

Vrátenie tovaru a reklamácie

LopolisBiotech · informácie pre spotrebiteľov · účinné od 19. 9. 2026

Predávajúca	Bc. Veronika Korčoková · LopolisBiotech
IČO	29757681
Adresa	Příkop 843/4, 602 00 Brno, Česká republika
E-mail	info@lopolisbiotech.com
Telefón	+420 737 521 606
DPH	Predávajúca nie je platiteľom DPH.

Tento dokument opisuje postup pri odstúpení od zmluvy a vrátení tovaru bez uvedenia dôvodu a pri uplatnení práv z vadného plnenia (reklamácií). Je určený spotrebiteľom nakupujúcim v e-shope LopolisBiotech a je potrebné ho čítať spolu s Obchodnými podmienkami. Tento dokument neobmedzuje zákonné práva spotrebiteľa.

1. Rýchly kontakt

Najrýchlejší spôsob je napísať na info@lopolisbiotech.com. Pri vrátení aj reklamácií odporúčame najprv kontaktovať predávajúcu, aby bolo možné dohodnúť vhodný postup a aktuálnu adresu na zaslanie. Predchádzajúci kontakt však nie je podmienkou na uplatnenie zákonného práva spotrebiteľa.

2. Odstúpenie od zmluvy do 14 dní

Spotrebiteľ má pri zmluve uzatvorenej cez internet spravidla právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru, ak sa neuplatní niektorá zákonná výnimka.

- Na zachovanie 14-dňovej lehoty postačuje odstúpenie preukázateľne odoslať predávajúcej pred jej uplynutím.
- Po odstúpení je spotrebiteľ povinný tovar odoslať alebo odovzdať predávajúcej bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia.
- Priame náklady na vrátenie tovaru pri odstúpení znáša spotrebiteľ, ak právny predpis alebo predávajúca neurčí inak.
- Predávajúca vráti prijaté peňažné prostriedky vrátane nákladov na najlacnejší ponúkaný štandardný spôsob dodania najneskôr do 14 dní od doručenia odstúpenia. S vrátením môže počkať, kým nedostane tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže jeho odoslanie, podľa toho, čo nastane skôr.
- Peniaze budú vrátené rovnakým platobným prostriedkom, ktorý spotrebiteľ použil, ak sa strany nedohodnú inak a spotrebiteľovi tým nevzniknú ďalšie náklady.
- Spotrebiteľ zodpovedá iba za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo zaobchádzaním nad rámec potrebný na oboznámenie sa s povahou a vlastnosťami tovaru.

Na odstúpenie možno použiť vzorový formulár priložený k Obchodným podmienkam LopolisBiotech. Jeho použitie nie je povinné.

3. Vrátenie živých rastlín

Živé rastliny sú biologický materiál. Pri ich vracaní je potrebné zohľadniť teplotu, dĺžku prepravy a spôsob balenia. Odporúčame preto pred fyzickým odoslaním kontaktovať LopolisBiotech a dohodnúť bezpečný spôsob zabalenia a aktuálnu adresu na vrátenie.

Živá rastlina nie je automaticky vylúčená z práva na odstúpenie iba preto, že ide o rastlinu. Prípadná zákonná výnimka sa posudzuje podľa povahy konkrétneho tovaru a podmienok stanovených právnymi predpismi.

4. Čo je reklamácia

Reklamáciou spotrebiteľ uplatňuje práva z vady tovaru. Predávajúca zodpovedá za to, že vec pri prevzatí zodpovedá zmluve a nemá vady, za ktoré podľa zákona zodpovedá. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu, ktorá sa prejaví v období dvoch rokov od prevzatia, ak z povahy veci alebo právneho predpisu nevyplýva inak.

Ak sa vada prejaví v priebehu jedného roka od prevzatia, predpokladá sa, že vec bola vadná už pri prevzatí, pokiaľ to povaha veci alebo vady nevylučuje.

5. Ako reklamáciu uplatniť

Reklamáciu možno uplatniť najmä e-mailom na info@lopolisbiotech.com. Na rýchle vybavenie odporúčame uviesť:

- meno a priezvisko a kontaktné údaje;
- číslo objednávky alebo iný údaj umožňujúci nákup dohľadať;
- označenie reklamovaného tovaru;
- opis vady a kedy sa prejavila;
- požadovaný spôsob nápravy, ak si ho spotrebiteľ zvolí;
- pri živých rastlinách alebo poškodení pri preprave podľa možnosti fotografie celej rastliny, detailu problému, obalu a prepravného štítku.

Fotografie výrazne uľahčujú posúdenie stavu živej rastliny a príčiny prípadného poškodenia, ich predloženie však samo osebe nie je podmienkou na uplatnenie reklamácie. Spotrebiteľ nemusí mať pôvodný obal ani účtenku, ak môže nákup v LopolisBiotech preukázať iným spôsobom.

6. Reklamácie živých rastlín

Pri posudzovaní reklamácie živej rastliny sa rozlišuje najmä medzi vadou existujúcou pri prevzatí, poškodením počas prepravy, prirodzenou biologickou odchýlkou a zmenou alebo poškodením vzniknutým až po prevzatí v dôsledku starostlivosti alebo prostredia na strane spotrebiteľa.

- Za vadu možno považovať napríklad závažné poškodenie, hnilobu alebo iný stav existujúci pri prevzatí, ak tovar nezodpovedá zmluve, opisu alebo deklarovaným vlastnostiam.
- Prirodzené rozdiely vo veľkosti, tvare, počte a postavení listov, koreňovom systéme, kresbe, sfarbení alebo intenzite variegácie nie sú samy osebe vadou, ak zodpovedajú povahe konkrétnej rastliny a opisu produktu.
- Pri variegovaných rastlinách nie je bez výslovnej individuálnej garancie zaručená budúca intenzita ani stabilita variegácie.
- Krátkodobé prejavy transportného stresu môžu po doručení nastať. Ak však stav rastliny svedčí o vade alebo o poškodení, za ktoré zodpovedá predávajúca, môže ísť o oprávnenú reklamáciu.
- Predávajúca nezodpovedá za poškodenie vzniknuté až po prevzatí v dôsledku nesprávnej zálievky, nevhodnej teploty alebo svetla, chemického ošetrovania, škodcov, mechanického poškodenia alebo inej nevhodnej starostlivosti.

7. Práva spotrebiteľa z vady

Spotrebiteľ môže za zákonných podmienok požadovať odstránenie vady opravou alebo dodaním novej veci bez vady, ak je zvolený spôsob možný a v porovnaní s druhým spôsobom nie je neprimerane nákladný. Pri živých rastlinách môže byť vzhľadom na povahu tovaru prakticky vhodná najmä výmena za iný kus.

Za zákonných podmienok môže spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od zmluvy, najmä ak predávajúca vadu odmietne odstrániť, vada sa prejaví opakovane, nie je odstránená v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre spotrebiteľa, prípadne je vada natoľko závažná, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie.

8. Potvrdenie o reklamacii a lehota na vybavenie

Pri uplatnení reklamácie predávajúca vydá alebo zašle spotrebiteľovi písomné potvrdenie obsahujúce najmä dátum uplatnenia reklamácie, jej obsah, požadovaný spôsob vybavenia a kontaktné údaje spotrebiteľa.

Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená a spotrebiteľ o tom musí byť informovaný najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ak sa predávajúca so spotrebiteľom výslovne nedohodnú na dlhšej lehote.

Po vybavení reklamácie predávajúca vydá písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane prípadného potvrdenia o vykonaní opravy a dĺžke jej trvania; pri zamietnutí reklamácie uvedie písomné odôvodnenie. Po márnom uplynutí zákonnej lehoty môže spotrebiteľ za zákonných podmienok odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu.

9. Náklady spojené s oprávněnou reklamáciou

Ak je reklamácia oprávnená, má spotrebiteľ právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením práva z vady v rozsahu stanovenom právnymi predpismi. Spôsob fyzického odovzdania alebo zaslania tovaru odporúčame vopred dohodnúť e-mailom, najmä pri živých rastlinách.

10. Kedy reklamácia nemusí byť oprávnená

- vada alebo poškodenie vznikli až po prevzatí konaním spotrebiteľa;
- ide o bežné opotrebovanie zodpovedajúce povahe, spôsobu a dobe používania;
- pri živej rastline ide iba o prirodzený biologický vývoj alebo prirodzenú odchýlku zodpovedajúcu druhu, kultivaru a opisu produktu;
- vada vznikla v dôsledku nesprávnej starostlivosti, nevhodných pestovateľských podmienok alebo zásahu spotrebiteľa;
- spotrebiteľ bol pred uzatvorením zmluvy výslovne upozornený na konkrétnu odchýlku tovaru a s touto odchýlkou výslovne súhlasil.

Každá reklamácia sa posudzuje individuálne podľa skutočného stavu tovaru a okolností prípadu. Zamietnutie reklamácie musí byť založené na zákonom dôvode a predávajúca ho spotrebiteľovi písomne odôvodní.

11. Poškodenie zásielky pri doručení

Ak je zásielka alebo živá rastlina poškodená pri doručení, odporúčame stav zdokumentovať čo najskôr po prevzatí. Vhodné sú fotografie vonkajšieho obalu, vnútorného balenia, prepravného štítku a samotného poškodenia. Rýchla dokumentácia pomáha určiť príčinu poškodenia a urýchliť riešenie, nie je však podmienkou zákonných práv spotrebiteľa.

12. Rozdiel medzi vrátením a reklamáciou

Situácia	Vrátenie do 14 dní	Reklamácia
Dôvod	Nie je potrebné uvádzať dôvod.	Tovar má vadu alebo nezodpovedá zmluve.
Náklady na zaslanie	Spravidla hradí spotrebiteľ.	Pri oprávnenej reklamacii možno požadovať náhradu účelne vynaložených nákladov.

13. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

Ak medzi predávajúcou a spotrebiteľom vznikne spor z kúpnej zmluvy, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, spotrebiteľ môže podať návrh na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu na Českú obchodní inspekci (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/. Tým nie sú dotknuté kogentné práva, ktoré spotrebiteľovi poskytujú právne predpisy štátu jeho obvyklého bydliska, ak sa uplatnia.

14. Právny základ

Tento dokument vychádza najmä z českého zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení. Dokument nemení ani neobmedzuje zákonné práva spotrebiteľa.