

Weigela, spol. s r.o., Lipová 136, 951 76 Tesárske Mlyňany

Prevádzka predajne: Vieska nad Žitavou 24

Zodpovedné osoby: Helena Finnová – kontakt: 0905/647093, helenka136@gmail.com

Zuzana Finnová – kontakt: 0907/422660, zuzkafinnová@gmail.com

Reklamačný poriadok / Alternatívne riešenie sporov

Zákon č. 391/2015 Z. z. Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

(v znení č. 177/2018 Z. z., 373/2018 Z. z., 221/2019 Z. z.)

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru a služieb poskytované firmou Weigela, spol. s r.o.
2. Osobným prevzatím tovaru/služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s obsahom oboznámený.
3. Zákazník má právo na reklamáciu.
4. Reklamácia sa nevzťahuje na tovar, ktorým bolo zle manipulované. Zväčša sa jedná o živý materiál do exteriérov /živé rastliny/, prevádzka nezodpovedá za:
 - Rastliny neboli dostatočne polievané, resp. prepolievané
 - Neboli nasadené na vhodné miesto zodpovedajúce požiadavkám rastlín /tieň, slnko, PH pôdy, interiér/exteriér, suché/vlhké prostredie, kvalita pôdy u spotrebiteľa .../
 - Nevhodné zazimovanie
 - Sadenie v nevhodnom čase /horúčavy, mráz/, alebo neodborné sadenie.
 - Výsadba do nádob s nedostatočnou ochranou proti mrazu
 - Výsadba do nádob, kde priamo na nádoby svieti slnko /prehriatie/
 - Za nedostatočné vyživovanie rastlín u spotrebiteľa po výsadbe
 - Dôsledky počasia, klimatické podmienky
 - Choroby a škodce, ktoré vznikli už u nakupujúceho
 - Poškodenie domácimi zvieratami
 - Životnosť rastlín /jedno-, dvojročné rastliny/
5. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný ju uplatniť ihneď bez zbytočného odkladu.
6. Reklamáciu zhodnotí zodpovedná osoba a na základe toho je možné poskytnúť náhradu v podobe iného tovaru, poskytnúť zľavu z tovaru, alebo vrátiť plnú sumu.
7. Reklamácia môže byť vybavená okamžite, max. 3 dni, no pri sprostredkovanom tovare, alebo tovare, ktorý si vyžaduje odborné posúdenie si vyhradujeme právo 30 dní na vybavenie.
8. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovanie reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytovanej služby alebo tovaru.
9. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby, či nadobudnutí tovaru /kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne/, kde je jasný dôkaz o kúpe tovaru v tejto predajni. Bez predloženia dokladu reklamáciu neprijímame.
10. Ak to povaha reklamovaného tovaru/služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka. Prijímame prípadne aj fotodokumentáciu.

11. Zodpovedná osoba zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.
12. Zodpovedná osoba je povinná po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v prípade zložitejších prípadoch do 3 dní, pri potrebe odborného posudku, či pri riešení reklamácie s naším dodávateľom si nárokuje na 30 dní .

I v prípade maximálnej starostlivosti sa škodám spôsobeným klimatickými činiteľmi nedá vždy vyhnúť.

Záruka na tovar je 24 mesiacov, no na citlivosť živého materiálu vás žiadame vybavovať reklamáciu ihneď a podľa bodu 4.

Alternatívne riešenie sporov /ďalej len „ARS“/

1. ARS môže využiť iba zákazník, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania /spotrebiteľ/
2. Subjektom ARS je orgán ARS a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa §5 ods.2 zákona č. 391/2015 Z.z. o ARS a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Orgánom ARS sú:

- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
- Slovenská obchodná inšpekcia /SOI/

Zoznam subjektov ARS je na stránke www.mhsr.sk

3. Spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný objekt ARS, t.j. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.
4. ARS sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a poskytovateľom, a to vtedy, ak neprevyšuje sumu 20 €. Právna úprava sa vzťahuje na domáce, ale i cezhraničné spory.
 - súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne
 - Spory
5. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt ARS, v prípade cezhraničného sporu na Európske spotrebiteľské centrum
6. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Ak prevádzkovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30. Dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS.