REKLAMAČNÝ PORlADOK

Tento reklamačný poriadok sa vzt'ahuje na zmluvy uzatvorené na dial'ku v e-shope. www,dovazickv.sk, medzi predávajúcim a kupujúcim podl'a Zákona č, 10212014 Z. z. o ochrane spotrebitel'a pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na dial'ku.

Predávajúcim je: Zdenko Bovan, Berehovská 2213113, Trebišov 07501. lČo: 46250557, Tel. 0948 602 665, e-mail: objednavky@dovazicky.sk, Osvedčenie o živnostenskom oprávneníje vydané podl'a § 47 ods.2 v spojenís § 66b zákonač.4511991Zb. o živnostenskom podnikanív,znení neskorších predpisov.

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

2. Kupujúci móže namiesto odstránenia vady požadovat'výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhl'adom na cenu tovaru alebo závažnost'vady,

3. Predávajúci móže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Iovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespósobí záv ažné ťažkosti.

4. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstránit'a ktorá bránitomu, aby sa tovaru mohol riadne užívat'ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpit'. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstránitel'né vady, ak však kupujúci nemóže pre opátovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre váčší počet vád tovar riadne užívat'

5. Ak ide o iné neodstránitel'né vady, má kupujúci právo na primeranú zl'avuz ceny tovaru

6. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Obóianskeho zákonníka (bod 1. až3. týchto obchodných a reklamačných podmienok) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust, § 623 Občianskeho zákonníka (bod 4. až 5. týchto obchodných a reklamačných podmienok)tak, že umiestniltieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítat'v čase pred odoslaním objednávky.

7. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veciv záručnej dobe. Pred odovzdaním veci, je povinnost'ou predávajúceho tovar dókladne skontrolovať (akost' a íyzicky stav, správny počet)
Vada na tovare móže byť spósobená fyzickou činnost'ou (zlomený kvet, iné poškodenie) alebo móže byt'skrytá vada (náhle zoschnutie, náhle zvádnutie, ...).

8. Kupujúci je oprávnený nároky zo zodpovednosti zavady, ak vady osobne oznámil predávajúcemu alebo osobe určenej na vykonanie opravy bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť a vyskúšať si tovar. Kupujúci móže uplatniť nároky z vád tovaru najneskór do uplynutia záručnej doby, potom jeho práva zanikajú. Práva zo zodpovednosti zavady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatnit' najneskór podl'a skupín tovarov nasledovne:
a) Rezané a kvitnúce črepníkové rastliny do 24 hodín od ich zakúpenia.
b) Stálo zelené črepníkové rastliny, menšieho vzrastu do 3 dní od zakúpenia.
c) Stálo zelené črepníkové rastliny, váčšieho vzrastu do 7 dní od zakúpenia,
Aranžérsky materiál, záhradnícky a doplnkový materiál ihned'po zakúpení.
d) Ostatný tovar podl'a záručnej doby po ich zakúpení.
e) Pri veciach predávaných so zl'avou z dóvodu vád predávanej veci, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná zl'avazceny.

Predávajúci nezodpovedázavady, o ktorých kupujúcivedel a|ebo s prihlladnutím na všetky okolnosti mal v čase kúpy vedieť (lavné vady),

9. Na vybavovanie reklamácií sa vzt'ahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho, teda čl, B týchto obchodných a reklamačných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spósobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona ó. 25012007 Z . z. o ochrane spotrebitel'a a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 37211990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (d'alej len "Zákon") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnost'si v čase pred odoslaním objednávky prečítat' ich.

10. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

1 '1, Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednost'za vadu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje vady, zaktoré zodpovedá výrobca, dodávatel'alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

12. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v sídle predávajúceho v súlade s ust. § '18 ods. 2Zákona tak, že doručítovar do sídla predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vóle kupujúceho uplatnit'sisvoje právo podl'a bodov 1. až5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (d'alej len ,,Oznámenie o uplatnení reklamácie") napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktoni je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci odporúča tovar prijeho zasielaní na reklamáciu poistit'. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúcije povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviest'všetky požadované informácie, najmá presne označit'druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje.

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

doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,

doručenie reklamovaného tovaru od adresáta predávajúcemu,

14, Ak je predmetom reklamácie tovar podl'a bodu B. týchto reklamačných a obchodných podmienok, kupujúcije okrem splnenia podmienky podl'a bodu 12. IýchIo reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť predávajúcemu vyhotovenú fotodokumentáciu reklamovaného tovaru, ktorá dokumentuje druh a rozsah vady tovaru, Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru podl'a bodu 8. týchto reklamačných aobchodných podmienok začína dňom doručenia fotodokumentácie reklamovaného tovaru.

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 označit'reklamované vady tovaru a ešte raz poučí spotrebiteía o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 1. až3. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 4.až5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov dial'kovej komunikácie, predávajúcije povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručit' kupujúcemu ihned', ak nie je možné potvrdenie doručit'ihned', musí sa doručit'bez zbytočného odkladu, najneskór však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

16. Kupujúcije oprávnený rozhodnút'sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručit'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 spósob vybavenia reklamácie podla ust. § 2 písm. m) Zákona ihned', v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odóvodnených prípadoch, najmá ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskór do 30 dní odo dňa

a

b

začiatku reklamačného konania. Po určení spósobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihned', v odóvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskór. Vybavenie rekIamácie však nesmie trvat'dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebitel'právo od zmluvy odstúpit'alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
17 . Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný lovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespósobí závažné t'ažkosti.
í8. Predávajúci nezodpovedá zavady tovaru:
a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistit'kontrolou zásielky pri doručení tovaru
a ktorú neoznámilzástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom B. týchto reklamačných
a obchodných podmienok,

b) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu
tovaru podl'a bodu B. do konca nasledujúceho dňa po dni doručenia tovaru adresátovi,

c) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spósobené kupujúcim,
d) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkost'ou, chemickýmía mechanickýmivplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,

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

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

g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvrátitel'nými a/alebo nepredvídatel'nými
udalost'ami,

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 vznik|a zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.
19. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným znasledujúcich spósobov:

a) odovzdaním opraveného tovaru,
b) výmenou tovaru,
c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
d) vyplatením primeranej zl'avy z ceny tovaru,
e) odóvodneným zamietnutím reklamácietovaru.
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.

21. Záruěná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokial' nie je pre konkrétne pripady stanovená záruéná doba iná. Zasielanépotraviny v darčekových balíčkoch
majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2týždne pred dátumom spotreby, vprípade kratšej exspiračnej doby kontaktuje predávajúci kupujúceho telefonicky, alebo e_mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom kupujúceho.

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

23. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné d'alšie 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.

24. Pokial ide o odstránitel'nú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podta bodu 16, týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spósobom:

a) predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo

b) predávajúci vadný tovar vymení

26. Pokiat sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstránit', alebo o jednu viackrát opakovanú odstránitel'nú vadu, alebo o váčší počet róznych odstránitel'ných vád, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podl'a bodu 16. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spósobom:

a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov,
alebo

b) v prípade, že nemóže predávajúci vykonat' výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu
vrátením kúpnej ceny za tovar.

27. Pokial' sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstránitel'nú vadu, alebo o váčší počet róznych odstránitelných vád, ktoré bránia tomu, aby mohol byt'tovar riadne uživaný ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí podl'a bodu 16. týchto obchodných a reklamačných podmienok, aký spósobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.

28. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdenío uplatnení reklamácietovaru podla bodu 15. týchto obchodných a reklamačných podmienok,

29. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteínú vadu považuje výskyt jednej odstránitel'nej vady viac ako dvakrát,

30. Pre účely reklamácie sa za váčší počet róznych odstránitetných vád považuje výskyt viac ako troch róznych odstránitel'ných vád súčasne.

31. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podía bodu 1, týchto obchodných a

25. Pokial'ide o odstránitel'nú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podía bodu 16. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spósobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

reklamačných podmienok skonzumované a bez ohl'adu na výsledok reklamácie už opátovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovat' reklamáciu opakovane.

32. Ustanovenia čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok platia aj pre subjekty nespíňalúce definíciu spotrebitel'a uvedenú v ust. § 2 písm. a)Zákona.

33. Podl'a zákona č. 39112015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebitel'ských sporov má spotrebiteí právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadost'ou o nápravu, ak nie je spokojný so spósobom, ktoryim predávajúci vybaviljeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušiljeho práva.
Spotrebitel'má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadost'odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
Návrh podáva spotrebitel'príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, možnost'obrátit'sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí obsahovat': a) meno a priezvisko spotrebitel'a, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, b) presné označenie predávajúceho, c) úplný a zrozumitel'ný opis rozhodujúcich skutočnosti, d) označenie, čoho sa spotrebitel domáha, e) dátum, kedy sa spotrebitel'obrátil na predávajúceho so žiadost'ou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný, f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebolzaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavreIá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu. K návrhu spotrebitel' 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 spolupracovat'so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovat' mu potrebnú súčinnost'na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba móže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanovit', že je oprávnená požadovat'od spotrebitel'a poplatokzazačahie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podl'a prvej vety nesmie presiahnut'sumu páť eur vrátane danez pridanej hodnoty. Oprávnená právnická osoba móže od spotrebitel'a požadovat' zaplatenie poplatku najskór súčasne so zaslaním 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 spotrebitel'ských sporov, prostredníctvom ktorej móže spotrebitel'podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov: http:i/www. soi. sk/sk/Alternativne-riešen ie-spotrebitelskvch-sporov, soi
http://www, economv. gov. sk/a lternativne-riesen ie-spoterbitelskvch-sporov-clr/ 1 46956s