

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope [www.dovazicky.sk](http://www.dovazicky.sk), medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

Predávajúcim je: Zdenko Bovan, Berehovská 2213/13, Trebišov 07501. IČO: 46250557, Tel. 0948 602 665, e-mail: [objednavky@dovazicky.sk](mailto:objednavky@dovazicky.sk). Osvedčenie o živnostenskom oprávnení je vydané podľa § 47 ods. 2 v spojení s § 66b zákona č.45/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v.znení neskorších predpisov.

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. 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.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru 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 väd tovar riadne užívať.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
6. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 1. až 3. 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 umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať 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 veci v záručnej dobe. Pred odovzdaním veci, je povinnosťou predávajúceho tovar dôkladne skontrolovať (akosť a fyzický stav, správny počet)  
Vada na tovare môže byť spôsobená fyzickou činnosťou (zlomený kvet, iné poškodenie) alebo môže byť skrytá vada (náhle zoschnutie, náhle zvädnutie, ...).
8. Kupujúci je oprávnený nároky zo zodpovednosti za vady, 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 môže uplatniť nároky z väd tovaru najneskôr do uplynutia záručnej doby, potom jeho práva zanikajú. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr podľa 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, väčšieho vzrastu do 7 dní od zakúpenia.Aranžérsky materiál, záhradnícky a doplnkový materiál ihneď po zakúpení.
  - d) Ostatný tovar podľa záručnej doby po ich zakúpení.
  - e) Pri veciach predávaných so zľavou z dôvodu väd predávanej veci, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná zľava z ceny.

Predávajúci nezodpovedá za vady, o ktorých kupujúci vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mal v čase kúpy vedieť (zjavné vady).



9. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho, teda čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom 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 obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.

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

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.

12. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v sídle predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do sídla predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 1. až 5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho. 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.

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,

14. Ak je predmetom reklamácie tovar podľa bodu 8. týchto reklamačných a obchodných podmienok, kupujúci je okrem splnenia podmienky podľa bodu 12. týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť predávajúcemu vyhotovenú fotodokumentáciu reklamovaného tovaru, ktorá dokumentuje druh a rozsah vady tovaru. **Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru podľa bodu 8. týchto reklamačných a obchodných 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 označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 1. až 3. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 4. až 5. týchto obchodných a 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.

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.

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

#### **18. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:**

- a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 8. týchto reklamačných a obchodných podmienok,
- b) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru podľa bodu 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.

#### **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.

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. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná. Zasielané potraviny v darčkových balíčkoch majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 týždne pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej 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 dôvodu záručnej opravy tovaru.

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.

24. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 16. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

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

25. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 16. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

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 16. týchto reklamačných a obchodných 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.

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 16. týchto obchodných a reklamačných podmienok, aký spôsobom 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 potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 15. týchto obchodných a reklamačných podmienok.

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

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

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

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.

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

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 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 spotrebiteľských sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

<http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-clr/146956s>