Slovenská

asociácia

kvetinárov a

floristov

Brezová ulica č. 2, 921 01 Piešťany

SLOVENSKÁ ASOCIÁCIA KVETINÁROV A FLORISTOV (ďalej len SAKF) pre účely riadnej informovanosti spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady tovarov a služieb, ako aj pre zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií vád tovaru alebo služieb spolu s predajcom,

 **Obchodný názov: ……………………………………………………**

 **Adresa podnikania: …………….., IČO: …………………………..**

 **Okresný úrad:……. ,vložka č.: …………… , Žo: ………………..**

 **Prevádzkareň: ………………………………………………………..**

 **Reklamácie vybavuje: ………………………………………………**

ktorý je riadnym členom SAFK podľa stanov združenia, v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a v súlade s ustanoveniami § 619 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) v platnom znení používa tento

reklamačný poriadok

1. **Prevencia**
	1. Zákazník je povinný už pri výbere tovaru zohľadniť správnosť typu, tvaru, vlastností tovaru, účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru, aby zodpovedal jeho potrebám. Iba tovar dobre zvolený z hľadiska funkčnosti, sortimentu a účelu použitia je predpokladom naplnenia jeho úžitkovej hodnoty a účelu použitia.
	2. Po celú dobu používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Zvlášť je povinný na všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť tovarov, napr. používanie tovaru na nevhodné účely, nevhodným spôsobom a pod.
	3. Podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru totiž podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.
2. **Právo kupujúceho na reklamáciu vadného tovaru**

2.1. 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 fyzicky stav, správny počet)

2.2. Vada na tovare môže byť spôsobená fyzickou činnosťou (zlomený kvet, iné poškodenie) alebo môže byť skrytá vada (náhle zoschnutie, náhle zvädnutie, ...).

2.3. 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 vád 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:

* Rezané a kvitnúce črepníkové rastliny do 24 hodín od ich zakúpenia.
* Stálo zelené črepníkové rastliny, menšieho vzrastu do 3 dní od zakúpenia.
* Stálo zelené črepníkové rastliny, väčšieho vzrastu do 7 dní od zakúpenia.
* Aranžérsky materiál, záhradnícky a doplnkový materiál ihneď po zakúpení.
* Ostatný tovar podľa záručnej doby po ich zakúpení.

2.4. Pri veciach predávaných so zľavou z dôvodu vád 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).

2.5. Predávajúci nezodpovedá za vady veci, ktoré predáva ako veci použité. Pri tovaroch, ktoré podliehajú rýchlej skaze alebo pri tovaroch použitých, zodpovedá predávajúci len za vady, ktoré má predávaná vec pri prevzatí kupujúcim

2.6. Predávajúci nezodpovedá za vadu veci, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jej opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

2.7. Kupujúci uplatňuje reklamáciu tak, že sa preukáže daňovým dokladom o kúpe tovaru a záručným listom ak bol vystavený. Ak kupujúci nemôže vyššie uvedenými dokladmi preukázať nadobudnutie tovaru od predávajúceho, zváži predávajúci s prihliadnutím na okolnosti prípadu prijatie alebo odmietnutie reklamácie.

2.8. Kupujúci je povinný tovar, ktorý reklamuje, predložiť predávajúcemu. Kupujúci je povinný vrátiť predávajúcemu reklamovaný tovar v takom stave, ktorý zodpovedá základným hygienickým požiadavkám. Ak ide o tovar, ktorý je zabudovaný, alebo ide o nadrozmerný tovar, ktorého prevoz do predajne by mohol sťažiť alebo znemožniť správne posúdenie vady alebo tovar ešte viac poškodiť, je kupujúci povinný vadu písomne (poštou) oznámiť a dohodnúť sa s predávajúcim na obhliadke reklamovaného tovaru na mieste jeho uloženia alebo zabudovania.

2.9. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví ihneď, pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie (označená ako reklamačný formulár).

2.10. Kupujúci na základe poučenia predávajúceho súčasne s uplatnením reklamácie uvedie v reklamačnom formulári požadovaný spôsob vybavenia reklamácie. Týmto rozhodnutím je kupujúci viazaný, ibaže by sa s predávajúcim dohodol inak. Kupujúci je oprávnený a povinný uplatniť konkrétny nárok zo zodpovednosti za vady veci, t.j. opravu, výmenu, zľavu z kúpnej ceny, alebo odstúpenie od zmluvy a vrátenie celej dohodnutej kúpnej ceny.

1. **Záručná doba a záručný list**

3.1. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak ide o použitú vec, platí záručná doba uvedená na výrobku, jeho obale alebo návode na použitie, najmenej však 12 mesiacov. Pri veciach, pri ktorých je predpokladaná dlhšia životnosť, môže byť záručná doba dlhšia než 24 mesiacov. V tomto prípade musí byť dĺžka záručnej doby vyznačená v záručnom liste, ktorý bude odovzdaný kupujúcemu spolu s tovarom.

3.2. Ak predávajúci poskytuje záruku nad rozsah stanovený zákonom, sú podmienky a rozsah záruky uvedené v záručnom liste. Predávajúci v záručnom liste uvedie svoje obchodné meno, sídlo, predajňu, kde bol tovar zakúpený, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky.

3.3. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu na jeho žiadosť záručný list s vyznačením záručnej doby. Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydanie dokladu o kúpe.

3.4. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:

3.4.1. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;

3.4.2. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;

3.4.3. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;

3.4.4. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živelnej udalosti;

3.4.5. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;

3.4.6. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru predovšetkým starostlivosti o črepníkové kvety;

3.4.7. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;

3.4.8. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám

1. **Miesto uplatnenia reklamácie**

4.1. Kupujúci osobne uplatňuje reklamáciu v prevádzke, kde tovar zakúpil.

4.2. Ak je v záručnom liste alebo v inom predajnom doklade uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.

1. **Lehoty na vybavenie reklamácie**

5.1. Reklamáciu vybavuje vedúci príslušnej prevádzky, v prípade jeho neprítomnosti iný poverený pracovník vybavovaním reklamácii. Príslušný pracovník určí spôsob vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia kupujúceho ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5.2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. V prípade, že dôjde k výmene veci, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

1. **Spôsoby vybavenia reklamácie**

6.1. Predávajúci vybaví reklamáciu spôsobom, ktorý určil zodpovedný zamestnanec podľa rozhodnutia kupujúceho.

6.2. Predávajúci vyhotoví reklamačný formulár dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane kupujúci, originál si zakladá predávajúci. Reklamačné formuláre sa číslujú vzostupne a každá reklamácia sa zapíše so knihy evidencie reklamácii.

6.3. V súlade s § 622 Občianskeho zákonníka 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. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

6.4. V súlade s § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má možnosť od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prináležia kupujúcemu, ak ide síce o vady odstrániteľné, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci má kupujúci právo na primeranú zľavu.

6.5. V súlade s ust. § 624 Občianskeho zákonníka ak vec, predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vady, za ktoré zodpovedá predávajúci, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

6.6. Kupujúci nemôže uplatňovať nároky z vád tovaru, ak vady včas predávajúcemu neoznámil. Ak kupujúci od zmluvy odstúpi, je povinný vrátiť predávajúcemu kúpený tovar v rovnakom stave v akom bol v čase kúpy. Ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho kúpil, je povinný predávajúcemu nahradiť stratu hodnoty tovaru, to neplatí, ak:

• k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky tovaru vykonanej za účelom zistenia vád tovaru

6.7. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru k určenému účelu, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Nárok na zľavu z ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal tovar bez vád a hodnotou tovaru s vadou, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom bola kúpa uskutočnená.

6.8. V prípade zamietnutia reklamácie je kupujúci povinný ním reklamovaný tovar vyzdvihnúť, a to v lehote najviac 3 mesiace odo dňa, kedy bude o výsledku reklamácie vyrozumený. V prípade, že tak neučiní, je predávajúci oprávnený dať tovar do úschovy alebo do súdnej úschovy, a to na náklady kupujúceho, popr. tovar kupujúcemu na jeho náklady doručiť.

1. **Výmena tovaru bez vád**

7.1. Predávajúci poskytuje svojim zákazníkom mimo záruky aj možnosť:

• Poskytnúť primeranú zľavu z kúpnej ceny.

• Vrátenie tovaru s vystavením dobropisu alebo storna dokladu.

• výmeny zakúpeného tovaru za iný tovar, a to do 30 dní odo dňa kúpy za týchto podmienok:

A. Tovar musí byť vrátený v neporušenom obale a stave, a to vrátane originálneho záručného listu a daňového dokladu o kúpe tovaru.

B. Tovar nesmel byť používaný.

7.2. Možnosť výmeny tovaru sa nevzťahuje na nasledovné druhy výrobkov:

• Tovar objednaný na mieru zákazníka, alebo tovar, ktorý je v predajni upravovaný či prispôsobovaný požiadavkám zákazníka.

• Rastliny.

Reklamačný poriadok platí od: ….…………………………….

 …………………………………………

 pečiatka prevádzky

 podpis majiteľa