

Reklamační řád

Vážení zákazníci,

je v našem zájmu urychlit vyřizování případně vzniklých stížností na vady výrobku (reklamací) a jiných stížností vámi podávaných. Z těchto důvodů vás informujeme o reklamačním řádu (odpovídajícímu § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele), který obsahuje pravidla při podávání reklamací a jejich následnému vyřizování k vaší plné spokojenosti.

1. Místo podávání reklamace

Stížnosti na vady výrobku zakoupeného v naší prodejně nebo na službu poskytovanou naší společností lze uplatnit v místě nákupu na provozovně Riegrovo náměstí 264, 76701 Kroměříž.

2. Na koho se obrátit

Při podávání stížnosti se obraťte na majitelku Ivetu Židlíkovou přímo na provozovně.

3. Povinnosti prodávajících

Prodávající nese plnou zodpovědnost za vady a poškození výrobku vzniklé před zakoupením výrobku a prokazatelně nezaviněné spotřebitelem (např. prošlá záruční doba).

Prodávající má při reklamaci zboží povinnost vyhotovit záznam o vadném výrobku, zápis do záručního listu a na místě informovat poškozeného spotřebitele o dalším postupu reklamace.

4. Kdy lze reklamaci uplatňovat

Spotřebitel má právo na reklamaci vadného výrobku pouze v případě:

- a) když přichází se stížností ihned po zjištění vady výrobku
- b) vlastní platný účetní doklad o zakoupení výrobku v této prodejně a dle povahy výrobku také záruční list aj. další doklady výrobku, které dokazují jeho vadu (např. etikety, v případě nepravosti druhu rostliny, apod.).
- c) reklamuje výrobky v záruční době.
- d) vadný výrobek musí přinést a ukázat prodávajícímu (např. prošlá záruční lhůta chem. přípravku, zlomené zahradnické nářadí, poškozená hrnkovaná rostlina aj.)
- e) jestliže se jedná o vadné vzrostlé dřeviny aj. výrobky nemožné přepravy, je nezbytné přinést jejich fotografii, etikety s názvem rostliny, barevným vyobrazením květu, plodu či listu, vztahující se k uplatňované reklamaci, získané při jejím zakoupení.

5. Záruční doba

Záruční doby zde prodávaných výrobků:

- a) řezané květiny do druhého dne od zakoupení
- b) pokojové hrnkové květiny do 48hodin
- c) ostatní výrobky 24 měsíců

Záruční doba se začíná počítat ode dne zakoupení výrobku.

6. Rozhodnutí o reklamaci a odstranění vady

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, případně do tří pracovních dnů.

Tato reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit dle §19 zákona o ochraně spotřebitele.

Odstranění vady výrobku je dále vyřizováno dle dohody mezi spotřebitelem a odpovědným pracovníkem firmy.

Prodávající nezodpovídá za vady vzniklé po zakoupení výrobku neodborným zacházením spotřebitele (neodpovídající údržba rostlin, neopatrné zacházení s chemickými přípravky, poškození při vlastní přepravě aj.)

V Kroměříži dne 28. 10. 2013