

Vrácení zboží a reklamace

LopolisBiotech · informace pro spotřebitele · účinné od 19. 9. 2026

Prodávající	Bc. Veronika Korčoková · LopolisBiotech
IČO	29757681
Adresa	Příkop 843/4, 602 00 Brno, Česká republika
E-mail	info@lopolisbiotech.com
Telefon	+420 737 521 606
DPH	Prodávající není plátcem DPH.

Tento dokument popisuje postup při odstoupení od smlouvy a vrácení zboží bez udání důvodu a při uplatnění práv z vadného plnění (reklamaci). Je určen spotřebitelům nakupujícím v e-shopu LopolisBiotech a je třeba jej číst společně s Obchodními podmínkami. Tento dokument neomezuje zákonná práva spotřebitele.

1. Rychlý kontakt

Nejrychlejší způsob je napsat na info@lopolisbiotech.com. U vrácení i reklamace doporučujeme nejprve kontaktovat prodávajícího, aby bylo možné domluvit vhodný postup a aktuální adresu pro zaslání. Předchozí kontakt však není podmínkou pro uplatnění zákonného práva spotřebitele.

2. Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

Spotřebitel má u smlouvy uzavřené přes internet zpravidla právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží, pokud se neuplatní některá zákonná výjimka.

- Pro zachování 14denní lhůty postačí odstoupení prokazatelně odeslat prodávajícímu před jejím uplynutím.
- Po odstoupení je spotřebitel povinen zboží odeslat nebo předat prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení.
- Přímé náklady na vrácení zboží při odstoupení nese spotřebitel, pokud právní předpis nebo prodávající nestanoví jinak.
- Prodávající vrátí přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na nejlevnější nabízený standardní způsob dodání nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení. S vrácením může vyčkat, dokud neobdrží zboží nebo spotřebitel neprokáže jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.
- Peníze budou vráceny stejným platebním prostředkem, který spotřebitel použil, pokud se strany nedohodnou jinak a spotřebiteli tím nevzniknou další náklady.
- Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo nakládáním nad rámec nutný k seznámení se s povahou a vlastnostmi zboží.

K odstoupení lze použít vzorový formulář přiložený k Obchodním podmínkám LopolisBiotech. Jeho použití není povinné.

3. Vrácení živých rostlin

Živé rostliny jsou biologický materiál. Při jejich vrácení je nutné zohlednit teplotu, délku přepravy a způsob balení. Doporučujeme proto před fyzickým odesláním kontaktovat LopolisBiotech a dohodnout bezpečný způsob zabalení a aktuální adresu pro vrácení.

Živá rostlina není automaticky vyloučena z práva na odstoupení pouze proto, že jde o rostlinu. Případná zákonná výjimka se posuzuje podle povahy konkrétního zboží a podmínek stanovených právními předpisy.

4. Co je reklamace

Reklamací spotřebitel uplatňuje práva z vady zboží. Prodávající odpovídá za to, že věc při převzetí odpovídá smlouvě a nemá vady, za které podle zákona odpovídá. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od převzetí, pokud z povahy věci nebo právního předpisu nevyplývá jinak.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

5. Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit zejména e-mailem na info@lopolisbiotech.com. Pro rychlé vyřízení doporučujeme uvést:

- jméno a příjmení a kontaktní údaje;
- číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující nákup dohledat;
- označení reklamovaného zboží;
- popis vady a kdy se projevila;
- požadovaný způsob nápravy, pokud jej spotřebitel zvolí;
- u živých rostlin nebo poškození při přepravě pokud možno fotografie celé rostliny, detailu problému, obalu a přepravního štítku.

Fotografie výrazně usnadňují posouzení stavu živé rostliny a příčiny případného poškození, jejich předložení však samo o sobě není podmínkou uplatnění reklamace. Spotřebitel nemusí mít původní obal ani účtenku, pokud může nákup u LopolisBiotech prokázat jiným způsobem.

6. Reklamáce živých rostlin

Při posuzování reklamace živé rostliny se rozlišuje zejména mezi vadou existující při převzetí, poškozením během přepravy, přirozenou biologickou odchylkou a změnou nebo poškozením vzniklým až po převzetí v důsledku péče nebo prostředí na straně spotřebitele.

- Za vadu může být považováno například závažné poškození, hniloba nebo jiný stav existující při převzetí, pokud zboží neodpovídá smlouvě, popisu nebo deklarovaným vlastnostem.
- Přirozené rozdíly ve velikosti, tvaru, počtu a postavení listů, kořenovém systému, kresbě, zbarvení nebo intenzitě variegace nejsou samy o sobě vadou, pokud odpovídají povaze konkrétní rostliny a popisu produktu.
- U variegovaných rostlin není bez výslovné individuální garance zaručena budoucí intenzita ani stabilita variegace.
- Krátkodobé projevy transportního stresu mohou po doručení nastat. Pokud však stav rostliny svědčí o vadě nebo o poškození, za které odpovídá prodávající, může jít o oprávněnou reklamaci.
- Prodávající neodpovídá za poškození vzniklé až po převzetí v důsledku nesprávné záливky, nevhodné teploty nebo světla, chemického ošetření, škůdců, mechanického poškození nebo jiné nevhodné péče.

7. Práva spotřebitele z vady

Spotřebitel může za zákonných podmínek požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady, pokud je zvolený způsob možný a ve srovnání s druhým způsobem není nepřiměřeně nákladný. U živých rostlin může být s ohledem na povahu zboží prakticky vhodná zejména výměna za jiný kus.

Za zákonných podmínek může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, zejména pokud prodávající vadu odmítne odstranit, vada se projeví opakovaně, není odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele, případně je vada natolik závažná, že odůvodňuje okamžitou slevu nebo odstoupení.

8. Potvrzení o reklamaci a lhůta pro vyřízení

Při uplatnění reklamace prodávající vydá nebo zašle spotřebiteli písemné potvrzení obsahující zejména datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele.

Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodnou na delší lhůtě.

Po vyřízení reklamace prodávající vydá písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání; při zamítnutí reklamace uvede písemné odůvodnění. Po marném uplynutí zákonné lhůty může spotřebitel za zákonných podmínek odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

9. Náklady spojené s oprávněnou reklamací

Je-li reklamáce oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva z vady v rozsahu stanoveném právními předpisy. Způsob fyzického předání nebo zaslání zboží doporučujeme předem dohodnout e-mailem, zejména u živých rostlin.

10. Kdy reklamáce nemusí být oprávněná

- vada nebo poškození vznikly až po převzetí jednáním spotřebitele;
- jde o běžné opotřebení odpovídající povaze, způsobu a době používání;
- u živé rostliny jde pouze o přirozený biologický vývoj nebo přirozenou odchylku odpovídající druhu, kultivaru a popisu produktu;
- vada vznikla v důsledku nesprávné péče, nevhodných pěstitelských podmínek nebo zásahu spotřebitele;
- spotřebitel byl před uzavřením smlouvy výslovně upozorněn na konkrétní odchylku zboží a s touto odchylkou výslovně souhlasil.

Každá reklamáce je posuzována individuálně podle skutečného stavu zboží a okolností případu. Zamítnutí reklamáce musí být založeno na zákonném důvodu a prodávající je spotřebiteli písemně odůvodní.

11. Poškození zásilky při doručení

Pokud je zásilka nebo živá rostlina poškozena při doručení, doporučujeme stav zdokumentovat co nejdříve po převzetí. Vhodné jsou fotografie vnějšího obalu, vnitřního balení, přepravního štítku a samotného poškození. Rychlá dokumentace pomáhá určit příčinu poškození a urychlit řešení, není však podmínkou zákonných práv spotřebitele.

12. Rozdíl mezi vrácením a reklamací

Situace	Vrácení do 14 dnů	Reklamáce
Důvod	Není nutné uvádět důvod.	Zboží má vadu nebo neodpovídá smlouvě.
Náklady na zaslání	Zpravidla hradí spotřebitel.	U oprávněné reklamáce lze požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: coi.gov.cz/informace-o-adr/.

14. Právní základ

Tento dokument vychází zejména ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Dokument nemění ani neomezuje zákonná práva spotřebitele.