

Všeobecné zmluvné podmienky.

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho z odpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
- „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Gardener s.r.o., so sídlom Záhradnícka 36, 821 08 Bratislava, IČO: 36746185, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Bratislava I, vložka číslo 67674/B.
- „Kupujúci“ je:
 - Spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.
 - Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky (najmä záručná doba) môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

2. Záručné podmienky

- Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
- V prípade, že sa po prevzatí Tovar Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tovar, môže Kupujúci uplatniť svoju oprávnenú Reklamáciu.
- Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.
- Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

3. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod a. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod b. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu Predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

4. Vybavenie reklamácie

- Spoločne s tovarom doporučujeme pre rýchlejšie vybavenie reklamácie doložiť doklad potvrdzujúci kúpu tovaru (faktúra) spolu s reklamačným listom s krátkym popisom závady. Tovar v prípade reklamácie prosíme poslať na adresu Gardener s.r.o., Štúrova 1/834, 927 01 Šaľa.
- Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- Kupujúci pri posielaní dbá na to, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovar a označí zásielku príslušnými symbolmi.
- V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
- Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
- Opravený tovar bude po vzájomnej dohode doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.
- Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri používaní Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar.

5. Záverečné ustanovenia

- V prípade akejkolvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.
- Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.01.2015. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

Vrátenie tovaru v 14 dňovej lehote

V prípade, ak ste spotrebiteľ, máte podľa § 12 odst. 1 zákona 108/2000 o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji právo na odstúpenie od zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. V prípade, ak tovar nakupujete v súvislosti s vašou podnikateľskou činnosťou (o čom rozhoduje uvedenie IČO na nákupnom doklade), právo na odstúpenie nevzniká, nakoľko obchodný zákonník túto možnosť neumožňuje.

Pre dodržanie je rozhodujúce, kedy je k nám doručené odstúpenie od zmluvy. Doručením sa rozumie písomná informácia, že chcete odstúpiť od zmluvy, prípadne samotné doručenie odstúpenia aj s tovarom.

Lehota pre odstúpenie trvá 14 kalendárnych dní a začína plynúť nasledujúci pracovný deň po prevzatí, napr. ak si prevezme zákazník tovar v stredu, prvý deň sa počíta štvrtok. Ale ak si zákazník prevezme tovar v piatok, prvý deň sa počíta pondelok. K vrátenému tovaru prosíme vždy priložiť dokument, ktorý potvrdí, že ste tovar zakúpili u nás (napr. potvrdzujúci email z objednávky resp. faktúra). Zároveň je potrebné priložiť žiadosť.

Kupujúci odošle tovar vo forme poistenej zásielky, alebo tovar osobne doručí do sídla predávajúceho, pričom hradí prepravné náklady.- vrátený tovar musí byť v pôvodnom obale, nepoužitý, nepoškodený, kompletný (vrátane príslušenstva, záručného listu, návodu, atď.) a s originálnym dokladom o kúpe (faktúrou). Tovar vrátený formou dobierky predávajúci nepreberá. Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru predávajúci zašle kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu prevodom na účet do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní vráteného tovaru. V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok predávajúci nebude môcť akceptovať odstúpenie od kúpnej zmluvy a tovar vráti na náklady kupujúceho späť.