

REKLAMAČNÉ PODMIENKY

1. ZÁKLADNÉ POJMY

Tieto reklamačné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je spoločnosť Kvety Kukučka, s. r. o. (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru osobne v prevádzkarni predávajúceho, na základe telefonической alebo emailovej objednávky, v časti reklamácie predmetu kúpy.

Kontaktné údaje predávajúceho:

Obchodné meno: Kvety Kukučka, s. r. o.

Adresa podnikania: Lietavská Svinná 23, Lietavská Svinná-Babkov 013 11

IČO: 52 543 986

DIČ: 2121076694

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, vložka 72990/L, Oddiel: Sro

Kontaktná osoba: Ing. Lucia Hodasová, Veronika Lichá

Prevádzka: Baničova 27, 010 15 Žilina

Telefón: 0950 853 563

e-mail: kvetykukucka@gmail.com

Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B - 89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru a Právny odbor

tel. č.: 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č.: 041/763 21 39

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

1.1

Tieto reklamačné podmienky v znení platnom v deň uzatvorenia kúpnej zmluvy sú súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišne od týchto reklamačných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred týmito reklamačnými podmienkami. Takto dohodnuté podmienky nesmú byť v rozpore s inými právnymi úpravami (skrátene záručnej doby a pod.)

1.2

V prípade, že predávajúci nedodrží svoje povinnosti uvedené v platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev alebo v týchto reklamačných podmienkach, môže si kupujúci uplatniť svoje právo voči predávajúcemu prostredníctvom príslušného súdu.

2. REKLAMÁCIA

2.1

Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2.2

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

2.3

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2.4

Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať.

2.5

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

2.6

Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 2.1. až 2.3. týchto reklamačných podmienok) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 2.4. až 2.5. týchto reklamačných podmienok) tak, že umiestnil tieto reklamačné podmienky priamo v prevádzke predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred kúpou tovaru. Rovnako sú tieto umiestnené na internetovej stránke predávajúceho www.kvetykukucka.sk.

2.7

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho osobne priamo v prevádzke predávajúceho, telefonicky na čísle 0950 853 563 alebo emailom na adrese kvetykukucka@gmail.com.

2.8

Pre uplatnenie reklamácie na tovar krátkodobej spotreby, na ktorý spoločnosť Kvety Kukučka, s. r. o. dáva záruku 24 hodín od termínu dodania tovaru (výrobky zo živých, rezaných kvetov) je potrebné podať reklamáciu bezprostredne po dodaní tovaru adresátovi najneskôr však do konca nasledujúceho dňa po dni dodania tovaru adresátovi.

2.9

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahujú tieto platné reklamačné podmienky predávajúceho. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačnými podmienkami a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto reklamačné podmienky priamo v prevádzke predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred kúpou tovaru prečítať ich. Rovnako sú tieto umiestnené na internetovej stránke predávajúceho www.kvetykukucka.sk.

2.10

Reklamačné podmienky sa vzťahujú na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho osobne v prevádzke predávajúceho, aj na základe telefonickej alebo emailovej objednávky.

2.11

Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vadu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

2.12

Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzke predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do prevádzky predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 2.1. až 2.5. týchto reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“). Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje.

2.13

Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,
- b doručenie reklamovaného tovaru od adresáta predávajúcemu,

2.14

Ak je predmetom reklamácie tovar podľa bodu 2.8 týchto reklamačných podmienok, kupujúci je okrem splnenia podmienky podľa bodu 2.12 týchto reklamačných podmienok povinný poskytnúť predávajúcemu vyhotovenú fotodokumentáciu reklamovaného tovaru, ktorá dokumentuje druh a rozsah vady tovaru. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru podľa bodu 2.8 týchto reklamačných podmienok začína dňom doručenia fotodokumentácie reklamovaného tovaru.

2.15

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 2.1. až 2.3. týchto reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 2.4. až 2.5. týchto reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

2.16

Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je

predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

2.17

Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2.18

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou predmetu kúpy, či zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s týmito reklamačnými podmienkami,

b) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru podľa bodu 2.8 do konca nasledujúceho dňa po dni doručenia tovaru adresátovi,

c) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,

d) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,

e) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

f) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,

g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

h) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

i) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

- j) ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

2.19

Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

2.20

O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

2.21

Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná (najmä 2.8 týchto reklamačných podmienok). Zasielané potraviny v darčekových balíčkoch majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 týždne pred dátumom spotreby, v prípade kratšej exspiračnej doby kontaktuje predávajúci kupujúceho telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná/odovzdaná iba so súhlasom kupujúceho.

2.22

Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

2.23

V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

2.24

Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 2.16. týchto reklamačných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- a) predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
- b) predávajúci vadný tovar vymení.

2.25

Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 2.16. týchto reklamačných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

2.26

Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 2.16. týchto reklamačných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

2.27

Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí podľa bodu 2.16. týchto reklamačných podmienok, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.

2.28

Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 2.15. týchto reklamačných podmienok.

2.29

Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát.

2.30

Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.

2.31

Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 2.1. týchto reklamačných podmienok skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

2.32

Ustanovenia týchto reklamačných podmienok platia aj pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.

2.33

Podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí obsahovať: a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, b) presné označenie predávajúceho, c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha, e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný, f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.

Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Oprávnená právnická osoba môže od spotrebiteľa požadovať zaplatenie poplatku najskôr súčasne so zasláním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady. Odkaz na platformu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, prostredníctvom ktorej môže

spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov:
<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>
<http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-clr/146956s>

3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

3.1

Ochrana osobných údajov kupujúcich a ich spracúvanie sa spravuje zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) a Nariadením Európskeho parlamentu a rady č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. Predávajúci bude spracúvať osobné údaje kupujúceho v súlade s vyššie uvedenou zákonnou úpravou v rozsahu: meno a priezvisko kupujúceho, adresa na doručovanie, elektronická adresa a telefonický kontakt na účel posúdenia a vybavenia reklamácie, na dobu potrebnú na posúdenie a ukončenie reklamácie.

3.2

Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia v súvislosti s reklamáciou podľa týchto reklamačných podmienok medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.

3.3

Na vzťahy neupravené týmito reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

3.4.

Tieto reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.