mají různé požadavky na vláhu (množství a frekvenci zalévání), sluneční svit, půdu (zejména stran její kyselosti) a živiny. Pokud nejsou zajištěny rostlinám odpovídající podmínky, neprospívají a mohou uhynout.

#### **IV. Lhůty**

Spotřebitel je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, resp. bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistit mohl při vynaložení obvyklé péče.

Spotřebitel je povinen doložit, že u prodávajícího zboží koupil, případně další doklady prokazující vadu (např. štítek s označením, je-li vytýkán neodpovídající druh či odrůda rostliny) a reklamované zboží. U reklamovaných rostlin zakořeněných v zemi je spotřebitel povinen doložit dostatečnou fotografickou dokumentaci a umožnit jejich fyzické ohledání prodávajícím.

Řezané květiny a zeleň lze – jakožto věci podléhající rychlé zkáze – reklamovat do 24 hodin od zakoupení.

U sazenic zeleniny a květin je záruční doba 3 týdny. Jednoleté rostliny z výjimkou sazenic zeleniny a květin mají záruční dobu 1 rok. U víceletých rostlin končí záruční doba 1 rok po dosažení vývojového stupně potřebného k určení pravosti odrůdy.

Zboží, u kterého byla vyznačena doba nejkratší trvanlivosti, v této době a u dalších věcí, podléhajících rychlé zkáze, v době, po kterou je lze použít.

Keramiku, květináče, umělé květiny, svíčky, svícny, apod. lze reklamovat ve lhůtě 24 měsíců od koupě.

#### **V. Práva z vadného plnění**

Má-li věc (zboží) vady, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

#### **VI. Místo a způsob vyřízení reklamace**

Místem uplatnění práva z vadného plnění je prodejna prodávajícího.

Na žádost spotřebitele bude o reklamaci sepsán reklamační protokol, který bude obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení a bydliště spotřebitele, případně korespondenční adresu, je-li odlišná od bydliště; spotřebitel může uvést též kontaktní telefon či e-mail
- datum přijetí reklamace

- datum koupě
- popis tvrzené vady
- datum předpokládaného vyřízení reklamace, přičemž tento den nebude pozdější než 30. den po převzetí reklamace
- spotřebitelem požadovaný způsob vyřízení reklamace
- podpis spotřebitele a osoby přijímací reklamaci

Prodávající je povinen reklamaci včas vyřídit a spotřebitel je povinen poskytnout potřebnou součinnost. Pokud prodávající reklamaci nevyhoví, odůvodní své rozhodnutí spotřebiteli. O způsobu vyřízení reklamace rozhoduje prodávající.

Není-li spotřebitel spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na ADR. ČOI se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, IČO 00020869, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), bližší informace naleznete na internetových stránkách [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 524/2013 ze dne 21.5.2013 o řešení spotřebitelských sporů. U České obchodní inspekce má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: [adr.coi.cz/cs](http://adr.coi.cz/cs).

Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu [adr@mpo.cz](mailto:adr@mpo.cz).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 17. 8. 2020