

Obchodné podmienky

1. Základné pojmy

1.1. Prevádzkovateľom sa rozumie:

Ikvetinárstvo, Silvia Bakošová, Odbojárov 1958/14, 026 01 Dolný Kubín

IČO: 46 571 141

DIČ: 1077907336

Nie sme daňový subjekt registrovaný pre DPH.

email: ikvetinarstvo@gmail.com

Zodpovedná osoba: Silvia Bakošová

Prevádzková doba: Pondelok až piatok: 09:00 - 16:00

Sobota: 08:00 - 11:30

Nedeľa: zatvorené

Prijímanie objednávok cez e- shop alebo telefonicky: nonstop

Orgán dozoru:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Žilinský kraj

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

Tel. č.: 041/ 7632 130

Prevádzkovateľ je zapísaný na Obvodnom úrade v Dolnom Kubíne, Námestie slobody 1, odbor živnostenského podnikania, č. ObÚ-OBÚ-DK-OZP-2012/01467-2, č. živnostenského registra 530/10066.

1.2. Zákazníkom sa rozumie užívateľ Ikvetinárstva, ktorý ma možnosť objednať produkty na stránke Prevádzkovateľa. Pre účely zákona č. 102/2014 Z.z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá nenakupuje tovar pre účely jeho predaja iným osobám, za účelom podnikania alebo výkonu zamestnania či povolania.

1.3. **Príjemcom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej je podľa objednávky Zákazníka zásielka určená.

1.4. **Miestom doručenia** sa rozumie miesto určené Zákazníkom, na ktoré je Prevádzkovateľ povinný zabezpečiť doručenie zásielky.

1.5. **Zásielkou** sa rozumie tovar, ktorý je súčasťou aktuálnej ponuky Prevádzkovateľa na stránke www.ikvetinarstvo.sk.

2. Objednávka

2.1. Zákazník má možnosť výberu konkrétneho tovaru . K tomuto kroku nie je potrebná registrácia na stránke Prevádzkovateľa.

Zákazník môže uskutočniť objednávku prostredníctvom:

- ikvetinarstvo@gmail.com,

- telefonicky na mobilné číslo: 0908 23 99 44,

- osobne na prevádzke: Ikvetinárstvo, Odbojárov 1958/14, 026 01 Dolný Kubín.

Pre doručenie kytice je potrebné zaslať objednávku najneskôr 48 hodín pred jej plánovaným doručením. Pri urgentnej objednávke nás čo najskôr kontaktujte telefonicky.

2.2. Po odoslaní objednávky bude objednávka spracovaná a na e-mail Zákazníka bude obratom doručené potvrdenie o jej prijatí Prevádzkovateľom. Na uvedenú e-mailovú adresu budú Zákazníkovi v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom objednávky. Po zaplatení tovaru, resp. služby, bude Zákazníkovi automaticky doručený prostredníctvom mailu daňový doklad (elektronická faktúra). V prípade záujmu doručí Prevádzkovateľ na požiadanie aj vytlačený originál daňového dokladu prostredníctvom Slovenskej pošty. Všetky uvádzané ceny sú konečné

3.Zrušenie objednávky

3.1. Objednávku je možné stornovať najneskôr 48 hodín pred požadovaným doručením tovaru Príjemcovi pre tovar, ktorý rýchlo podlieha zníženiu hodnoty alebo skaze (kvety a výrobky z nich). Zákazník tak môže urobiť telefonicky na čísle 0908 23 99 44 alebo e-mailom na ikvetinarstvo@gmail.com. Pri zrušení objednávky je potrebné, aby Zákazník uviedol svoje meno, e-mail a číslo objednávky. Takúto storno objednávku považujeme za zrušenú.

3.2. Prevádzkovateľ má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu nedostupnosti tovaru ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar Prijemcovi v požadovanej lehote, pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení.

3.3. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri stornovaní objednávky finančné prostriedky vrátené Zákazníkovi v lehote 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s Prevádzkovateľom nedohodne inak.

4. Platba

4.1. Všetky ceny tovarov, služieb a všetky ostatné poplatky sú uvádzane s DPH. Cenové akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

4.2. Za objednanú Zásielku môže Zákazník platiť nasledovne:

- **Bankovým prevodom**- Zákazník sa prihlási individuálne na internetbanking svojej banky, zadá príkaz na úhradu a zašle Prevádzkovateľovi o tom potvrdenie. Na potvrdení musí byť uvedené, že platba je zrealizovaná alebo neodvolateľná. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na odmietnutie objednávky z dôvodu nevhodného potvrdenia. Toto potvrdenie je nevyhnutné pre vybavenie objednávky. **Objednávka bude vybavená po prijatí potvrdenia, nie až po pripísaní peňazí na účet.** Potvrdenie Zákazník prepošle e-mailom na ikvetinarstvo@gmail.com

Naša banka: Prima banka Slovensko, a.s., Hodžova 11, 010 11 Žilina

Číslo účtu: 2084619001/5600

IBAN: SK02 5600 0000 0020 8461 9001

- **osobne na predajni:** Ikvetinárstvo, Odbojárov 1958/14, 026 01 Dolný Kubín,

v čase: Pondelok až piatok: 09:00 - 16:00,

Sobota: 08:00 11:30,

mimo uvedených pracovných hodín po dohode s Prevádzkovateľom.

5. Dodacie podmienky

5.1. Každú objednávku si Prevádzkovateľ doručuje osobne, nevyužíva služby zasielateľských spoločností. Poplatky za doručenie a balenie kytíc sú zahrnuté v cene

tovaru. Pokiaľ si Zákazník nevyberie z ponuky, ale má záujem o tovar podľa vlastných požiadaviek, poplatky za doručenie a balenie tovaru sa budú odvíjať od výšky objednávky. Kvety doručujeme od pondelka do nedele, od 08:00 do 22:00 hodiny.

5.2. Prevádzkovateľ garantuje doručenie v deň, ktorý si vyberie Zákazník pri vystavovaní objednávky. Prevádzkovateľ sa snaží doručovať tovar na čas zadaný Zákazníkom, avšak presný čas doručenia závisí od množstva objednávok a ostatných faktorov, o čom bude Prevádzkovateľ Zákazníka informovať pri realizácii objednávky. V prípade, že doručenie nie je realizované v Zákazníkom stanovený dátum a tieto skutočnosti sú spôsobené Prevádzkovateľom, Prevádzkovateľ vráti Zákazníkovi celú sumu za konkrétny spôsob doručenia

5.3. Ak sa Prevádzkovateľovi nepodarí doručiť tovar Zákazníka z dôvodu nezastihnuteľnosti Prijemcu (na uvedenej adrese v Objednávke sa adresát nenachádza a nie je možné sa s ním telefonicky opakovane spojiť), následná reklamácia nebude Zákazníkovi uznaná. Zákazníkovi bude dodatočne zaslaná zálohová faktúra na úhradu dodatočných nákladov spojených s jeho Objednávkou. Po prijatí platby (za úhradu dodatočných nákladov spojených s doručením kytice) na účet Prevádzkovateľa sa Prevádzkovateľ v deň prijatia platby opäť pokúsi o doručenie objednanej kytice. Ak Zákazník nebude súhlasiť so zaplatením dodatočných nákladov spojených s opakovaným doručením Objednávky, má sa za to, že Prevádzkovateľ riadne doručil Objednávku a akákoľvek reklamácia zo strany Objednávateľa nebude uznaná.

5.4. V prípade, že Prijemca odmietne prevziať zásielku od Prevádzkovateľa, Prevádzkovateľ za túto skutočnosť neručí a Zásielku eviduje ako vybavenú. Ak Zákazník pri vystavení objednávky udá fiktívnu alebo neúplnú adresu, príp. nesprávny tel. kontakt na Prijemcu a doručenie nie je možné realizovať, Prevádzkovateľ rovnako za túto skutočnosť nezodpovedá a Zásielka je rovnako evidovaná ako vybavená. V zmieňovaných prípadoch nevzniká nárok na reklamačné konanie pre Objednávateľa, pretože servis, ku ktorému sa Prevádzkovateľ zaviazal aj skutočne poskytol a Objednávku sa snažil doručiť.

5.5. Kytice, ktoré má Prevádzkovateľ na stránke sa môžu trochu líšiť od dodaných, pretože môže nastať prípad, že nie je k dispozícii potrebný kvet. Vždy je však zachovaný počet, farebná kombinácia a hodnota objednanej kytice. Niektoré kvety môžu byť nahradené inými vzhľadom na dané ročné obdobie a aktuálnu dostupnosť. O všetkých zmenách bude Prevádzkovateľ Zákazníka informovať. Doručenie objednávok Prevádzkovateľ Zákazníkovi potvrdzuje buď sms správou, telefonátom alebo e-mailom. Kartačka s textom je odovzdaná Prijemcovi kvetinového daru. Ak si Zákazník neželá uviesť svoje meno, toto nebude pripísané na kartičku s venovaním a Prijímateľ daru sa nedozvie, kto mu ho poslal. Prijímateľ kvetinového daru potvrdí svojim podpisom prevzatie Zásielky.

6. Závazky strán

6.1. Prevádzkovateľ sa zaväzuje:

- dodať správny druh Zásielky na základe objednávky Zákazníka v určenej cene,
- zabaliť Zásielku a odoslať ju v dohodnutej lehote na Miesto určenia,
- v prípade, že nie je možné Zásielku doručiť, je Prevádzkovateľ povinný informovať Zákazníka a dohodnúť ďalší postup,
- zabezpečiť vyhotovenie a doručenie Zásielky riadne a s náležitou odbornou starostlivosťou,
- všestranne chrániť záujmy Zákazníka a zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri realizácii objednávky,
- zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch registrovaných užívateľov či Zákazníkov,
- neposkytovať osobné údaje užívateľov či Zákazníkov tretím osobám ani ich komerčne využiť.

6.2. Zákazníka sa zaväzuje:

- objednať tovar stanoveným spôsobom na stránke Prevádzkovateľa,
- vyznačiť v objednávke úplnú adresu Miesta určenia, prípadne iné špecifikácie Miesta určenia,
- v objednávke uviesť svoje meno, adresu, telefonický kontakt, e-mailovú adresu
- súhlasiť s evidovaním nedoručiteľnej Zásielky (ak Prijemca odmietne Zásielku prevziať, alebo je z iných dôvodov nedoručiteľná- nepresná alebo neexistujúca adresa, neprítomnosť Prijemcu ani žiadnej inej osoby, ktorá by Zásielku mohla prijať a podobne, pokiaľ nie je Zákazníkom uvedené, aby bola Zásielka doručená výlučne do rúk Prijemcu) ako vybavenej.

7. Záruka

Na kvety poskytuje Prevádzkovateľ 3-dňovú záruku čerstvosti odo dňa doručenia Zásielky. Ak nastane situácia, že doručené kvety neboli čerstvé alebo boli inak poškodené, kontaktujte, prosím, Prevádzkovateľa. Záručné podmienky na ostatný tovar sa riadia ustanoveniami občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v platnom znení. Záručná doba je 24 mesiacov pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak a začína plynúť dňom prevzatia tovaru Zákazníkom. Poskytnutá záruka sa nevzťahuje na chyby a poškodenia výrobku, ktoré vznikli nesprávnou manipuláciou, nesprávnym používaním alebo nesprávnym ošetrovaním výrobku.

Minimálna doba trvanlivosti potravín je uvedená na obaloch produktov. Zasielané produkty však majú expiračnú dobu minimálne 2 týždne pred dátumom spotreby. V prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje Prevádzkovateľ Zákazníka e-mailom alebo telefonicky a zásielku odošle až po jeho súhlase.

7.1. Reklamácie: Pri doručení a prevzatí Zásielky je nutné, aby si Prijemca dodávku skontroloval, k tomuto úkonu bude vyzvaný kuriérom. Kvalitu kvetov potvrdzuje svojím podpisom kuriérovi. Reklamácie ohľadne množstva a druhu dodaného tovaru je treba uplatniť okamžite po zistení formou e-mailu na adresu ikvetinarstvo@gmail.com.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za reklamácie zapríčinené nesprávnou starostlivosťou Obdarovaného o doručené kvety. V prípade, že nesprávnou starostlivosťou Prijemcu o doručenú kyticu bude zapríčinená znížená trvanlivosť kytice, reklamácia nebude uznaná. Pre správne posúdenie reklamácie kvetinového daru z dôvodu čerstvosti je potrebné zaslanie fotografie aspoň e-mailom. Z reklamácií je vyňatá možnosť reklamovať včasnosť dodania kvetinového daru z dôvodu nepredvídateľných okolností (zlé počasie, kalamity, dopravné obmedzenia a pod.)

7.2. Reklamácie sú vybavované:

- telefonicky, pondelok- piatok od 09:00 do 16:00, sobota od 08:00- 11:30 na čísle +421908239944,

- e-mailom na ikvetinarstvo@gmail.com.

V prípade, že je Prevádzkovateľ za reklamáciu zodpovedný, vyrieši ju promptne k spokojnosti Zákazníka. Ak Zákazník neuplatní svoje nároky v dobe a spôsobom podľa predchádzajúcich podmienok, platí, že Zásielka bola doručená riadne a včas. Zákazník zodpovedá Prevádzkovateľovi za všetky straty, ktoré mu vzniknú tým, že úmyselne porušil niektoré z predchádzajúcich ustanovení, resp. že neuvádzal pravdivo údaje.

Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok tovar, vynímajúc živé kvety a výrobky z nich sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.

7.3. Pri reklamácií tovaru doručí Zákazník zakúpený tovar na adresu prevádzky Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do

3 pracovných dní, odôvodnených prípadoch najmä ak je potrebné odborné posúdenie vady, najneskôr do 30 od prijatia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Zákazník právo na výmenu za nový výrobok alebo odstúpenie od zmluvy. O výsledku reklamácie bude Zákazník informovaný bezprostredne po rozhodnutí o oprávnenosti reklamácie telefonicky a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou reklamačný protokol. Tovar zaslaný formou dobierky Prevádzkovateľ nepreberá.

8. Odstúpenie od zmluvy

8.1. Spotrebiteľ má na základe 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 (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.

Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou - napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Odporúčame kupujúcim aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť nasledovný formulár: Odstúpenia od kúpnej zmluvy, v ktorom je potrebné vyplniť minimálne údaje s označením „*“ - hviezdíčkou. (<http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/odstupenie%20od%20zmluvy.pdf>).

Tovar nám nezasielajte na dobierku, takýto tovar nebude prevzatý. Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z.z.

Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

8.2. V súlade s §12 ods. 5 vyššie uvedeného zákona Objednávateľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- poskytovanie služby, ak sa služby začala plniť sú súhlasom Objednávateľa pred uplynutím lehoty na odstúpenia od zmluvy,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Objednávateľa, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.

8.3. V súlade s vyššie uvedeným zákonom sú rezané kvety a produkty z rezaných kvetov kvalifikované ako tovar, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nie je možné vrátiť.

V súlade s vyššie uvedeným zákonom sú parfumsy, ale aj potraviny, nápoje a ostatné výrobky z obsahu darčekových balení klasifikované ako tovar, ktorý po otvorení nemožno vrátiť a preto môže byť tento druh tovaru vrátený len v pôvodnom neporušenom obale, nepoškodený a nepoužitý.

9. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
2. Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem štátnych orgánov v prípade kontroly.
3. Prevádzkovateľ od kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa *(doplniť na základe žiadosti o registráciu e-shopu o osobné údaje, ktoré reálne získavate)*
4. Zákazníkom poskytnuté osobné údaje sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Objednávky.
5. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, ktoré ma spracované v bezpečnostnej smernici.
6. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope na marketingové účely, súhlasil so zasielaním predovšetkým e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu, telefonickým kontaktovaním alebo zasielaním adresnej pošty na kontaktnú adresu.
7. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek písomne odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite blokujeme alebo likvidujeme. A zo strany Prevádzkovateľa, poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na marketingové účely.

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 01.01. 2016.