

I. Všeobecné ustanovenia

1. Predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez závad, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
Kupujúci pri nákupe je oboznámený s rozmermi, gramážou, kvalitou kvetov, rastlín a doplnkov. Potvrdenie o nákupe na burze obdrží aj mailom.
2. Predávajúci zodpovedá za závady, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za závadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
Pokiaľ tovar nezodpovedá kvalite uvedenej v popise pri jeho objednaní, predávajúci je povinný tovar vyreklamovať. Pokiaľ kupujúci kupuje tovar v nižšej kvalite, čím je oboznámený, tovar nie je možný reklamovať.
3. Vlastnícke právo kúpenej veci prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru.
4. Kupujúci je povinný si pri preberaní tovaru fakturované množstvo tovaru prerátať a porovnať na základe faktúry či dodacieho listu.
5. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia veci.

II. Lehota na uplatnenie reklamácie

1. Reklamačná doba je 24 hodín od prevzatia tovaru čo sa týka kvality kvetov.
2. Ak nie je dodané presné množstvo fakturovaného tovaru, je potrebné reklamovať túto závalu priamo u šoféra.
3. Práva zo zodpovednosti za závady musí kupujúci uplatniť v záručnej lehote, inak tieto práva zanikajú.

III. Miesto uplatnenia reklamácie

1. Kupujúci má právo pri doručení tovaru tovar neprevziať, pokiaľ tovar nebol dodaný v zakupovanej kvalite.
2. Kupujúci má nárok požiadať o zľavu na tovar, ktorý nebol dodaný v zakupovanej kvalite buď pri jeho doručení, alebo inou formou (telefonicky alebo mailom) a to do 24 hodín od jeho prevzatia. Pokiaľ kupujúci požaduje zľavu inou formou ako u šoféra ktorý tovar privezie, je povinný poslať fotografie, na ktorých je znehodnotenie či poškodenie viditeľné a to ihneď po oznámení.

IV. Riešenie reklamácie

1. Ak bola reklamácia opodstatnená, predávajúci je povinný do 5 pracovných dní od oznámenia reklamácie vystaviť dobropis na reklamovaný tovar a to v úplnej hodnote tovaru.
2. Ak bola reklamácia opodstatnená, kupujúci si tovar nechal a požaduje zľavu na poškodený tovar, predávajúci je povinný do 5 pracovných dní od oznámenia reklamácie vystaviť dobropis na reklamovaný tovar a to v hodnote zodpovedajúcej poškodeniu tovaru.
3. Ak bola reklamácia uznaná čiastočne, predávajúci je povinný do 5 pracovných dní od oznámenia reklamácie vystaviť dobropis na reklamovaný tovar a to v hodnote zodpovedajúcej poškodeniu tovaru.
4. Tovar zakúpený v nižšej kvalite nie je možné reklamovať.
5. Ak vzniklo poškodenie tovaru po prevzatí kupujúcim či už nesprávnou manipuláciou, nedostatočnou starostlivosťou alebo inak, predávajúci tovar nie je povinný vyreklamovať.

V. Uplatnenie dobropisu

1. Kupujúci si odráta výšku dobropisu z ceny uhrádzanej faktúry.
2. Ak kupujúci požiada o úhrady dobropisov, predávajúci je povinný kupujúcemu uhrádzať dobropisy do 5 dní od vystavenia dobropisu.

VI. Oznámenie reklamácie.

Kupujúci je povinný reklamáciu oznámiť mailom na mail naturaedotibus@velkoobchodkvetov.eu, alebo telefonicky na tel. čísle 0911 185 555, veľkoobchod je povinný reklamáciu vybaviť na základe bodov Reklamačného poriadku.