

REKLAMAČNÝ PORIADOK

(zákon 250/2007, paragraf 18)

Fakturačné údaje: Paulownia Slovakia, s.r.o.
072 34 Zalužice 445
IČO : 48 036 340
DIČ : 2024185999

Firma je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo: 36803/V

Bankové spojenie : SLSP Michalovce, účet : 5067094948 / 0900

Web stránka: <http://paulownia-slovakia.vksoft.eu>
E-mail: paulownia.slovakia@centrum.sk

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Adresa: Inšpektorát SOI pre Košický kraj,
Vrátna 3, 043 79 Košice

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1, Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri výsadbe výpestkov musia byť dodržané všetky agrotechnické postupy a podmienky výsadby a ošetrovania. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie výpestkov pri preprave napr. zlomenie, prípadne preschnutie výpestkov z dôvodu meškania dobiery zavinennej prepravcom, pri nevhodnom ošetrovaní, pri poškodení ohryzom, prípadne mrazom a suchom, pri inom mechanickom poškodení. Reklamácie sú vybavované v súlade s Obchodným zákonníkom SR. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

2, Reklamácie sa vybavujú počas otváracie doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený: **Paulownia Slovakia, s.r.o.**, 072 34 Zalužice 445. Reklamácie vybavuje konateľ spoločnosti,. K reklamácii je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru (faktúru).

Článok II.

Druhy reklamácií a ich vybavenie

1) záručná reklamácia

Predávajúci poskytuje na produkt záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby. Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný. Ak výmena nie je možná, zoberie vadný výrobok späť a vráti kúpnu cenu.

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním, nedodržaním odporúčaného spôsobu pestovania alebo za iných podmienok, ako sa má. U živých rastlín sa jedná hlavne o spôsob zálievky, ochranu pred domácimi zvieratami a škodcami, odporúčaný spôsob zazimovania či vhodný typ pôdy na mieste výsadby. Na tieto skutočnosti bude zákazník upozornený obsluhujúcim personálom.

2) reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, apod.

Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky. Tento druh reklamácie je možné uplatniť pri preberaní tovaru. Neskôr zistené nedostatky v množstve, druhu a akosti nebudú akceptované.

Článok III.

Dĺžka záruky

Záručná doba je poskytovaná v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka. Pri osobitných druhoch tovaru sa môže vyskytnúť záručná lehota presahujúca zákonom stanovenú dobu. O takom výrobku bude zákazník vopred informovaný. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie sadeníc pri preprave napr. zlomenie, prípadne preschnutie výpestkov z dôvodu meškania dobiery zavinennej prepravcom, pri nevhodnom ošetrovaní, pri poškodení ohryzom, prípadne suchom, pri inom mechanickom poškodení, nedodržaním odporúčaného spôsobu pestovania uvedeného v manuály pestovania, priloženom pri kúpe tovaru.

Záruka

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.

Keďže sa jedná o špecifický tovar (rastlín), sú záručné podmienky obmedzené len na kvalitu rastlín v čase ich dodania. Predávajúci zodpovedá za kvalitu dodaného tovaru. Akékoľvek neskoršie reklamácia na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované. Ak tovar (rastliny) boli dodanej poškodené, kupujúci má právo na ich opätovné bezplatné zaslanie, ak túto skutočnosť preukáže fotografií poškodenej zásielky v deň prevzatia zásielky na kontaktný E-mail predávajúceho (z dôvodu charakteru tovaru iný spôsob preukázania nie je možný). V prípade rastlín je predávajúci oprávnený prípadné vady posudzovať obzvlášť s ohľadom na vlastnosti rastlín a na starostlivosť, ktorá im bola poskytnutá. V každej zásielke nájdete priloženú faktúru - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako záručný list.

Článok IV.

Spôsob vybavenia reklamácie

1, Reklamácia sa uplatňuje u osoby uvedenej na tomto reklamačnom poriadku. V prípade zakúpeného tovaru, ktorého predaj, výsadbu nerealizovala naša spoločnosť je potrebné takýto tovar predložiť k reklamáci v mieste zakúpenia. V prípade reklamácie tovaru bude reklamácia vybavená v mieste dodávky/odberu tovaru.

2, O každej reklamáci sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamáci sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená hneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo.

3, Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Článok V.

Záverečné ustanovenia

1, Spoločnosť Paulownia Slovakia, s.r.o. si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku.

2, Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka

Predchádzajte reklamácií:

Vždy si skontrolujte zásielku pri preberaní

Kupujúcemu odporúčame pred prevzatím a zaplacením zásielky od kuriéra alebo pošty, na mieste skontrolovať či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúčame zásielku neprebrať. Je potrebné spísať s prepravcom škodový protokol (ten si vyžiadať priamo u prepravnej spoločnosti alebo na pošte).

Ako postupovať pri reklamovaní tovaru ?

Reklamáciu vopred ohlásite telefonicky: 0903 863 851, E-mailom: paulownia.slovakia@centrum.sk

Reklamovaný tovar odovzdajte na nasledujúcu adresu: **Paulownia Slovakia, s.r.o., 072 34 Zalužice 445**

Čo musíte poslať spolu s Vašou reklamáciou ?

Každý balík - reklamácia musí byť riadne zabalená (najlepšie v krabici v akej to prišlo) a má obsahovať: Reklamovaný tovar, kópiu faktúry, záručný list (pokiaľ nie je, faktúra slúži zároveň ako záručný list) a popis závady. Kontaktné údaje kupujúceho (spiatočná adresa, tel. číslo, e-mail). Tovar zasielajte buď formou balíka, alebo doručte osobne. Pri zaslaní reklamácie k nám na dobierkou nebude táto zásielka prijatá, dobierky zákazníkov nepreberáme! Zákazník odovzdá tovar na svoje náklady, vybavenú reklamáciu mu potom doručíme na naše náklady. V prípade, že závada tovaru je neodstrániteľná, nahradí dodávateľ zákazníkovi poškodený výrobok novým, alebo po dohode - iným druhom, pričom dôjde k doplaceniu, alebo vráteniu cenového rozdielu.

Na aké poškodenie sa nevzťahuje záruka ?

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté:

- poškodenie a zničenie tovaru v dôsledku neodbornej manipulácie alebo zásahom neoprávnenej osoby
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa
- vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom, mechanickým poškodením, nedostatkom vody
- pri používaní tovaru v rozpore s návodom na pestovanie (návod obdrží kupujúci pri kúpe mailom)

Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, blesku, násilného poškodenia, poveternostných podmienok, alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. V prípade neoprávnenej reklamácie bude tovar vrátený späť kupujúcemu s príslušným stanoviskom.

Aká je doba na vybavenia reklamácie ? Aké sú záručné podmienky ?

Reklamáciu tovaru vybavuje predávajúci bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 pracovných dní odo dňa prijatia reklamácie k nám. Každú reklamáciu posúdime. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Predávajúci upozorní o vybavení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS, alebo e-mailom.

Tento Reklamačný poriadok spoločnosti **Paulownia Slovakia, s.r.o.**, vstupuje do platnosti dňa 30.01. 2015.