

# Obchodné a nákupné podmienky internetového obchodu

Semená, hľuzy - predaj online

## 1. Vymedzenie pojmov

**predávajúci** - prevádzkovateľ internetového obchodu na web stránke

[www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk](http://www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk)

Fakturačná adresa

Mgr. Katarína Kopálová

Kvetinová farma v Návojevciach

Gen. Svobodu 766/9

Partizánske

958 01

IČO 50274376

DIČ 1077795587

Adresa farmy - miesto produkcie kvetov, osív a hľúz ponúkaných v tomto internetovom obchode

Kvetinová farma v Návojevciach

Trenčianska cesta 25

Partizánske - Návojevce

958 04

**kupujúci** - fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do obchodného vzťahu s predávajúcim

**tovar** - produkty alebo služby v ponuke internetového obchodu

[www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk](http://www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk)

**objednávka** - kúpna zmluva na základe ktorej je realizovaný predaj tovaru

## 2. Osobné údaje

Pre úspešné vybavenie Vašej objednávky potrebujeme o Vás vedieť niekoľko základných informácií. Narábanie s takýmito informáciami sa riadi zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Údaje o Vás nepredávame, ani inak neposkytujeme tretím osobám s výnimkou organizácií, s ktorými spolupracujeme pri vybavení Vašej objednávky. Ide o doručovateľské služby (dodacia adresa) a banky (v niektorých prípadoch meno). Tieto údaje sú poskytované jednorázovo. Informácie, ktoré by sa dotýkali priamo úkonov na Vašom účte, sa k nám nedostanú.

### 3. Objednávka

- a) Objednávka vzniká na základe jej potvrdenia pri procese objednávania tovaru v internetovom obchode [www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk](http://www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk).
- b) Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých predpísaných údajov a náležitostí.
- c) Predávajúci je oprávnený žiadať od kupujúceho overenie objednávky, a to vhodným písomným spôsobom – emailom na [kkomzikova@gmail.com](mailto:kkomzikova@gmail.com), správou cez Instagram alebo Facebook Kvetinovej farmy v Návojevciach. Ak kupujúci zistí chybu vo svojej objednávke môže tiež chyby opraviť nahlásením na vyššie spomenutých sociálnych sieťach, alebo emailom na [kkomzikova@gmail.com](mailto:kkomzikova@gmail.com).
- d) Zmluva je uzatvorená momentom jej akceptácie (potvrdenie objednávky), o ktorej bude kupujúci vyrozumieť prostredníctvom e-mailu.
- e) Predávajúci je oprávnený do 14 dní od akceptácie objednávky odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodu, že objednaný tovar sa nenachádza na sklade, pričom o odstúpení od zmluvy informuje emailom alebo telefonicky kupujúceho.
- f) Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s obchodnými a nákupnými podmienkami internetového obchodu [www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk](http://www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk). Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zrealizovanej objednávky, teda kúpnej zmluvy.

### 4. Storno objednávky

- a) Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu a to do vyexpedovania objednaného tovaru, emailom na adresu: [kkomzikova@gmail.com](mailto:kkomzikova@gmail.com). Informácia o vyexpedovaní bude kupujúcemu odoslaná emailom alebo oznámená telefonicky. Kupujúci je povinný v oznámení o storne objednávky uviesť číslo objednávky, meno a e-mail. V prípade storna objednávky uvedeného v bode a) tohto článku, predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase

do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 pracovných dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho.

b) Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v prípade, ak kupujúci uviedol na objednávke nepravdivé alebo zavádzajúce osobné údaje, alebo ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho predajná cena. V takomto prípade bude neodkladne informovať kupujúceho za účelom dohodnutia ďalšieho postupu. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci už zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 pracovných dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho.

## 5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

a) Odstúpenie od zmluvy je možné podľa § 7 zákona č.102/2014 (zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov). Ak je predaj tovaru (resp. realizácia predmetu plnenia) uskutočnený na základe zmluvy uzatvorenej pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku (najmä elektronický obchod na Internete):

- má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť do 14 dní od prevzatia plnenia, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa § 3 zákona č.102/2014
- ak predávajúci splnil informačné povinnosti podľa § 3 dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.
- ak predávajúci neposkytol informácie spotrebiteľovi podľa § 3 ani dodatočne, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

b) Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

c) V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar na adresu odosielateľa, vráti predávajúci kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu, ktorú spotrebiteľ uhradil za tovar, v lehote 14 pracovných dní od doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho, určený kupujúcim, alebo poštovou poukážkou, ak kupujúci neuvedie číslo účtu, resp. nemá otvorený bankový účet.

d) Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

e) V prípade, že kupujúci nesplní povinnosť uvedenú v bode 4b) týchto obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu.

V súlade s §7 Zákona 102/2014 Z.z. O ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, **vám poskytneme formulár na odstúpenie od zmluvy na stiahnutie.**

## 6. Možnosť vrátenia tovaru

a) Ak objednaný tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, môže ho kupujúci najneskôr do 14 dní po obdržaní vrátiť osobne na adrese Kvetinovej farmy v Návojojciach, alebo ju zaslať poštou na jej adresu Trenčianska cesta 25, Partizánske - Návojojce, 95804.

b) Tovar, ktorý kupujúci z akéhokoľvek dôvodu vráti nesmie byť použitý, poškodený alebo neúplný.

c) V prípade, že kupujúci odošle predávajúcemu tovar na adresu predávajúceho, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu v lehote 14 pracovných dní od doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

d) V prípade, že kupujúci nesplní povinnosť uvedenú v bode 5b) týchto obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu.

## 7. Dodacie podmienky

a) Tovar je dodávaný prostredníctvom prepravných spoločností Slovenská pošta alebo Packeta.

b) Miesto odberu, resp. zaslania tovaru je stanovené kupujúcim pri objednávaní tovaru. Za vybavenie objednávky sa považuje prevzatie tovaru kupujúcim. Dopravu na adresu doručenia zabezpečuje predávajúci. Zásielka s tovarom neobsahuje faktúru v tlačenej forme, tú poskytujeme po osobitnom písomnom požiadaní. Faktúra je vždy zasielaná kupujúcemu prostredníctvom elektornickej pošty na mailovú adresu, ktorú uviedol v objednávke.

c) Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré uviedol v objednávke. Ak kupujúci tovar odmietne prevziať od prepravnej spoločnosti alebo pri doručovaní prepravcom vzniknú dodatočné náklady na doručenie, náklady na doručenie hradí kupujúci.

d) Kupujúci je povinný bezprostredne po prevzatí zásielky prekontrolovať tovar spolu s dopravcom (neporušenosť zásielky, poškodenie krabice atď.). Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie otvorenej alebo inak viditeľne poškodenej zásielky, je však povinný vyhotoviť záznam v reklamačnom protokole dopravcu a túto skutočnosť bez odkladu oznámiť predávajúcemu mailom na [kkomzikova@gmail.com](mailto:kkomzikova@gmail.com).

Pokiaľ kupujúci prevezme otvorenú alebo inak poškodenú zásielku, predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu vzniknutú na dodanom tovare. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, prípadne neúplnosť zásielky je nutné nahlásiť najneskôr do 12 hodín od prebratia tovaru!

## 8. Dodacia lehota

a) Dodanie objednaného tovaru bude realizované bez zbytočného odkladu najneskôr do 10 pracovných dní, prostredníctvom zmluvného dopravcu na uvedené meno a adresu objednávateľa v rámci Slovenskej a Českej republiky. V prípade dlhšej dodacej doby bude predávajúci kupujúceho o tejto skutočnosti neodkladne informovať.

## 9. Cena a platobné podmienky

a) Spôsob platby si kupujúci vyberie pri objednávaní tovaru označením zvolenej možnosti.

b) Tovar môže byť platený bankovým prevodom vopred na účet Mgr. Kataríny Kopálovej Kvetinovej farmy v Návojevciach, alebo dobierkou.

Číslo účtu Slovenská Sporiteľňa:

BIC: GIBASKBX

IBAN: SK39 0900 0000 0002 6380 0210

**Dodanie tovaru** na meno a adresu objednávateľa **do iných častí Európskej únie** nie je možné.

## 10. Záruka a reklamácie

a) Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Pri osivách je záručná lehota 24 mesiacov, pri hľuzách iskerníkov 6 mesiacov, a pri hľuzách dáliaí, nakoľko sa jedná o tovar rýchlo podliehajúci skaze 1 mesiac. Za poškodenie spôsobené kupujúcim nevhodným skladovaním predávajúci nezodpovedá.

b) Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho, a to ihneď po zistení vady, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúceму na bezplatné odstránenie vady.

c) Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

d) Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru, oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s dokladom o zaplatení, prípadne záručným listom a popisom vady.

e) Právo na záruku zaniká v prípade, že k vade došlo mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim, nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru, používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojej vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru, zanedbaním

starostlivosti o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a uplynutím záručnej doby tovaru. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním.

f) Tovar k reklamácií môže kupujúci zaslať poštou na adresu alebo osobne na adrese Kvetinová farma v Návojevciach, Katarína Kopálová, Trenčianska cesta 25, Partizánske - Návojevce 958 04.

g) V prípade zasielania reklamácie poštou kupujúci zašle tovar na určenú adresu, spolu s popisom vady. Ak sa adresa pre dodanie opraveného výrobku bude líšiť s adresou na faktúre, je nutné uviesť aktuálnu adresu a telefonický kontakt.

h) Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok. V prípade zaslania reklamácie priamo reklamačnému oddeleniu, je predávajúci povinný potvrdenie o prijatej reklamácií odoslať na mailovú adresu, alebo poštou kupujúcemu bez zbytočného odkladu.

i) Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 3 dní od začiatku reklamačného konania (deň prijatia reklamovaného tovaru), 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 uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

#### **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov:**

Ministerstvo hospodárstva SR - Ochrana spotrebiteľa:

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi>

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

**Zoznam registrovaných európskych centier:**

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

## 11. Práva kupujúceho pri uplatnení reklamácie:

a) Pri odstrániteľnej vade má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

b) Pri výskyte neodstrániteľnej vady, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí).

c) V prípade, že má tovar súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká vada, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.

d) Reklamácia sa považuje za vybavenú - ak sa ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. **Vo vlastnom záujme, pre urýchlenie reklamácie, prosíme zasielajte reklamované produkty na adresu, ktorá Vám bude zaslaná emailom.**

## 12. Ochrana osobných údajov

Kladíme mimoriadny dôraz na bezpečnosť súkromia návštevníkov internetového obchodu [www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk](http://www.kvetinovafarmavnavojovciach.sk). Firma zhromažďuje len tie údaje, ktoré sú potrebné pre plnú registráciu a fakturáciu užívateľov. Údaje sú získavané od návštevníkov portálu dobrovoľne, ich registráciou. Všetky údaje sú dôkladne zabezpečené proti zneužitiu neoprávnenou osobou. Prístup k údajom má len úzky okruh ľudí alebo partnerov firmy. Údaje nie sú predajné, prenajímateľné tretej strane bez písomného súhlasu užívateľa alebo súdneho rozkazu. Firma môže príležitostne použiť osobné údaje užívateľov ku skontaktovaniu sa s užívateľom (elektronicky - email, telefonicky), overenie potrieb užívateľa pre zlepšenie svojich produktov, služieb alebo informovania o novinkách, reklame. Údaje, ktoré nemajú charakter osobných údajov (otázky, názory), nie sú považované za osobné informácie užívateľov a môžu byť použité pre



zverejnenie bez akýchkoľvek záväzkov voči užívateľovi. Internetový obchod môže obsahovať odkazy na iné stránky a servery, na ktorých nemusia platiť tieto zásady ochrany osobných údajov.

### 13. Záverečné ustanovenia

Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka.

Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia(SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Sládkovičová 11, 971 01 Prievidza.

Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a že s nimi v plnom rozsahu súhlasí.