

Reklamácia tovaru a záručná doba

a/ Faktúra, ktorá bola po objednaní tovaru zaslaná spotrebiteľovi mailom na zadanú emailovú adresu pri elektronickom objednaní tovaru, slúži ako záručný list.

b/ Záručná doba v súlade so zákonom č 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, je stanovená na minimálne 24 mesiacov. Plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Reklamácie sú vybavované podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

c/ Rezané kvety a črepníkové rastliny patria podľa Obchodného zákonníka pod tovar podliehajúci rýchlej skaze. Je na ne záruka 24 hodín odo dňa prevzatia tovaru.

d/ Vzhľadom k tomu, že rezané kvety sú tovarom podliehajúcim rýchlo skaze, pre posúdenie oprávnenosti reklamácie spotrebiteľa, je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný tovar do predajne predávajúceho najneskôr v deň uplatnenia reklamácie alebo poslať vierohodnú fotku na základe ktorej je možné určiť oprávnenosť reklamácie. V opačnom prípade, predávajúci nezodpovedá za vady reklamovaného tovaru.

e/ V prípade doručenia poškodeného tovaru má spotrebiteľ právo žiadať vrátenie peňazí alebo zrealizovať novú objednávku.

f/ Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný vyplniť [reklamačný formulár](#) a vyčkať na pokyny predávajúceho a následne doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, vrátane manuálov a záručného listu alebo faktúry predávajúcemu. Po úspešnom vyplnení a odoslaní reklamačného formulára dostane spotrebiteľ od predávajúceho automatické potvrdenie prijatia reklamácie na email.

g/ Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch do 30 dní. Po určení spôsobu reklamácie musí byť reklamácia vybavená ihneď, v opodstatnených prípadoch najneskôr do 30 dní. Predávajúci oznámi výsledok vybavenia reklamácie spotrebiteľovi v zákonnej lehote a to písomne (e-mailom, poštou). Kópiu reklamačného protokolu odošle predávajúci spotrebiteľovi spolu s tovarom, resp. mu ju odovzdá osobne pri prevzatí reklamovaného tovaru. V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že

reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ nárok od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový.

h/ Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom.

i/ Reklamáciu spotrebiteľ uplatňuje zaslaním reklamačného formulára na adresu: bibi@bibidekor.sk. Reklamácia musí obsahovať: číslo faktúry (resp. kópiu dokladu o nadobudnutí), presný názov tovaru, popis vady, alebo poškodenia zásielky, fotodokumentáciu poškodeného tovaru (ak je to možné).

j/ Reklamovaný tovar je potrebné poslať vždy bežným balíkom na adresu: BIBI s.r.o., Na Troskách 25, 974 01 Banská Bystrica. Súčasťou tovaru musí byť doklad o zaplatení.

Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má možnosť si uplatniť svoje práva voči predávajúcemu aj formou alternatívneho on-line riešenia, ktoré zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov (RSO). Sťažnosť spotrebiteľa bude vybavená do 90 dní a spotrebiteľ ju môže podať prostredníctvom formulára na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>