

Reklamačný poriadok
internetového obchodu www.viktoriinezahrady.sk

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, 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 v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení.
2. Predávajúcim je JVR Enterprise s.r.o., sídlom Sládkovičova 378/5 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 51212382, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 35510/P, DIČ: 2120636177, email: jvr@jvr.sk, telefónne číslo: +421 918 052 171 (ďalej len „predávajúci“).
3. Predávajúci je súčasne prevádzkovateľom elektronického systému prostredníctvom ktorého prevádzkuje internetový obchod na doméne s názvom www.viktoriinezahrady.sk (ďalej aj „Internetový obchod“).
4. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho pri uplatňovaní práv z väd služieb v zmysle uzatvorenej zmluvy na diaľku s Predávajúcim prostredníctvom emailovej komunikácie alebo prostredníctvom internetového obchodu Predávajúceho prevádzkovaného na stránke www.viktoriinezahrady.sk.
5. Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetového obchodu Predávajúceho a ktorej bolo doručené potvrdenie o prijatí objednávky zo strany Predávajúceho alebo ktorá akceptovala cenovú ponuku Predávajúceho, t. j. osoba, ktorá uzatvorila s Predávajúcim zmluvu o poskytnutí služieb.
6. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa týchto VOP nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
7. Službami sa rozumie služby, ktoré Predávajúci ponúka prostredníctvom internetového obchodu (ďalej tiež ako „služby“).
8. Zmluvou sa rozumie zmluva o poskytnutí služieb.

II. Odkazy

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na internetovom obchode Predávajúceho.

III. Zodpovednosť Predávajúceho za vady služieb

1. Predávajúci je povinný poskytnúť služby v súlade s uzavretou zmluvou o poskytnutí služieb (Ďalej tiež ako „zmluva“) t.j. v požadovanom rozsahu, dohodnutým spôsobom a v dohodnutom čase.

IV. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady služby (Reklamácia)

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu na:
 - a) Rozsah poskytnutej služby
 - b) Včasnosť poskytnutia služby

c) Správnosť ceny za službu

2. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu doručením reklamácie na adresu: JVR Enterprise s.r.o., Sládkovičova 378/5, 064 01 Stará Ľubovňa alebo emailom na adresu: jvr@jvr.sk Kupujúci môže využiť právo uplatniť reklamáciu tiež osobne v sídle Predávajúceho.
3. Pri uplatnení reklamácie vyplní Kupujúci reklamačný protokol, ktorý je Kupujúcemu sprístupnený v internetovom obchode Predávajúceho alebo iným spôsobom oznámi Predávajúcemu reklamáciu ponúkanej služby. Pri reklamacii Kupujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, bydlisko, email, telefónne číslo) a opíše v čom spočíva vada poskytnutej služby. Pri reklamacii Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zodpovednosti za vady si uplatňuje. V prípade uplatnenia reklamácie reklamačným protokolom alebo iným dokumentom obsahujúcim reklamáciu (ďalej tiež ako „reklamačný protokol“), reklamačný protokol odošle Kupujúci Predávajúcemu spôsobom podľa bodu 2 alebo mu ho odovzdá pri osobnom uplatnení reklamácie.
4. Po prevzatí reklamačného protokolu alebo osobnom uplatnení reklamácie Predávajúcim bude Kupujúcemu vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
5. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z týchto práv Kupujúci uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na poskytnutie náhradnej služby.
6. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamačného poriadku), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady služieb.
7. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Kupujúceho a to vhodnou a preukázateľnou formou /písomne/, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vrátením ceny za službu, vyplatením zľavy z ceny za službu poskytnutím náhradnej služby alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V. Práva Kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady služby

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať náhradnú službu.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má Kupujúci právo na poskytnutie náhradnej služby, na zľavu z ceny za službu alebo má právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie peňazí. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady alebo pre väčší počet vád, poskytnutú službu riadne užívať.

VI. Závěrečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v internetovom obchode Predávajúceho dňa 31.05.2022