

## 1. Obchodné podmienky

Tieto obchodné a reklamačné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je spoločnosť Kvety.sk s.r.o., so sídlom Kriváň 351, 962 04 Kriváň, IČO: 36641715, DIČ: 2022068829, IČ DPH: SK2022068829, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, Oddiel: Sro, Vložka č. 10851/S-Zbl (ďalej len „predávajúci“) a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

### Kontaktné údaje predávajúceho:

**Kvety.sk s.r.o.**, so sídlom Kriváň 351, 962 04 Kriváň,  
**IČO:** 36641715 zapísaná v Obchodnom registri  
Okresného súdu v Banskej Bystrici, Oddiel: Sro, Vložka č. 10851/S-Zbl  
**DIČ:** 2022068829  
**IČ DPH:** SK2022068829  
**Telefón:** +421 (0)45 5249236  
**Email:** info@kvety.sk

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)  
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj  
Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica 1  
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor  
tel. č.: 048/412 49 69, 048/415 18 71, fax. č.: 048/4124 693,  
email: bb@soi.sk  
<http://www.soi.sk>  
<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

**1.1** Tieto obchodné a reklamačné podmienky v znení platnom v deň uzatvorenia kúpnej zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišne od týchto obchodných a reklamačných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami. Takto dohodnuté podmienky nesmú byť v rozpore s inými právnymi úpravami (skrátene lehoty na vrátenie tovaru, záručnej doby a pod.)

**1.2** Doplnkovou zmluvou sa na účely týchto obchodných a reklamačných podmienok rozumie zmluva, na základe ktorej kupujúci nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom kúpnej zmluvy, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody.

**1.3** Zobrazená kúpna cena za tovar na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci zahŕňa aj daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a nezahŕňa cenu za prepravu tovaru alebo iné voliteľné služby. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom tovare nie je uvedené inak.

**1.4** Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu tovaru uvedenú na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci. Zmena ceny tovaru sa nevzťahuje na kúpne zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu tovaru.

**1.5** V prípade, že predávajúci nedodrží svoje povinnosti uvedené v platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev alebo v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, môže si kupujúci uplatniť svoje právo voči predávajúcemu prostredníctvom príslušného súdu.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

**2.1** Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci predávajúcemu vo forme vyplneného a odoslaného registračného a objednávkového formulára na internetovej stránke predávajúceho, ktorým zaslal návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok, uvedených v tejto objednávke (ďalej len „objednávka“).

**2.2** Následne po odoslaní objednávky obdrží kupujúci na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho (ďalej len „potvrdenie doručenia objednávky“). Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

**2.3** Potvrdenie doručenia obsahuje údaje o tom, že predávajúcemu bola doručená objednávka, nie je však akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy.

**2.4** Predávajúci následne zašle na e-mailovú adresu kupujúceho informáciu o tom, či bola objednávka kupujúceho akceptovaná (ďalej len „akceptácia objednávky“). Akceptácia objednávky obsahuje informáciu o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o predpokladanej dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o prípadnej cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne aj iné potrebné údaje.

**2.5** Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie objednávky v elektronickej alebo písomnej podobe kupujúceho.

**2.6** Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:

- a. o hlavných vlastnostiach tovaru alebo charakte re služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- b. o obchodnom mene a sídle predávajúceho informoval na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- c. o telefónnom čísle predávajúceho a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt kupujúceho s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má informoval na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- d. o adrese predávajúceho, na ktorej môže kupujúci uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet informoval v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- e. o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred o skutočnosti, že kupujúci ich bude povinný uhradiť informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- f. o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, o informácii o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov kupujúceho informoval v príslušných článkoch týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- g. o informácii o práve kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- h. o poskytnutí formuláru na odstúpenie od kúpnej zmluvy informoval v čl. 10 a v prílohe týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho; predávajúci zároveň poskytol samotný formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy v prílohe týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho o informácii, že ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 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 „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“), a ak odstúpi od kúpnej zmluvy aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- j. o povinnosti kupujúceho uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, ak kupujúci odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- k. o okolnostiach, za ktorých kupujúci stráca právo na odstúpenie od zmluvy informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- l. o poučení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka informoval v čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- m. o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad ako ustanovuje ust. § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných kupujúcemu po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- n. o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže kupujúci s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- o. o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- p. o minimálnej dĺžke trvania záväzkov kupujúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, ak z kúpnej zmluvy vyplýva pre kupujúceho takýto záväzok informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- q. o povinnosti kupujúceho zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak z kúpnej zmluvy vyplýva pre kupujúceho takýto záväzok informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- r. o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronickeho obsahu, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- s. o kompatibilitate elektronickeho obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,
- t. o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnu cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ak sa predávajúci zaviazal tento systém využívať informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronickeho obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronickeho obchodu predávajúceho,

- u. o úkonoch potrebných na uzatvorenie kúpnej zmluvy tak, že tieto potrebné úkony popísal v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- v. o tom, že kúpna zmluva bude uložená v elektronickej podobe u predajcu a je kupujúcemu dostupná po tom, ako si ju kupujúci písomne vyžiada informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- w. o tom, že jazykom ponúkaným na uzatvorenie zmluvy je slovenský jazyk informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho.

**2.7** Ak predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov podľa bodu 2.6. písm. e) týchto obchodných a reklamačných podmienok alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa bodu 2.6. písm. i) týchto obchodných a reklamačných podmienok, kupujúci nie je povinný tieto dodatočné náklady alebo poplatky uhradiť.

### 3. Práva a povinnosti predávajúceho

**3.1** Predávajúci je povinný:

- a. dodať na základe objednávky potvrdenou akceptáciou kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a lehote a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- b. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,
- c. bezodkladne po uzavretí kúpnej zmluvy, najneskôr však spolu s dodaním tovaru poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy na trvanlivom nosiči, napríklad prostredníctvom emailu. Potvrdenie musí obsahovať všetky informácie uvedené v bode 2.6. vrátane formulára na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- d. odovzdať kupujúcemu najneskôr v okamihu zaevidovania doručenia tovaru v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi SR (návod v slovenskom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad).

**3.2** Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

**3.3** Ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný predávajúci dodať tovar kupujúcemu v lehote dohodnutej v kúpnej zmluve alebo určenej týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami alebo za dohodnutú kúpnu cenu, je predávajúci povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). Odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo stornovať objednávku môže kupujúci doručením e-mailu. V prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, vráti predávajúci už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia e-mailu o odstúpení od kúpnej zmluvy resp. stornovania objednávky kupujúcemu na ním určený účet, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote neodpovie na ponúknuté náhradné plnenie predávajúcim ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, predávajúci je povinný vrátiť už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy kupujúcemu.

### 4. Práva a povinnosti kupujúceho

**4.1** Kupujúci bol predávajúcim oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

**4.2** Kupujúci je povinný:

- a. pravdivo vyplniť registračný a objednávkový formulár.
- b. zabezpečiť prevzatie objednaného a dodaného tovaru
- c. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- d. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

**4.3** Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami.

### 5. Dodacie a platobné podmienky

**5.1** Obvyklá dostupnosť tovaru je uvedená pri každom tovare na internetovej stránke elektronického obchodu.

**5.2** Predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu v časovom rozsahu, ktorý si kupujúci zvolí z ponúkaných možností pri vyplňaní objednávkového formulára. Ak vinou predávajúceho nebol splnený záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci má nárok na dodanie veci v čo najkratšej lehote, o ktorej predávajúci informuje kupujúceho. Kupujúcemu vzniká právo na vrátenie prepravných nákladov alebo prepravných príplatkov. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.

**5.3** Farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom ako ich bude kupujúci vnímať v skutočnosti. Zobrazenie farebných odtieňov je okrem iného závislé aj na kvalite zobrazovacieho monitora, resp. iného použitého zobrazovacieho zariadenia.

**5.4** Kupujúci je povinný zabezpečiť prevzatie tovar v mieste, ktoré je predávajúcim a kupujúcim dohodnuté v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručením tovaru (ďalej len „Miesto“). Kupujúci je povinný zabezpečiť prevzatie tovar v časovom rozsahu, ktorý je predávajúcim a kupujúcim dohodnutý v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručením tovaru (ďalej len „Časový rozsah“).v

**5.5** V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na Miesto a v Časovom rozsahu, kupujúci je povinný zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú uviedol v kúpnej zmluve (ďalej len „adresát“) alebo osobne a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Predávajúci je oprávnený vyžiadať si od osoby, ktorá prevezme tovar k nahliadnutiu doklad totožnosti. Tovar sa považuje za dodaný a prevzatý okamihom doručenia tovaru adresátovi. Doručením tovaru kupujúcemu sa rozumie dodanie tovaru na Miesto, jeho prevzatie adresátom alebo treťou osobou splnomocnenou adresátom a odovzdaní tovaru adresátovi alebo tretej osobe splnomocnenou adresátom.

**5.6** Ak bude dodanie tovaru nemožné z dôvodu neprítomnosti adresáta na Mieste a v Časovom rozsahu bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od kúpnej zmluvy, vzniká predávajúcemu nárok považovať tovar za doručený adresátovi, pričom kupujúcemu nevzniká nárok na vrátenie uhradenej kúpnej ceny.

**5.7** Adresát je povinný skontrolovať obal zásielky ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho. V prípade zistenia existencie vady obalu je zástupca predávajúceho povinný umožniť kupujúcemu vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe vady obalu a tovaru, ktorého správnosť potvrdí zástupca predávajúceho. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne v zmysle čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho. V prípade, ak adresát odmietne prevziať dodaný tovar s vadou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.

**5.8** Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 5.2. týchto obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy rovnakou cestou, akou realizoval platbu za tovar kupujúci, ak sa kupujúci a predávajúci nedohodli inak.

## 6. Kúpna cena

**6.1** Kúpna cena za tovar dohodnutá v kúpnej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim je uvedená v akceptácii objednávky (ďalej len „kúpna cena“). Ak je kúpna cena uvedená v potvrdení doručenia objednávky vyššia ako cena za identický tovar uvedená v ponuke elektronického obchodu v čase odoslania objednávky kupujúcim, predávajúci doručí kupujúcemu elektronickú správu s informáciou o ponuke novej kúpnej ceny v inej výške, ktorá sa považuje za návrh predávajúceho na uzavretie novej kúpnej zmluvy, ktorý musí kupujúci výslovne potvrdiť e-mailom alebo písomne, aby došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy.

**6.2** Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru v hotovosti, resp. platobnou kartou pri osobnom prevzatí tovaru alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v akceptácii objednávky, alebo na internetovej stránke predávajúceho v čase pred prevzatím tovaru – viac informácií získate tu.

**6.3** V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

**6.4** Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však jeden pracovný deň pred dohodnutým časovým rozsahom doručenia alebo v deň prevzatia tovaru pri osobnom prevzatí tovaru v sídle predávajúceho.

**6.5** V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu v lehote z bodu 6.4, predávajúci je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu.

**6.6** Doručenie sa realizuje po prvé uzamykatelne dvere a náklady spojené s vynáškou tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytovať.

## 7. Nadobudnutie vlastníctva prechod nebezpečnosti škody na tovare

**7.1** Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho. Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“), nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

**7.2** Nebezpečnosť škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď adresát alebo tretia osoba splnomocnená adresátom prevezme tovar od predávajúceho alebo od jeho zástupcu, povereného doručiť tovar, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď predávajúci umožní adresátovi nakladať s tovarom a adresát tovar neprevezme.

## 8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

**8.1** 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.

**8.2** Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

**8.3** Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

**8.4** Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

**8.5** Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

**8.6** Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 8.1. až 8.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.4. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok) tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

**8.7** Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho telefonicky na čísle +421(0)455249233 alebo emailom na adrese reklamacie@kvety.sk.

**8.8** Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu. Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia byť vady uplatnené najneskôr v deň nasledujúci po ich prevzatí; inak práva kupujúceho zaniknú.

**8.9** Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho, teda čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci si ich mal možnosť v čase pred odoslaním objednávky prečítať.

**8.10** Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

**8.11** Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru zakúpeného u predávajúceho, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci.

**8.12** Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v sídle predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do sídla predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.1. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje.

**8.13** Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a. doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,
- b. doručenie reklamovaného tovaru od adresáta predávajúceho,

**8.14** Ak je predmetom reklamácie tovar podľa bodu 8.8 týchto reklamačných a obchodných podmienok, kupujúci je okrem splnenia podmienky podľa bodu 8.12 písm. a) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť predávajúcemu vyhotovenú fotodokumentáciu reklamovaného tovaru, ktorá dokumentuje druh a rozsah vady tovaru. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru podľa bodu 8.8 týchto reklamačných a obchodných podmienok začína dňom doručenia fotodokumentácie reklamovaného tovaru.

**8.15** Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.1. až 8.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.4. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

**8.16** Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatní, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona 250/2007 Z.z. ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, 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 vybaví aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar

**8.17** Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

**8.18** Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

- a. ak zásielka nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 5.9 týchto reklamačných a obchodných podmienok, neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim,
- b. ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru podľa bodu 8.8 do 10 dní odo dňa doručenia tovaru adresátovi,

- c. ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
- d. ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
- e. ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- f. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
- g. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- h. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- i. ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- j. ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

**8.19** Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. odovzdaním opraveného tovaru,
- b. výmenou tovaru,
- c. vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

**8.20** Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby.

O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

**8.21** Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná. Ak nie je uvedené inak, životnosť živých kvetov je limitovaná na 1 deň odo dňa ich prevzatia. Zasielané potraviny v darčekových košoch majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 týždne pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje predávajúci kupujúceho telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom kupujúceho.

**8.22** Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

**8.23** V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

**8.24** Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.16. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- a. predávajúci zabezpečí odstránenie vady,
- b. predávajúci vadný tovar vymení.

**8.25** Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 8.16. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

**8.26** Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.16. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a. výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov,
- b. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

**8.27** Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok.

**8.28** Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.

**8.29** Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.

**8.30** Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.1. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonзумované a bez ohľadu na výsledok reklamácie bude prípadné opätovné uplatnenie reklamácie tej istej jedinečnej vady (nie vady rovnakého druhu) zamietnuté.

**8.31** Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.



**8.32** Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

**8.33** Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim Kvety.sk s.r.o., Kriváň 351, 962 04 Kriváň je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 29. 827 99 Bratislava, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**8.34** Ustanovenia čl. 8 týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.

## 9. Spracovanie osobných údajov

**9.1** Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci je na účely riadneho vybavenia a doručenia objednávky v prípade, ak je fyzickou osobou, povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu, meno a priezvisko adresáta a jeho tel. kontakt, Miesto doručenia

**9.2** Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci je na účely riadneho vybavenia a doručenia objednávky v prípade, ak je právnickou osobou, povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, IČ DPH (ak mu bolo pridelené), číslo telefónu a e-mailovú adresu, meno a priezvisko adresáta a jeho tel. kontakt, Miesto doručenia.

**9.3** Kupujúci, ktorý sa v rámci internetového obchodu zaregistroval, si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke elektronického obchodu v časti „Moje konto / Upraviť osobné údaje“

**9.4** Predávajúci týmto oznamuje kupujúcemu, že v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „Nariadenie“), predávajúci ako prevádzkovateľ informačného systému bude v procese uzatvárania kúpnej zmluvy spracúvať osobné údaje kupujúceho bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov kupujúceho bude vykonávané predávajúcim v rámci predzmluvných vzťahov s kupujúcim a spracúvanie osobných údajov kupujúceho je nevyhnutné na plnenie z kúpnej zmluvy, v ktorej vystupuje kupujúci ako jedna zo zmluvných strán.

**9.5** V zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia môže predávajúci po doručení objednaného tovaru, resp. služby kupujúcemu, na základe oprávneného záujmu spracúvať osobné údaje kupujúceho aj na účely priameho marketingu a zasielať na e-mailovú adresu kupujúceho informácie o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch, resp. službách.

**9.6** Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

**9.7** Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s čl. 5 ods. 1 písm. a) a písm. b) Nariadenia, bude osobné údaje kupujúceho získavať výlučne na účel uvedený v týchto obchodných a reklamačných podmienkach.

**9.8** Predávajúci vyhlasuje, že na iné účely ako je uvedené v týchto obchodných a reklamačných podmienkach bude získavať osobné údaje kupujúceho vždy osobitne na adekvátnom právnom základe a zároveň zabezpečí, že sa tieto osobné údaje budú spracúvať a využívať výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu na ktorý boli zhromaždené a nebude ich združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iný účel alebo na účel plnenia kúpnej zmluvy.

**9.9** Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdil, že predávajúci mu dostatočným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom oznámil:

- a. svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v čl. 1. týchto obchodných a reklamačných podmienok preukazujúce totožnosť predávajúceho,
- b. kontaktné údaje predávajúceho, resp. zodpovednej osoby predávajúceho,
- c. účel spracúvania osobných údajov ktorým je uzavretie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim a právny základ spracúvania osobných údajov,
- d. že požadované osobné údaje na účely uzavretia kúpnej zmluvy a riadneho vybavenia a doručenia objednávky je kupujúci povinný poskytnúť,
- e. ak sa spracúvanie zakladá na čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia, že oprávneným záujmom, ktorý predávajúci sleduje, je priamy marketing,

- f. identifikačné údaje tretej strany, ktorou je spoločnosť, ktorá doručí kupujúcemu objednaný tovar, resp. identifikačné údaje iných príjemcov alebo kategórie príjemcov osobných údajov ak existujú,
- g. dobu uchovávanía osobných údajov, resp. kritériá na jej určenie,

**9.10** Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje Nariadeniu ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

**9.11** Predávajúci v súlade s Nariadením poskytuje kupujúcemu, ktorého údaje spracúva, nasledujúce informácie:

- a. totožnosť a kontaktné údaje predávajúceho a v príslušných prípadoch zástupcu predávajúceho,
- b. kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby,
- c. účely spracúvania, na ktoré sú osobné údaje určené, ako aj právny základ spracúvania,
- d. ak sa spracúvanie zakladá na čl. 6 ods. 1 písm. f), oprávnené záujmy, ktoré sleduje predávajúci alebo tretia strana,
- e. okruh príjemcov, alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú,
- f. v relevantnom prípade informáciu o tom, že predávajúci zamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii,
- g. dobu uchovávanía osobných údajov, resp. kritériá na jej určenie,
- h. informácie o existencii práva požadovať od predávajúceho prístup k jeho osobným údajom a práva na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania alebo práva namietať proti spracúvaniu ako aj práva na prenosnosť údajov,
- i. právo podať sťažnosť dozornému orgánu,
- j. informácie o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, či je kupujúci povinný poskytnúť osobné údaje, ako aj možné následky neposkytnutia takýchto údajov,
- k. existenciu automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania;

Kupujúci má právo získať od predávajúceho kópiu osobných údajov, ktoré sa spracovávajú a k nej má právo získať aj všetky vyššie uvedené informácie. Za akékoľvek ďalšie kópie o ktoré kupujúci požiadava môže predávajúci účtovať poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom na vyhotovenie kópie.

**9.12** Ak kupujúci uplatní svoje právo podľa bodu ?9.11 písomne alebo elektronicky a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo podľa bodu ?9.11, žiadost' sa považuje za podanú podľa tohto Nariadenia.

**9.13** Kupujúci má právo u predávajúceho namietať voči spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak kupujúci namietne takéto spracúvanie, predávajúci ukončí spracúvanie osobných údajov na účely priameho marketingu odo dňa doručenia takejto námietky predávajúcemu a osobné údaje dotknutého kupujúceho sa na takéto účely už nesmú a nebudú spracúvať.

**9.14** Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať o tom sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.

**9.15** Predávajúci prijme vhodné opatrenia s cieľom poskytnúť kupujúcemu všetky informácie uvedené v bode ?9.11 v stručnej, transparentnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej forme, jasne a jednoducho formulované. Predávajúci poskytne informácie elektronicky alebo v súlade s Nariadením inými prostriedkami, na ktorých sa s kupujúcim dohodne.

**9.16** Informácie o opatreniach, ktoré sa prijali na základe žiadosti kupujúceho, poskytne predávajúci kupujúcemu bez zbytočného odkladu, v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

**9.17** Predávajúci oznamuje týmto kupujúcemu, že z titulu plnenia uzavretej zmluvy sa pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho predpokladá, že osobné údaje kupujúceho budú poskytnuté a sprístupnené nasledovným tretím stranám, resp. okruhom príjemcov:

- a. Slovenská pošta, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36631124, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel Sa, Vložka č.803/S
- b. DHL Parcel Slovensko, s.r.o., so sídlom Na pántoch 18, 83106 Bratislava, IČO: 47927682, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č. 100759/B,
- c. Direct Parcel Distribution SK s.r.o., so sídlom Technická 7, 82104 Bratislava, IČO: 35834498, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č. 26367/B,
- d. GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., so sídlom Lieskovská cesta 13, 96221 Lieskovec, IČO: 36624942, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel Sro, Vložka č. 9084/S
- e. Slovak Parcel Service s.r.o., so sídlom Senecská cesta 1, 90028 Ivanka pri Dunaji, IČO: 31329217, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, vložka č. 3215/B

**9.18** Sokojnost' s nákupom zisťuje predávajúci prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi. Dotazník je kupujúcemu zasielaný zakaždým, pri uzavretí zmluvy, pokiaľ v zmysle § 62 zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov kupujúci neodmietnete zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonáva predávajúci na základe oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti kupujúceho s nákupom. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie spätnej väzby a analýz trhového postavenia využíva predávajúci sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk. Tomu na tieto účely môžeme odovzdávať informácie o kúpenom tovare a e-mailovú adresu kupujúceho. Osobné údaje kupujúceho nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane na jej vlastné účely. Proti zasielaní e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môže kupujúci kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky kupujúcemu nebudeme dotazník ďalej zasielaný.



## 10. Odstúpenie od zmluvy

**10.1** Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.

**10.2** Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

**10.3** Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbalíť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkcií tovaru.

**10.4** Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

- a. tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, odo dňa prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c. na základe zmluvy tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, odo dňa prevzatia prvého dodaného tovaru.

**10.5** Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

**10.6** Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy, alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo pomocou formulára, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúceму najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

**10.7** Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia od kúpnej zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.

**10.8** Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ust. § 9 ods. 3, ust. § 10 ods. 3 a 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.

**10.9** Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla prevádzkovateľa alebo ho odovzdať predávajúceму alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

**10.10** Kupujúci je povinný doručiť predávajúceму tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.

**10.11** Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúceму, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

**10.12** Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúceму alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám alebo ak si nespĺnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

**10.13** Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkcií tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nespĺnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

**10.14** Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.

**10.15** V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúceму tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúceму hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške. Kupujúci je povinný v zmysle tohto

bodú reklamačných a obchodných podmienok uhradí predávajúcemu náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

**10.16** V súlade s ust. § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- a. predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený (napr. rozbalené dezerty alebo vône),
- b. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa (kytice zostavené z kvetov podľa požiadaviek kupujúceho, venovanie s textom podľa zadania kupujúceho alebo s fotografiou dodanou kupujúcim),
- c. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze (rezané kvety a všetky produkty z rezaných kvetov).

**10.17** Pri Kúpnej zmluve, predmetom ktorej je kúpa tovaru uvedeného v bode 8.8. týchto obchodných a reklamačných podmienok (výrobky zo živých kvetov), kupujúci môže:

- a. odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak tovar nebol zhotovený, najneskôr 24 hodín pred časovým rozsahom, ktorý si kupujúci zvolil pri uzatvorení kúpnej zmluvy,
- b. odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak tovar bol čiastočne zhotovený, kupujúci je povinný uhradiť náklady, ktoré vznikli predávajúcemu s výrobou tovaru najviac však do výšky kúpnej ceny tovaru,
- c. požadovať zastavenie dodávky tovaru, ak tovar bol zhotovený, kupujúci je povinný uhradiť náklady, ktoré vznikli predávajúcemu s výrobou tovaru a zabezpečením doručenia vo výške 100% hodnoty tovaru a prepravy.

**10.18** Ustanovenia čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.

## 11. Záverečné ustanovenia

**11.1** V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

**11.2** Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.

**11.3** Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

**11.4** Tieto obchodné a reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzatvorením kúpnej zmluvy. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

**11.5** Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne meniť alebo dopĺňať tieto obchodné a reklamačné podmienky. Akékoľvek zmeny týchto obchodných a reklamačných podmienok nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke [www.kvety.sk](http://www.kvety.sk). Právne vzťahy vyplývajúce z kúpnej zmluvy sa spravujú vždy obchodnými a reklamačnými podmienkami účinnými v čase záväznej objednávky tovaru.

**11.6** Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2020.

**11.7** © 1999-2020 Kvety.sk, s.r.o. Všetky práva vyhradené. Akékoľvek použitie obsahu, najmä obrázkov či fotografií je bez písomného povolenia spoločnosti Kvety.sk, s.r.o. zakázané.

