

Reklamačný poriadok

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť [Všeobecných obchodných podmienok](#) (ďalej len "VOP") predávajúceho Eva Sivčáková, s miestom podnikania Nižný koniec 1436/37, 029 56 Zákamenné, IČO: 34839003, zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Námestovo, číslo živnostenského registra: 507-3736 (ďalej len "Predávajúci" v príslušnom gramatickom tvare) a slúži na zabezpečenie správneho postupu pri reklamácií väd na tovare zakúpeného u Predávajúceho v súlade so zákonom č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z.z. zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
2. Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru vyjadruje Kupujúci súhlas s podmienkami a postupmi uvedenými v tomto Reklamačnom poriadku. Pred uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru je Kupujúci povinný oboznámiť sa s Reklamačným poriadkom a [VOP](#). Zároveň je Kupujúci povinný vynaložiť súčinnosť v procese reklamácie, inak budú lehoty na vybavenie reklamácie predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.
3. Reklamačný poriadok je v procese reklamácie v pomere špeciality k [VOP](#). Vzťahy neupravené v Reklamačnom poriadku sa riadia [VOP](#), prípadne Právnym poriadkom Slovenskej republiky.
4. Pri nákupe tovaru je Predávajúcim vydaný záručný doklad v podobe daňového dokladu (faktúry) o zakúpení veci s údajmi, ktoré sú zo zákona nevyhnutné a to najmä - názov tovaru, cena a množstvo. Tento doklad je postačujúci pre vybavenie reklamácie. Záručný list je možné vystaviť na požiadanie Kupujúceho. Záručná doba začína

plynúť odo dňa prevzatia tovaru a trvá po dobu určenú na daňovom doklade / záručnom liste.

Postup pri uplatňovaní reklamácie

1. Právo na zodpovednosť za vadu (ďalej len "reklamácia" v príslušnom gramatickom tvare) môže Kupujúci uplatniť ak tovar pri prevzatí nie je v zhode s objednaným tovarom, prípadne sa vada vyskytne na tovare. Vadou však nie je zmena vlastnosti tovaru spôsobená opotrebovaním, či nesprávnym používaním alebo zásahom.
2. Vady tovaru alebo služby je Kupujúci povinný oznámiť hneď, ako sa ich dozvie. Ak sa jedna o tovar alebo službu, ktorá podlieha rýchlej skaze, je Kupujúci oprávnený uplatniť nárok vyplývajúci z vady najneskôr 24 hodín od prevzatia tovaru. Kupujúci má povinnosť bez žiadnych pochybností a dôveryhodným spôsobom preukázať, že jeho nárok na reklamáciu je oprávnený.
3. Kupujúci je oprávnený požadovať reklamáciu tovaru, ktorý vykazuje vady. Kupujúci doručí reklamovaný tovar na adresu:

Kvetinárstvo eSko

Nižný koniec 1436/37,

029 56 Zákamenné

spolu s písomný prejavom reklamovať vec (formou vyplneného formuláru alebo písomne vlastnými slovami formulovaného listu s opisom a označením miesta vady). Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia a povinnosť uplatniť vady je nevyhnutné najneskôr v deň nasledujúci po dni prevzatia, je Kupujúci povinný odoslať aj fotodokumentáciu vady, ktorú požaduje reklamovať. Predávajúci dáva odporúčanie, aby Kupujúci pred odoslaním tovaru alebo služby na reklamáciu danú zasielku poistil.

4. Tovar zaslaný za účelom reklamácie, v žiadnom prípade nemôže byť zaslaný späť na dobierku. Ak Kupujúci spolu s tovarom obdržal aj

bezplatné produkty (darčeky), je povinný tieto produkty Predávajúcemu vrátiť. Ak vydanie týchto produktov nie je možné, má Predávajúci právo na peňažnú náhradu v obvyklej výške ceny daných produktov.

5. Konanie o reklamácií začína v deň, kedy bola doručená žiadosť o reklamáciu a reklamovaný tovar s tým, že ak niektorá z týchto vecí bola doručená neskôr, tak dňom doručenia poslednej veci.
6. Po obdržaní tovaru zaslaného na reklamáciu bude Kupujúci upovedomený o prijatí tovaru a rovnako aj o priebehu reklamačného konania, prípadne o uznaní, či neuznaní reklamácie.
7. Predávajúci je oprávnený posúdiť charakter vady. Ak Predávajúci odmietne vykonanie reklamácie, je povinný zaslať Kupujúcemu odôvodnenie zamietnutia. Odstrániteľné vady sú tie, ktoré po odstránení nespôsobia škodu na vzhľade, funkcií a kvalite tovaru a ich opravu je možné realizovať v stanovenej lehote. Neodstrániteľné vady sú tie, ktoré nie je možné v stanovenej lehote odstrániť a bránia riadnemu užívaniu tovaru. Znečistenie veci alebo ak vec nespĺňa základné hygienické parametre môže byť dôvodom zamietnutia reklamácie.

Dĺžka lehoty

1. Záručná doba nových tovarov je 24 mesiacov, ak v osobitnom zákone alebo v popise produktu, nie je ustanovené niečo iné. V prípade, ak sa jedná o tovar, ktorý obsahuje na obale uvedený dátum spotreby, je možnosť uplatnenia práva z vady znížená na dobu uvedenú na obale tovaru. Ak v popise produktu nie je stanovená iná doba, tak doba životnosti živých kvetov je 4 dni a reklamovať ich je možné v dobe maximálne do 24 hodín od prevzatia.

2. V čase reklamácie je záručná doba predĺžená o dobu, počas ktorej bol tovar v reklamácii, to neplatí, ak ide o neoprávnenú reklamáciu.
3. Záručnú dobu použitého tovaru je možné so súhlasom zmluvných strán skrátiť na 12 mesiacov. Táto doba musí byť aj uvedená v doklade o kúpe tovaru. Ak si Kupujúci neuplatní právo na reklamáciu v stanovenej dobe, jeho právo zanikne.
4. Ak si Kupujúci neuplatní právo na reklamáciu hneď po vzniku vady, vystavuje sa riziku zhoršenia a opotrebovania tovaru a následná reklamácia nemusí byť uznaná, či opravená.
5. Uplatnenie reklamácie počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru je možné Predávajúcim odmietnuť, len na základe odborného posúdenia vyhotoveného na náklady Predávajúceho. Predávajúci po vybavení tejto reklamácie poskytne kópiu odborného posúdenia.
6. Od uplatnenia reklamácie, nesmie reklamácia trvať viac ako 30 dní. Reklamácia je ukončená momentom odovzdania opraveného výrobku, výmenou tovaru, poskytnutím zľavy z ceny tovaru, vrátením ceny za tovar v súlade s Reklamačným poriadkom a súvisiacimi právnymi predpismi. Ak nie je dodržaná táto lehota na vybavenie reklamácie, je Kupujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy alebo požadovať výmenu tovaru za nový tovar.
7. Ak došlo k vybaveniu reklamácie formou výmeny tovaru, začne od dňa vybavenia plynúť nová záručná doba na reklamáciu.

Nároky z väd tovaru

1. Kupujúci má nárok na odstránenie odstrániteľných väd bez zbytočného odkladu, bezplatne a riadne, prípadne na výmenu vadného tovaru za tovar nový alebo len výmenu súčasti tovaru.

Predávajúci má vždy možnosť výmeny vadného tovaru za bezvadný, ak tým nespôsobí Kupujúcemu závažné ťažkosti.

2. V prípade že vadu nie je možné odstrániť a táto vada bráni v riadnom užívaní tovaru, má Kupujúci nárok na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy. Tieto práva prislúchajú Kupujúcemu rovnako ak vady tovaru síce odstrániť možné je, ale ide o opätovnú reklamáciu opravených väd, prípadne viacerých väd, ktoré zamedzujú tovar riadne užívať. Iné neodstrániteľné vady môžu byť dôvodom nároku na primeranú zľavu z ceny.
3. Zľavnený tovar z dôvodu vady na tovare nie je možné reklamovať za vadu, či iné poškodenie, kvôli ktorému bol tovar zlacnený. Pri predaji je nutné na tieto vady Kupujúceho upozorniť. Ak sa však nájde skrytá vada na takomto predmete, ktorá funkčne bráni v riadnom užívaní má kupujúci právo reklamovať takúto vadu v súlade s postupom podľa Reklamačného poriadku. Ak sa nájde skrytá neodstrániteľná vada, ktorá nebráni v riadnom užívaní tovaru, má Kupujúci nárok na primeranú zľavu z ceny tovaru.
4. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutne vynaložených prostriedkov v súvislosti s reklamáciou a to v prípade uplatnenej reklamácie alebo odstúpení od zmluvy z dôvodu vady tovaru.

Potvrdenie o uplatnení reklamácie a doklad o vybavení reklamácie

1. Pri uplatnení reklamácie je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie, najneskôr s dokladom o vybavení reklamácie.
2. Pri vybavení reklamácie je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie, nie neskôr ako do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie.

3. Kupujúci je povinný si pri preberaní skontrolovať kompletnosť tovaru, hlavne, či obsahuje všetky časti, ktoré má obsahovať a zároveň skontrolovať súlad tovaru s vydaným potvrdením.
4. Predávajúci má povinnosť evidovať každú reklamáciu a na vyzvanie dozorného orgánu aj predložiť evidenciu na nazretie. Obsahom evidencie o reklamácii je dátum uplatnenia reklamácie, dátum a spôsob vybavenia a poradové číslo potvrdenia o uplatnení reklamácie.

Záverečné ustanovenia

1. Ak nie je Kupujúci spokojný s výsledkom procesu reklamácie alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, tak môže od Predávajúceho požadovať náhradu. Ak na túto žiadosť Predávajúci do 30 dní neodpovie alebo odpovie zamietavo, môže Kupujúci v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle podmienok Alternatívneho riešenia sporov uvedených vo [VOP](#).
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2025.