

Obchodní podmínky

Účinné od 1. října 2026

Shrnutí

Toto shrnutí slouží jen pro rychlou orientaci. Závazné je úplné znění obchodních podmínek níže.

- Kytice vážeme ručně na objednávku. Doručujeme po Praze ve zvoleném časovém okně, v otevírací době i expresně, obvykle do 90 minut, a za příplatek také v noci. Kytici si můžete také vyzvednout na prodejně.
 - Ceny jsou včetně DPH. Platíte předem kartou, Apple Pay nebo Google Pay přes platební bránu Stripe, a to i u osobního odběru.
 - Od smlouvy na kytice a řezané květiny nelze odstoupit, protože rychle podléhají zkáze a vyrábíme je na objednávku. U váz a dalšího zboží máte 14 dní na odstoupení.
 - Vadnou kytici nám prosím nahlase co nejdříve, ideálně v den doručení, a přiložte fotografii. Vyměníme ji, poskytneme slevu, nebo vrátíme peníze.
 - Předplatné nemá minimální dobu trvání. Zrušíte ho kdykoli v zákaznickém účtu a platí do konce zaplaceného měsíce.
 - Za nákupy na webu získáváte věrnostní body: 1 bod = 1 Kč slevy na další nákup.
-

1. Úvodní ustanovení a prodávající

- 1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího při koupi zboží a při objednávce předplatného prostřednictvím internetového obchodu na adrese mersiflowers.cz (dále jen „e-shop“), telefonicky, přes WhatsApp nebo e-mailem.
- 1.2 Prodávajícím je společnost **Mersi Flowers s.r.o.**, se sídlem Volutová 2523/14, Stodůlky, 158 00 Praha 5, IČO 17771919, DIČ CZ17771919, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 376388 (dále jen „prodávající“ nebo „my“).

- 1.3 Kontaktní údaje prodávajícího: provozovna (prodejna) Slavíkova 9, 130 00 Praha 3 – Vinohrady; telefon a WhatsApp +420 777 002 196; e-mail mersiflowers@gmail.com.
- 1.4 Kupujícím je osoba, která u nás zboží nebo předplatné objedná (dále jen „kupující“ nebo „vy“). Spotřebitelem je kupující – člověk, který při uzavírání smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání (§ 419 občanského zákoníku). Ustanovení těchto podmínek, která chrání spotřebitele, se použijí pouze na spotřebitele.
- 1.5 Právní vztahy neupravené těmito podmínkami se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
-

2. Vymezení pojmů

- 2.1 **Kytice** je květinový výrobek, zejména kytice, aranžmá, květinový box nebo jednotlivé řezané květiny, který prodávající ručně připravuje na základě objednávky.
- 2.2 **Doplňkové zboží** je zboží prodávané samostatně nebo ke kytici, zejména vázy, balónky, sladkosti a dárkové předměty.
- 2.3 **Příjemce** je osoba, které má být zboží podle objednávky doručeno, je-li odlišná od kupujícího. Příjemce je osobou určenou kupujícím k převzetí zboží.
- 2.4 **Časové okno** je kupujícím zvolený časový úsek, ve kterém má být zboží doručeno.
- 2.5 **Doručení do 90 minut** je expresní doručení na adresu, které lze objednat v otevírací době prodejny. Kytici připravíme a odešleme přednostně; obvyklá doba doručení je do 90 minut od přijetí platby, nejde však o závazný termín.
- 2.6 **Noční doručení** je doručení v časovém okně mimo otevírací dobu prodejny za příplatek uvedený v e-shopu.
- 2.7 **Předplatné** je smlouva o pravidelné dodávce kytic uzavřená na dobu neurčitou.
- 2.8 **Věrnostní body** jsou body podle článku 11 těchto podmínek, které lze uplatnit jako slevu z ceny zboží.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Presentace zboží v e-shopu je informativní povahy a není návrhem na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Návrhem na uzavření smlouvy je až odeslaná objednávka kupujícího.

3.2 Objednávka v e-shopu probíhá v těchto krocích:

- výběr zboží, případně doplňků, a jeho vložení do košíku;
- zadání údajů o příjemci, textu na přáníčko a způsobu doručení nebo osobního odběru;
- volba data a časového okna doručení nebo času vyzvednutí;
- zadání kontaktních údajů kupujícího, případně fakturačních údajů firmy, a kontrola rekapitulace objednávky včetně celkové ceny;
- potvrzení seznámení s těmito podmínkami, přechod k platbě tlačítkem „Pokračovat k platbě“ a zaplacení objednávky tlačítkem „Zaplatit“ s uvedením částky.

Tlačítkem „Zaplatit“ činíte závaznou objednávku. Nezaplatíte-li objednávku online do 60 minut, automaticky ji zrušíme.

3.3 Před zaplacením objednávky můžete všechny zadané údaje zkontrolovat a opravit, a to návratem do předchozích kroků objednávky. Rekapitulace objednávky zobrazuje zboží, datum a čas doručení, cenu zboží, cenu doručení a příplatků, případné slevy a celkovou cenu včetně DPH.

3.4 Přijetí objednávky vám potvrdíme e-mailem. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení tohoto potvrzení. Při platbě online odesíláme potvrzení po přijetí platby.

3.5 Prodávající může objednávku odmítnout, nebo byla-li již potvrzena, od smlouvy odstoupit, jestliže nelze zboží nebo jeho podstatnou část obstarat, nelze-li objednávku doručit na uvedenou adresu nebo ve zvoleném termínu, nebo byla-li v e-shopu uvedena zjevně chybná cena (například v důsledku technické chyby). Pokud to povaha překážky umožňuje, nabídneme vám nejprve jiný termín nebo náhradní zboží. O odmítnutí nebo odstoupení vás bez zbytečného odkladu informujeme a zaplacenou částku vrátíme stejným způsobem, jakým byla uhrazena, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů.

3.6 Smlouva se uzavírá v českém jazyce. E-shop je pro pohodlí zákazníků dostupný také v angličtině a ruštině; na požádání vám obsah podmínek vysvětlíme v angličtině nebo ruštině.

3.7 Uzavřenou smlouvu (objednávku) archivujeme v elektronické podobě. Máte-li zákaznický účet, najdete objednávku v něm. Jinak vám ji na požádání zašleme e-mailem. Znění těchto podmínek účinné ke dni objednávky vám zašleme spolu s potvrzením objednávky.

- 3.8 Náklady na použití prostředků komunikace na dálku (internet, telefon) nesete sami podle tarifu svého operátora; neúčtujeme za ně nic navíc a nepoužíváme linky se zvýšenou sazbou.
-

4. Ceny a platební podmínky

- 4.1 Ceny zboží, doručení a příplatků jsou uvedeny v korunách českých včetně DPH. Celková cena objednávky se zobrazí v rekapitulaci před jejím zaplacením. Pro objednávku platí cena uvedená v okamžiku jejího odeslání.
- 4.2 Cenu hradíte předem online platební kartou, Apple Pay nebo Google Pay prostřednictvím platební brány Stripe, a to i při osobním odběru.
- 4.3 Za zvolený způsob platby neúčtujeme žádné poplatky. Údaje o platební kartě zpracovává výhradně poskytovatel platební brány Stripe Payments Europe, Ltd.; prodávající k nim nemá přístup.
- 4.4 Při platbě online vám daňový doklad zašleme e-mailem v příloze potvrzení objednávky a můžete si ho kdykoli stáhnout na stránce objednávky. Nakupujete-li na firmu, uveďte v objednávce název, IČO, případně DIČ a sídlo. Pozdější změnu údajů na vystaveném dokladu můžeme provést jen v rozsahu, který umožňují daňové předpisy.
- 4.5 Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího zaplacením celé kupní ceny a převzetím zboží.
-

5. Vzhled kytice a záměna květin

- 5.1 Každá kytice je ruční práce z přírodního materiálu. Fotografie v e-shopu jsou ilustrační; skutečná kytice se může od fotografie mírně lišit tvarem, velikostí a odstínem květin. Proávající odpovídá za to, že kytice odpovídá svými hlavními parametry, tedy stylem, barevným laděním, velikostí a hodnotou, popisu a fotografii v e-shopu.
- 5.2 Vzhledem k sezónnosti a dostupnosti květin může prodávající nahradit až 25 % květin v kytici jinými květinami stejné nebo vyšší hodnoty a podobné barvy tak, aby byl zachován celkový charakter kytice. Na tuto možnost vás výslovně upozorňujeme v objednávce před jejím odesláním a souhlas s ní udělujete zaškrtnutím souhlasu s těmito podmínkami, jehož text záměnu výslovně uvádí.

- 5.3 Je-li nutná záměna většího rozsahu, kontaktujeme vás před přípravou kytice. Záměnu provedeme jen s vaším souhlasem; nesouhlasíte-li, můžete objednávku zrušit a zaplacenou cenu vám vrátíme v plné výši.
- 5.4 Doplnkové zboží prodáváme podle aktuální dostupnosti. Není-li doplněk dostupný, kontaktujeme vás a nabídneme náhradu nebo vrácení jeho ceny.
- 5.5 Obvyklá trvanlivost řezaných květin je při dodržení pokynů k péči zpravidla 5 až 7 dní od doručení; u některých druhů (například pivoňek nebo tulipánů) může být kratší. Pokyny k péči najdete na stránce Péče o květiny.
-

6. Doručení a osobní odběr

- 6.1 Doručujeme na adresy v Praze. Cena doručení, dostupná časová okna, doručení do 90 minut a noční doručení včetně příplatku jsou uvedeny v e-shopu na stránce Doručení a v rekapitulaci objednávky. Nejbližší možný termín nabízí e-shop podle aktuální otevírací doby a doby přípravy kytice.
- 6.2 Zvolené časové okno se zavazujeme dodržet; u doručení do 90 minut jde o obvyklou dobu doručení podle odstavce 2.5. Hrozí-li zpoždění (například kvůli dopravní situaci), budeme vás nebo příjemce bez odkladu informovat. Nedoručíme-li zboží včas a je-li doručení v určený den nebo čas pro vás podstatné (například narozeniny, svatba, pohřeb), můžete od smlouvy odstoupit bez poskytnutí dodatečné lhůty a vrátíme vám všechny uhrazené platby včetně ceny doručení (§ 2159a občanského zákoníku). Jinak vám zboží doručíme v nejbližším možném termínu.
- 6.3 Kurýr předá zboží příjemci na uvedené adrese. Není-li příjemce přítomen, předá kurýr zboží jiné osobě na adrese (například na recepci, podatelně, kolegovi nebo sousedovi) jen tehdy, pokud jste to uvedli v poznámce k objednávce nebo pokud s tím vy nebo příjemce při doručení souhlasíte. Taková osoba je pak osobou určenou k převzetí zboží.
- 6.4 Pokud jste v objednávce zvolili, že příjemci nemáme předem volat (například u překvapení), kurýr příjemce kontaktuje až na místě. Nezastihne-li kurýr příjemce, pokusí se jej kontaktovat telefonicky a vyčká přiměřenou dobu, zpravidla 10 minut, a poté kontaktuje vás.

- 6.5 Nelze-li zboží předat z důvodů na straně kupujícího nebo příjemce, zejména pro nesprávnou či neúplnou adresu, nepřítomnost příjemce v časovém okně, nedostupnost jeho telefonu nebo odmítnutí převzetí, jde o prodlení s převzetím. Nebezpečí škody na zboží v takovém případě přechází na kupujícího okamžikem, kdy mu prodávající umožnil se zbožím nakládat (§ 2121 odst. 2 a § 1976 občanského zákoníku). Kupující je i v takovém případě povinen zaplatit kupní cenu; nepřevzetí zboží není odstoupením od smlouvy.
- 6.6 V případě podle odstavce 6.5 vás budeme kontaktovat a kytici uložíme na prodejně. Podle vaší volby:
- si kytici vy nebo příjemce vyzvednete na prodejně do konce následujícího dne, a to zdarma; nebo
 - vám ji doručíme znovu v dohodnutém termínu. Opakované doručení je samostatná služba za cenu podle ceníku na stránce Doručení (nyní 400 Kč); v noční době se k ní připočítává příplatek za noční doručení.
- 6.7 Nevyzvedne-li si kupující ani příjemce kytici ve lhůtě podle odstavce 6.6 a nedohodne-li opakované doručení, můžeme kytici vzhledem k její povaze zlikvidovat; kupní cena se v takovém případě nevrací. Totéž platí pro nevyzvednutý osobní odběr.
- 6.8 Nezdaří-li se doručení z důvodů na naší straně, doručíme zboží znovu zdarma v nejbližším možném termínu, nebo vám na vaši žádost vrátíme celou kupní cenu.
- 6.9 Osobní odběr je zdarma na prodejně Slavíkova 9, Praha 3, v otevírací době a ve zvoleném čase. Kytice je připravena k vyzvednutí ve zvoleném čase a uschováme ji do konce následujícího dne.
- 6.10 Přejete-li si zůstat v anonymitě, uveďte to v objednávce. Vaše jméno pak příjemci nesdělíme, ledaže by nám to ukládal zákon.
-

7. Zrušení a změna objednávky

- 7.1 Nad rámec zákonných práv můžete objednávku kytice zdarma zrušit nebo změnit, dokud jsme nezačali kytici připravovat, nejpozději však 12 hodin před zvoleným časem doručení nebo odběru; objednávku doručení do 90 minut lze zrušit jen do předání kytice floristce k přípravě. Zrušení nebo změnu nám oznamte e-mailem nebo telefonicky s uvedením čísla objednávky. Zaplacenou cenu vám vrátíme do 14 dnů stejným způsobem, jakým byla uhrazena.
- 7.2 Po zahájení přípravy kytice již objednávku zrušit nelze, protože použité květiny nelze znovu prodat. Tím nejsou dotčena vaše práva podle odstavce 6.8 a článků 8 a 9.

8. Odstoupení od smlouvy

- 8.1 **Od kupní smlouvy na kytice a řezané květiny nemůže spotřebitel odstoupit.** Jde o zboží, které rychle podléhá zkáze (§ 1837 písm. e) občanského zákoníku); u kytic sestavených podle vašeho zadání jde navíc o zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele (§ 1837 písm. d) občanského zákoníku). Od smlouvy nelze odstoupit ani u zboží upraveného podle vašeho přání, například balónků s potiskem nebo personalizovaného přáníčka (§ 1837 písm. d) občanského zákoníku), a u potravin v zapečetěném obalu, který jste po dodání porušili (§ 1837 písm. g) občanského zákoníku). U předplatného platí odstavec 10.9.
- 8.2 U ostatního zboží, zejména váz a dárkových předmětů, máte jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů ode dne, kdy zboží převezmete vy nebo vámi určená třetí osoba jiná než dopravce (například obdarovaný příjemce).
- 8.3 Pro odstoupení nám musíte před uplynutím lhůty zaslat jednoznačné prohlášení o odstoupení od smlouvy, například e-mailem na mersiflowers@gmail.com nebo dopisem na adresu prodejny Slavíkova 9, 130 00 Praha 3 či sídla společnosti. Můžete použít vzorový formulář, který je přílohou těchto podmínek, není to však vaší povinností. Přijetí odstoupení vám potvrdíme e-mailem.
- 8.4 Zboží nám vraťte nebo předejte na prodejnu Slavíkova 9, 130 00 Praha 3, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Přímé náklady na vrácení zboží nesete vy.
- 8.5 Odstoupíte-li od smlouvy, vrátíme vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od přijetí odstoupení, všechny platby, které jsme od vás v souvislosti se smlouvou obdrželi, včetně nákladů na doručení, s výjimkou dodatečných nákladů vzniklých v důsledku zvoleného způsobu doručení, který je odlišný od nejlevnějšího způsobu doručení, jenž nabízíme. Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použili pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčili jinak. Platbu můžeme vrátit až po obdržení vráceného zboží nebo po prokázání, že jste zboží odeslali zpět, podle toho, co nastane dříve.
- 8.6 Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s ním jinak, než je nutné k obeznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí.
- 8.7 Obsahuje-li objednávka kytici i doplňkové zboží, můžete odstoupit od části smlouvy týkající se doplňkového zboží.

9. Práva z vadného plnění (reklamace)

- 9.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Práva z vadného plnění se řídí § 2099 a násl. a § 2158 a násl. občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 9.2 Vadou není odchylka podle článku 5 těchto podmínek, přirozené vadnutí květin po uplynutí jejich obvyklé trvanlivosti ani vada způsobená nevhodnou péčí po převzetí, například umístěním kytice bez vody, na přímé slunce, k topení nebo v mrazu.
- 9.3 Vadu můžete uplatnit u prodávajícího e-mailem, telefonicky, přes WhatsApp nebo osobně na prodejně. Uplatnit ji může kupující i příjemce. Uveďte prosím číslo objednávky, popis vady a přiložte fotografii kytice.
- 9.4 Vadu můžete uplatnit do dvou let od převzetí zboží. Kytice je však rychle se kazící zboží a vada musí být přítomna již při převzetí. **Doporučujeme proto vadu nahlásit co nejdříve, ideálně v den doručení**, neboť pozdější posouzení stavu kytice je obtížné. Tím nejsou vaše zákonná práva nijak omezena.
- 9.5 Má-li zboží vadu, můžete požadovat její odstranění dodáním nového zboží bez vady (u kytice nové kytice), případně opravou (například doplněním kytice nebo výměnou poškozeného doplňku), ledaže je zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy s vrácením kupní ceny můžete požadovat, pokud vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme v přiměřené době, projeví-li se vada opakovaně, je-li vada podstatným porušením smlouvy (například kytice určená k určité příležitosti je nepoužitelná a výměna by přišla pozdě) nebo je-li zřejmé, že vada nebude odstraněna včas či bez značných obtíží pro vás (§ 2169 až 2171 občanského zákoníku).
- 9.6 Uplatnění reklamace vám potvrdíme e-mailem s uvedením data uplatnění, obsahu reklamace, požadovaného způsobu jejího vyřízení a vašich kontaktních údajů. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodneme-li se na delší lhůtě. O vyřízení vám zašleme e-mailem potvrzení s uvedením data a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Nevyřídíme-li reklamaci v této lhůtě, můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 9.7 Na vaši žádost vám vydáme potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění a doklad o koupi.

10. Předplatné kytic

- 10.1 Předplatné se uzavírá na dobu neurčitou a nemá minimální dobu trvání.
- 10.2 Kytice doručujeme každý týden ve zvolený den a časové okno na adresu v Praze. Kytice sestavuje floristka ze sezónních květin; o konkrétním složení rozhoduje prodávající v rámci zvolené úrovně předplatného.
- 10.3 Cena předplatného je uvedena za jedno měsíční zúčtovací období (dále jen „zaplacený měsíc“), které začíná dnem první platby a trvá vždy do stejného dne následujícího měsíce, a zahrnuje doručení. Měsíční cena odpovídá čtyřem kyticím; případně-li na zaplacený měsíc pátý závoz, je pátá kytice v ceně.
- 10.4 Cenu hradíte platební kartou vždy měsíc předem, poprvé při objednání předplatného. Objednáním předplatného souhlasíte s tím, že si poskytovatel platební brány Stripe uloží vaši platební kartu a bude z ní každý měsíc strhávat cenu předplatného, dokud předplatné nezrušíte.
- 10.5 Předplatné můžete kdykoli pozastavit nebo zrušit ve svém zákaznickém účtu, případně e-mailem. Pozastavení i zrušení nabývá účinnosti koncem zaplaceného měsíce: další platba již nebude stržena a závozy zaplacené do konce měsíce doručíme. Zrušení vám potvrdíme e-mailem. Pozastavené předplatné můžete v účtu kdykoli znovu obnovit.
- 10.6 Nepodaří-li se měsíční platbu strhnout, platební brána ji zkusí zopakovat ještě dvakrát. Do uhrazení platby další závozy nedoručujeme. O neúspěšné platbě vás informujeme e-mailem s odkazem na výměnu platební karty. Nepodaří-li se platbu uhradit ani po opakovaných pokusech, předplatné zanikne.
- 10.7 Případně-li den závozu na svátek nebo den, kdy nedoručujeme, doručíme kytici v nejbližší možný den. Pro doručení a nezastižení příjemce platí článek 6.
- 10.8 Změnu ceny předplatného nebo podmínek předplatného vám oznámíme e-mailem nejméně 30 dnů před její účinností. Nesouhlasíte-li se změnou, můžete předplatné do dne její účinnosti bez jakékoli sankce zrušit. Předplatné můžeme vypovědět e-mailem s výpovědní dobou jednoho měsíce, například při ukončení této služby. Z vážných důvodů (například při opakovaném nezastižení příjemce nebo zneužití služby) je můžeme ukončit s okamžitou účinností. V obou případech vám vrátíme poměrnou část ceny za zaplacené, ale nedodané závozy.
- 10.9 Každá dodávka předplatného je zbožím, které rychle podléhá zkáze, a od smlouvy o předplatném proto nelze odstoupit podle § 1837 písm. e) občanského zákoníku. Nad rámec zákona vám však umožňujeme předplatné bezplatně zrušit s vrácením celé zaplacené ceny do doby, než začneme připravovat první kytici, nejpozději do 12:00 dne před prvním závozem.

11. Věrnostní program

- 11.1 Za každý nákup v e-shopu vám připíšeme věrnostní body ve výši 5 % z ceny zboží, kterou jste skutečně zaplatili, tedy po odečtení slev a uplatněných bodů. Z ceny doručení a příplatků se body nepočítají. Body za předplatné se nepřipisují. Aktuální výši bodů za objednávku vidíte v rekapitulaci objednávky.
- 11.2 Body připíšeme na zákaznický účet vedený na e-mail z objednávky, a to po doručení nebo vyzvednutí zboží. Jeden bod odpovídá slevě 1 Kč.
- 11.3 Body můžete uplatnit v e-shopu jako slevu z ceny zboží, a to až do výše 50 % ceny zboží v objednávce po slevě. K uplatnění bodů je nutné přihlášení do zákaznického účtu. Uplatněné body se odečtou okamžikem odeslání objednávky.
- 11.4 Body nejsou penězi, nelze je vyplatit v hotovosti ani převést na jinou osobu. Platnost bodů není časově omezena; body zanikají jen zrušením zákaznického účtu na vaši žádost.
- 11.5 Bude-li objednávka zrušena nebo vrátíme-li vám kupní cenu, body použité na tuto objednávku vám vrátíme a body z ní připsané odečteme. Při vrácení části ceny (například při slevě nebo odstoupení jen od části smlouvy) upravíme body poměrně.
- 11.6 Pravidla věrnostního programu můžeme změnit nebo program ukončit. Změnu vám oznámíme e-mailem nejméně 30 dnů předem; do dne účinnosti změny můžete nashromážděné body využít podle dosavadních pravidel. Ukončení programu vám oznámíme nejméně 6 měsíců předem a do jeho ukončení můžete body využít.
- 11.7 Při zneužití věrnostního programu, například při opakovaném rušení objednávek za účelem získání bodů, můžeme neoprávněně získané body odebrat.

12. Slevové kódy

- 12.1 Slevový kód lze uplatnit v rekapitulaci objednávky. Na jednu objednávku lze uplatnit jeden slevový kód. Podmínky kódu, zejména jeho platnost, minimální hodnota objednávky a výše slevy, jsou uvedeny u jeho nabídky.
- 12.2 Slevový kód nelze směnit za peníze ani uplatnit zpětně na již odeslanou objednávku. Při odstoupení od smlouvy nebo vrácení ceny vrátíme cenu skutečně zaplacenou.

13. Zákaznický účet

- 13.1 Zákaznický účet vzniká automaticky s první objednávkou na váš e-mail. Do účtu se přihlašujete jednorázovým odkazem zasláným na tento e-mail; heslo neukládáme. Za zabezpečení své e-mailové schránky odpovídáte vy.
- 13.2 V účtu najdete přehled objednávek, správu předplatného a stav věrnostních bodů. O zrušení účtu můžete kdykoli požádat e-mailem; nevyčerpané body zrušením účtu zanikají.
- 13.3 Při zneužití účtu nebo porušení těchto podmínek můžeme účet zrušit. Tím nejsou dotčeny již uzavřené smlouvy.

14. Recenze

- 14.1 V e-shopu zobrazujeme výběr recenzí z hodnocení na Google a Instagramu a ze zpráv zákazníků. Neověřujeme, zda jejich autoři zboží skutečně zakoupili. Všechny recenze na Google jsou dostupné přes odkaz uvedený u recenzí. Za recenze neposkytujeme žádné odměny.

15. Nakupující podnikatelé

- 15.1 Je-li kupujícím podnikatel, který nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti, nepoužijí se ustanovení těchto podmínek a zákona, která chrání spotřebitele. Vadu je podnikatel povinen oznámit bez zbytečného odkladu po převzetí zboží.
- 15.2 Pro pravidelné firemní objednávky a akce můžeme uzavřít samostatnou smlouvu, která má přednost před těmito podmínkami.

16. Stížnosti a mimosoudní řešení sporů

- 16.1 Stížnosti a podněty přijímáme na e-mailu mersiflowers@gmail.com, telefonicky nebo na prodejně. Vyřídíme je bez zbytečného odkladu.

- 16.2 Nepodaří-li se spor se spotřebitelem vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu. Příslušným subjektem je **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, coi.gov.cz/informace-o-adr. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u prodávajícího poprvé.
- 16.3 Dozor nad dodržováním povinností na ochranu spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (coi.gov.cz), dozor nad prodejem potravin Státní zemědělská a potravinářská inspekce (szpi.gov.cz), dozor nad ochranou osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů (uouu.gov.cz). Prodávající podniká na základě živnostenského oprávnění; dozor v rozsahu živnostenského oprávnění vykonává příslušný živnostenský úřad.
-

17. Ochrana osobních údajů

- 17.1 Zpracování osobních údajů kupujících a příjemců popisují Zásady ochrany osobních údajů dostupné v e-shopu. Údaje příjemce používáme k přípravě a doručení objednávky a dále je uchováváme jen jako součást záznamu o objednávce; k marketingu je nepoužíváme.
-

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1 Prodávající se nezavázal dodržovat žádný kodex chování ve smyslu § 1820 odst. 1 písm. n) občanského zákoníku.
- 18.2 Tyto podmínky můžeme měnit. Pro objednávku platí znění účinné v okamžiku jejího odeslání. Změny podmínek předplatného a věrnostního programu oznamujeme podle odstavců 10.8 a 11.6.
- 18.3 Je-li některé ustanovení těchto podmínek neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to platnosti ostatních ustanovení.
- 18.4 Přílohou těchto podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
-

Příloha: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Odstoupení od smlouvy

Adresát: Mersi Flowers s.r.o., Volutová 2523/14, Stodůlky, 158 00 Praha 5, e-mail mersiflowers@gmail.com

Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o koupi tohoto zboží(*):

Číslo objednávky:

Datum objednání(*)/datum obdržení(*):

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:

Adresa spotřebitele/spotřebitelů:

Datum:

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině):

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.