

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre internetový obchod a prevádzku FLOSCA

Predávajúci	FLOSCA spol. s r. o.
Sídlo	Hlavná 13, 018 52 Bohunice
IČO / DIČ / IČ DPH	36 311 081 / 2020115394 / SK2020115394
E-mail pre reklamácie	zahradnictvoflosca@gmail.com
Prevádzka	FLOSCA, areál PD VRŠATEC - Bohunice, GPS 49.010686, 18.199961

1. Účel a rozsah

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru kúpeného od spoločnosti FLOSCA spol. s r. o., najmä prostredníctvom internetového obchodu www.flosca.sk a v prevádzke FLOSCA.

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, jeho práva sa riadia najmä Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v aktuálnom znení. Tento reklamačný poriadok neobmedzuje zákonné práva spotrebiteľa.

2. Zodpovednosť za vady

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú mal tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že existovala už v čase dodania, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo je takýto predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

Pri živých rastlinách sa prihliada na ich prirodzenú povahu. Jednotlivé kusy sa môžu primerane líšiť tvarom, hustotou, veľkosťou, odtieňom, olistením alebo sezónnym vzhľadom. Takéto prirodzené odchýlky samy osebe nepredstavujú vadu.

Predávajúci nezodpovedá za poškodenie alebo zhoršenie stavu, ktoré vzniklo až po dodaní v dôsledku okolností na strane kupujúceho, napríklad nesprávnym skladovaním, nevhodnou výsadbou, nedostatočnou alebo nadmernou zálievkou, mechanickým poškodením, mrazom, úpalom, nevhodným stanovišťom, škodcami alebo chorobami vzniknutými po dodaní. Posúdenie sa vždy vykoná podľa konkrétnych okolností a zákonných pravidiel o dôkaznom bremene.

3. Ako reklamáciu uplatniť

Kupujúci môže vadu vytknúť v prevádzke FLOSCA, e-mailom na adrese zahradnictvoflosca@gmail.com alebo iným spôsobom, ktorý pripúšťa zákon. Vadu je potrebné vytknúť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia zákonnej doby zodpovednosti za vady.

Pre rýchle vybavenie odporúčame uviesť číslo objednávky alebo dokladu o kúpe, označenie reklamovaného tovaru, stručný opis vady, dátum zistenia vady a kontaktné údaje. Pri vadách, ktoré sa dajú zachytiť obrazom, je vhodné priložiť fotografie.

Ak je potrebné tovar fyzicky posúdiť, predávajúci sa s kupujúcim dohodne na spôsobe jeho doručenia alebo odovzdania. Tovar neposielajte bez predchádzajúcej dohody spôsobom, pri ktorom by sa mohol zbytočne poškodiť alebo znehodnotiť.

4. Poškodenie pri doprave

Ak je zásielka alebo rastlina pri doručení poškodená, odporúčame poškodenie bezodkladne odfotiť, podľa možnosti spísať s dopravcom škodový zápis a kontaktovať FLOSCA e-mailom. K oznámeniu je vhodné priložiť fotografie poškodeného tovaru a obalu.

Vyhotovenie škodového zápisu alebo fotografie je odporúčaný postup na uľahčenie dokazovania; ich absencia sama osebe nezbavuje spotrebiteľa zákonných práv zo zodpovednosti za vady.

5. Potvrdenie a lehota na vybavenie

Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po jej uplatnení. V potvrdení uvedie lehotu, v ktorej má byť vada odstránená. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Ak predávajúci zodpovednosť za vadu odmietne, oznámi kupujúcemu dôvody odmietnutia písomne.

6. Spôsoby vybavenia reklamácie

Ak predávajúci za vadu zodpovedá, kupujúci má práva podľa Občianskeho zákonníka. Prednostne ide o odstránenie vady opravou alebo výmenou, ak je zvolený spôsob možný a primeraný. Pri živých rastlinách môže byť oprava vzhľadom na povahu tovaru prakticky nemožná; v takom prípade sa uplatní iný zákonný spôsob nápravy.

Podľa splnenia zákonných podmienok môže mať kupujúci právo aj na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Konkrétny spôsob vybavenia závisí od povahy a závažnosti vady, možnosti nápravy a ostatných okolností prípadu.

7. Náklady spojené s reklamáciou

Ak je reklamácia oprávnená, kupujúci má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov súvisiacich s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady v rozsahu podľa zákona. Spôsob dopravy reklamovaného tovaru je vhodné vopred dohodnúť s predávajúcim, najmä pri rozmerných alebo živých rastlinách.

8. Reklamácia nie je odstúpenie bez dôvodu

Reklamácia vady je odlišná od odstúpenia od zmluvy bez uvedenia dôvodu pri nákupe na diaľku. Pravidlá odstúpenia od zmluvy a vrátenia tovaru sú uvedené samostatne na stránke „Vrátenie tovaru“ a v obchodných podmienkach FLOSCA.

9. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, môže predávajúcemu zaslať žiadosť o nápravu.

Ak predávajúci žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ môže za podmienok ustanovených právnymi predpismi podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu. Pre bežné spotrebiteľské spory je príslušným reziduálnym subjektom najmä Slovenská obchodná inšpekcia. Aktuálny zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR.

10. Kontakty

Reklamácie e-mailom	zahradnictvoflosca@gmail.com
Osobne	FLOSCA, areál PD VRŠATEC - Bohunice
GPS	49.010686, 18.199961

11. Právny rámec a účinnosť

Tento reklamačný poriadok vychádza najmä z § 618 až § 624 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zo zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení účinnom ku dňu vydania dokumentu.

Účinnosť od: 20. 09. 2026

Dokument je určený ako prevádzkový a informačný reklamačný poriadok FLOSCA. Pri rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu má prednosť zákonná úprava.

Oficiálne právne zdroje: Slov-Lex - zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník; Slov-Lex - zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; Ministerstvo hospodárstva SR - zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov.