

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného od prodávajícího **Hana Bednářová**, se sídlem Tichov 136, 766 01 Tichov, IČO: 17596653 (dále jen „prodávající“), prostřednictvím internetového obchodu **www.sedmikviti.cz**, a je nedílnou součástí obchodních podmínek.

1. Práva z vadného plnění

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající popsal na webové stránce,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - odpovídá jakostí obvyklé kvality daného druhu zboží.
2. Vzhledem k charakteru zboží (živé řezané květiny) se za vadu **nepovažuje** přirozené postupné vadnutí a stárnutí rostlinného materiálu po jeho převzetí, ani drobné odchylky v barvě, velikosti či druhovém složení kytice oproti fotografii, které jsou pro přírodní materiál obvyklé.
3. Za vadu se naopak považuje zejména: zjevně poškozené, zlomené nebo uvadlé květiny již při převzetí zásilky/vyzvednutí, nesprávně dodaný nebo neúplný sortiment oproti objednávce.

2. Uplatnění reklamace

1. Vzhledem k rychle se kazícímu charakteru zboží (§ 2158 a násl. občanského zákoníku) je kupující povinen **zkontrolovat zboží bezprostředně při převzetí** a případnou vadu (poškození při přepravě, uvadlé či zjevně nekvalitní květiny) **uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejlépe do 24 hodin od převzetí**, aby bylo možné vadu spolehlivě posoudit. Tím není dotčeno právo kupujícího uplatnit reklamaci i v zákonné lhůtě u vad, které se projeví později a nespojují se s přirozenou zkázou zboží.
2. Reklamaci lze uplatnit:
 - e-mailem na adrese **objednavky@sedmikviti.cz**,
 - telefonicky na čísle **+420 777 613 943**,
 - osobně na adrese Tichov 136, 766 01 Tichov.
3. Při uplatnění reklamace kupující doloží: číslo objednávky, popis vady a pokud možno **fotografii** dodaného zboží (u živých květin je fotodokumentace prakticky nezbytná pro posouzení vady).

4. Kupující nemusí zboží fyzicky zasílat zpět, pokud si prodávající fotodokumentaci vyžádá jako dostatečný podklad pro posouzení reklamace; prodávající si vyhrazuje právo požádat o vrácení nebo předložení zboží, je-li to s ohledem na povahu vady možné a účelné.

3. Vyřízení reklamace

1. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
3. V případě oprávněné reklamace má kupující dle povahy vady právo na:
 - dodání nové (náhradní) kytice/zboží bez vady, je-li to s ohledem na charakter zboží možné,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - vrácení kupní ceny (odstoupení od smlouvy) v případě podstatného porušení smlouvy.
4. O vyřízení reklamace bude kupující informován e-mailem nebo telefonicky, a to způsobem, který zvolil při jejím uplatnění.

4. Storno objednávky před dodáním

1. Objednávku lze bezplatně zrušit, pokud prodávající ještě nezahájil přípravu (vazbu) kytice – zpravidla do 2 hodin od odeslání objednávky, nebo dle individuální domluvy.
2. U workshopů platí storno podmínky uvedené v článku V. obchodních podmínek (bezplatné zrušení nejpozději 5 dní před konáním workshopu, později storno poplatek 50 % z ceny).
3. U svateb a oslav se storno podmínky sjednávají individuálně v rámci písemné (e-mailové) domluvy s prodávajícím před uzavřením objednávky.

5. Vrácení peněz

Dojde-li k vrácení peněz (např. při oprávněné reklamaci formou odstoupení od smlouvy nebo při stornu dle bodu 4), vrátí prodávající kupujícímu peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, a to stejným způsobem, jakým je od kupujícího přijal (platba kartou přes Comgate se vrací zpět na kartu, bankovní převod na uvedený účet, hotovost v hotovosti), pokud se strany nedohodnou jinak.

6. Mimosoudní řešení sporů

Případné spory je možné řešit také mimosoudně u České obchodní inspekce (www.coi.cz) – viz článek VIII. obchodních podmínek.

V Tichově dne 7.9. 2026