

Pri objednávaní tovaru z mobilnej aplikácie BLOOM Vás žiadame, aby ste svoju objednávku uskutočnili po prečítaní Obchodných podmienok. Odoslaním Objednávky Zákazník dáva na vedomie, že Obchodné a dodacie podmienky si prečítal, akceptuje ich a súhlasí s nimi.

Zákazník prehlasuje, že disponuje súhlasom obdarovaného príjemcu poskytnutím osobných údajov za účelom doručenia objednávky.

## 1 Základné pojmy

1.1 **Obchodníkom** (v texte „Obchodník“ alebo „Prevádzkovateľ“) sa rozumie spoločnosť:

	<b>SKY EVENTS s.r.o.</b>
	spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného
súdu Banská	Bystrica oddiel: Sro, vložka: číslo 39857/S
	sídlo: Alexandra Matušku 1, 974 01 Banská
Bystrica	
	IČO: 53 301 111
	IČ DPH: SK2121346964
	štat. orgán: Mgr.art. Dominik Lauko – konateľ

Sme daňový subjekt registrovaný pre DPH.

Email: [Bloomspecialflowers@gmail.com](mailto:Bloomspecialflowers@gmail.com)

Tel: +421908339349

Zodpovedná osoba: Mgr.art. Dominik Lauko

Prevádzková doba: Pondelok až Piatok od 8.00 do 16.00

Príjem objednávok cez mobilnú aplikáciu: nonstop

Orgán dozoru:

### **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**

Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica 1

Odbor výkonu dohľadu

tel. č.: [048/412 49 69](tel:0484124969), [048/415 18 71](tel:0484151871), fax. č.: [048/4124 693](tel:0484124693),

email: [bb@soi.sk](mailto:bb@soi.sk)

Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

1.2 **Zákazníkom - Spotrebiteľom** (ďalej v texte „Spotrebiteľ“ alebo „Zákazník“) sa rozumie užívateľ spoločnosti SKY EVENTS s.r.o., ktorý má možnosť objednať produkty na webovej stránke Prevádzkovateľa, resp. prostredníctvom mobilnej aplikácie Prevádzkovateľa. Pre účely zákona č. 108/2024 Z.z. sa v zmysle § 52 ods.4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, t.j. fyzická osoba, ktorá nenakupuje tovar pre účely jeho predaja iným osobám, za účelom podnikania alebo výkonu zamestnania či povolania.

1.3 **Príjemcom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej je podľa objednávky Zákazníka zásielka určená.

1.4 **Miestom určenia** sa rozumie miesto určené Zákazníkom, na ktoré je Prevádzkovateľ povinný zabezpečiť doručenie zásielky v rámci Slovenska.

1.5 **Zásielkou** sa rozumie tovar, ktorý je súčasťou aktuálnej ponuky produktov BLOOM Prevádzkovateľa v mobilnej aplikácii BLOOM.

1.6 **Zasielateľskou spoločnosťou** sa rozumie Prevádzkovateľ, ktorý realizuje doručenie Zásielok vlastnými prostriedkami.

## 2 Objednávka

2.1 Zákazník má možnosť výberu konkrétneho tovaru produktov BLOOM. K tomuto kroku **je** potrebná registrácia v aplikácii Prevádzkovateľa. Po ukončení objednávky svoju voľbu potvrdí a uskutoční platbu.

2.2 Po odoslaní objednávky bude objednávka spracovaná a na e-mail Zákazníka bude obratom doručené potvrdenie o jej prijatí Prevádzkovateľom. Na uvedenú e-mailovú adresu budú Zákazníkovi v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom objednávky. Po zaplatení tovaru, resp. služby bude Zákazníkovi automaticky doručený prostredníctvom e-mailu daňový doklad (elektronická faktúra).

2.3 Zákazník je povinný uhradiť cenu za tovar objednávaný cez mobilnú aplikáciu a uvedenú v objednávke platobnou kartou.

2.4 Zákazník nemá právo na odstúpenie od zmluvy, ktorej predmetom sú živé kvety a doplnkový tovar, ktorý tvorí súčasť kytice, ktorú si Zákazník u Obchodníka objednal a Obchodník jej dodanie potvrdil.

## 3 Zrušenie objednávky

3.1 Zákazník nemôže objednávku potvrdenú v aplikácii stornovať.

3.2 Prevádzkovateľ má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu nedostupnosti tovaru ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar Prijemcovi v požadovanej lehote, pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení.

3.3 V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri stornovaní objednávky zo strany Prevádzkovateľa, finančné prostriedky budú vrátené Zákazníkovi v plnej výške v lehote 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s Prevádzkovateľom nedohodne inak. Pri platbe platobnými kartami budú peniaze vrátené v súlade s podmienkami zmluvy o akceptácii platobných kariet medzi Prevádzkovateľom a príslušnou bankou.

## 4 Platba

4.1 Všetky ceny tovarov, služieb a všetky ostatné poplatky sú uvádzané s DPH. Cenové akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

4.2 Za objednanú Zásielku môže Zákazník platiť nasledovne:

- **The Pay** - platba cez virtuálnu platobnú bránu. Platiť môžete kartami VISA, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro. Uvedené karty môžu byť vydané akoukoľvek bankovou inštitúciou. Osobné údaje Zákazníka (číslo účtu, kód platobnej karty a pod.) sa zadávajú priamo na zabezpečených stránkach ThePay. Vysoká bezpečnosť The Pay platobnej brány je zabezpečená bezpečnostným štandardom 3D-Secure stanoveným kartovými asociáciami VISA a MasterCard, ktoré vylučujú možnosť zneužitia platobných kariet.

## 5 Dodacie podmienky

5.1 Preprava bude zabezpečená kuriérom do 50 min v rámci Banskej Bystrice a okolia. Poplatky za doručenie nie sú zahrnuté v cene tovaru. Cena za doručenie je minimálne 6€ v rámci Banskej Bystrice, cena sa môže líšiť dodaním produktu mimo Banskej Bystrice (v tom prípade sa cena dopravy vypočíta podľa vzdialenosti a sadzby 90 eurocentov za jeden kilometer.

5.3 Ak sa Prevádzkovateľovi nepodarí doručiť kyticu Zákazníka z dôvodu nezastihnuteľnosti Prijemcu (na uvedenej adrese v Objednávke sa adresát nenachádza a nie je možné sa s ním telefonicky opakovane spojiť) následná reklamácia nebude akceptovaná, avšak je možné na základe telefonickej dohody do 24 hodín od prijatia objednávky prevziať tovar počas prevádzkových hodín na prevádzkovej adrese Medený Hámor 11, Banská Bystrica.

5.4 V prípade, že Prijemca odmietne prevziať zásielku od nášho kuriéra, Prevádzkovateľ za túto skutočnosť neručí a zásielku eviduje ako vybavenú. Ak Zákazník pri vystavení objednávky udá fiktívnu alebo neúplnú adresu, prípadne nesprávny tel. kontakt na Prijemcu a doručenie nie je možné realizovať, Prevádzkovateľ za túto skutočnosť nezodpovedá a zásielka je evidovaná ako vybavená. V zmieňovaných prípadoch nevzniká nárok na reklamačné konanie pre Zákazníka, pretože servis, ku ktorému sa Prevádzkovateľ zaviazal aj skutočne poskytol a objednávku sa snažil doručiť. Pokiaľ sa z vyššie uvedených dôvodov nepodarí zásielku doručiť, je možné na základe telefonickej dohody do 24 hodín od prijatia objednávky prevziať tovar počas prevádzkových hodín na prevádzkovej adrese zákazníckeho centra Obchodníka Medený Hámor 11, Banská Bystrica.

5.5 Produkty BLOOM, ktoré máme zobrazené v ponuke na našej stránke sa môžu nepatrne líšiť od dodaných produktov, nakoľko sa jedná o živý tovar, vždy je však zachovaný počet, farebná kombinácia a hodnota objednanej kytice.

Doručenie objednávok nepotvrdzujeme, kontaktujeme Vás len v prípade nejasností (chybne uvedená adresa Prijímateľa, nesprávne tel. číslo ...)

## 6 Závazky strán

6.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje:

- dodať správny druh Zásielky na základe objednávky Zákazníka v určenej cene,
- zabaliť Zásielku a odoslať ju v dohodnutej lehote na Miesto určenia,
- v prípade, že nie je možné Zásielku doručiť je Prevádzkovateľ povinný informovať Zákazníka a dohodnúť ďalší postup,
- zabezpečiť vyhotovenie a doručenie objednávky riadne a s náležitou odbornou starostlivosťou,
- všestranne chrániť záujmy Zákazníka a zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri realizácii objednávky,
- zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch registrovaných užívateľov,
- neposkytovať osobné údaje užívateľov tretím osobám ani ich komerčné využitie.

6.2 Zákazník sa zaväzuje:

- objednať tovar stanoveným spôsobom na stránke, resp. v aplikácii Prevádzkovateľa,
- vyznačiť v objednávke kompletnú adresu Miesta určenia, prípadne inej špecifikácie Miesta určenia,
- v objednávke uviesť svoje meno, adresu, telefónne číslo a email súhlasiť s evidovaním nedoručiteľnej Zásielky (ak Prijemca odmietne Zásielku prevziať, alebo je z iných dôvodov nedoručiteľná - nepresná alebo neexistujúca adresa, neprítomnosť Prijemcu ani žiadnej inej osoby, ktorá by Zásielku mohla

prijat' a podobne, pokiaľ nie je Zákazníkom uvedené, aby bola Zásielka doručená výlučne do rúk Prijemcu) ako vybavenej.

## **7 Záruka**

7.1 Na kvety poskytuje Prevádzkovateľ 48-hodinovú záruku čerstvosti odo dňa doručenia Zásielky. Záruka čerstvosti sa nevzťahuje na kvety poškodené mrazom alebo vysokou teplotou. Ak nastane situácia, že doručené kvety neboli čerstvé alebo boli inak poškodené, kontaktujte, prosím, zákaznícky servis Prevádzkovateľa.

Záručné podmienky na ostatný tovar sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka č 40/1964 Zb. v platnom znení. Záručná doba je 24 mesiacov pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak a začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Poskytnutá záruka sa nevzťahuje na chyby a poškodenia výrobku, ktoré vznikli nesprávnou manipuláciou, nesprávnym používaním alebo nesprávnym ošetrovaním výrobku.

Minimálna doba trvanlivosti potravín je uvedená na obaloch produktov. Zasielané produkty však majú expiračnú dobu minimálne 2 týždne pred dátumom spotreby. V prípade kratšej expiračnej doby kontaktujeme Zákazníka e-mailom alebo telefonicky a zásielku odošleme až po jeho súhlase.

### **7.2 Reklamačný poriadok**

7.2.1. Pri doručení a prevzatí Objednávky je nutné, aby si Prijemca dodávku skontroloval kvalitu kvetov Reklamácie ohľadne množstva a druhu dodaného tovaru je treba uplatniť okamžite po zistení telefonickou formou alebo e-mailom.

7.2.2. Prevádzkovateľ nezodpovedá za reklamácie zapríčinené nesprávnou starostlivosťou obdarovaného Prijemcu o doručené kvety. V prípade, že nesprávnou starostlivosťou Prijemcu o doručenú kyticu bude zapríčinená znížená trvanlivosť kytice, reklamácia nebude uznaná. Pre správne posúdenie reklamácie kvetinového daru z dôvodu čerstvosti je potrebné zaslanie fotografie aspoň emailom. Z reklamácií je vyňatá možnosť reklamovať včasnosť dodania kvetinového daru z dôvodu nepredvídaných okolností (zlé počasie, kalamity a pod.)

7.2.3. Reklamácie sú vybavované Obchodníkom spôsobom, formou a postupom podľa týchto Obchodných podmienok.

7.2.4. Pri reklamácií tovaru zašle Zákazník zakúpený tovar na adresu sídla Prevádzkovateľa. Tovar zaslaný formou dobierky Prevádzkovateľ nepreberá. V prípade, že je Prevádzkovateľ za reklamáciu zodpovedný, vyrieši ju promptne k Vašej spokojnosti. Ak Zákazník neuplatní svoje nároky v dobe a spôsobom podľa predchádzajúcich podmienok, platí, že Zásielka bola doručená riadne a včas. Zákazník zodpovedá Prevádzkovateľovi za prípadnú škodu, ktoré vzniknú Prevádzkovateľovi tým, že Zákazník úmyselne porušil niektoré z predchádzajúcich ustanovení, resp., že neuvádzal pravdivé údaje vo svojom registračnom formulári.

7.2.5. Ak Kupujúci je Spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok tovar, vynímajúc živé kvety a výrobky z nich sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Ak Zákazník nie je Spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od Obchodníka ak si tovar preberá Spotrebiteľ alebo obdarovaný Prijímateľ osobne v deň jeho prevzatia.

7.2.6. Reklamovať možno veci, ktoré majú vadu. Vec sa považuje za vadnú, ak:

- nie je v súlade s tým, čo si Spotrebiteľ s Obchodníkom dohodli v zmluve (tzv. dohodnuté požiadavky): vec nezodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite uvedeným

v zmluve; vec nie je vhodná na účel, ktorý Spotrebiteľ oznámil Obchodníkovi a s ktorým Obchodník súhlasil; vec neplní funkcie uvedené v zmluve; vec nemá vlastnosti alebo príslušenstvo uvedené v zmluve a pod.,

- nie je v súlade s tým, čo môže Spotrebiteľ očakávať od veci rovnakého druhu (tzv. všeobecné požiadavky): vec nie je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami bežnými pre vec rovnakého druhu, ktoré môže Spotrebiteľ očakávať; vec nie je vhodná na účel, na ktorý sa vec rovnakého druhu bežne používa; a pod.,

- jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby (tzv. právne vady).

7.2.7. Obchodník nezodpovedá za všetky vady, ktoré sa na veci prejavujú. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má vec pri jej prevzatí Spotrebiteľom alebo ním určenou osobou a ktoré sa prejavujú do dvoch rokov od prevzatia veci. Obchodník nezodpovedá za vady, ktoré vzniknú kvôli nesprávnemu používaniu veci, nehode, opotrebeniu alebo iným okolnostiam, ktoré nastanú po dodaní veci. Obchodník však zodpovedá za vady, ktoré sa síce prejavujú neskôr, avšak vec ich mala už v čase jej dodania Spotrebiteľovi. Ak ide o predaj použitej veci, dobu zodpovednosti za vady je možné dohodou medzi Spotrebiteľom a obchodníkom skrátiť až na jeden rok od dodania veci.

7.2.8. Ak ide o vec s digitálnymi prvkami, t. j. hnutelnú vec, ktorá obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s nimi prepojená tak, že bez digitálneho obsahu alebo digitálnej služby nemôže plniť svoje funkcie (napríklad smartfón, smart televízia a pod.), Obchodník zodpovedá za vady na veci aj za vady digitálneho obsahu alebo digitálnej služby. Zároveň platí, že ak ide o vec, pri ktorej sa má digitálny obsah alebo digitálna služba dodávať nepretržite počas dohodnutej doby, Obchodník zodpovedá za vady digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktoré sa vyskytnú alebo prejavujú počas celej dohodnutej doby, najmenej počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

7.2.9. Zodpovednosť Obchodníka za vady sa vzťahuje aj na zľavnenú vec alebo vec vo výpredaji. Ak však Obchodník pri uzavretí zmluvy informoval Spotrebiteľa, že určitá vlastnosť veci nie je v súlade s tým, čo môže Spotrebiteľ očakávať od veci rovnakého druhu (nezodpovedá všeobecným požiadavkám) a Spotrebiteľ s tým súhlasil, Obchodník za takéto vady nezodpovedá. Uvedené sa môže vzťahovať napríklad na prípady, keď je vec predávaná za nižšiu cenu z dôvodu, že má určité nedostatky alebo na prípad predaja použitých vecí.

7.2.10. Ak sa vada prejaví do dvoch rokov od dodania veci, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase jej dodania (ak to je zlučiteľné s povahou veci a vady), a teda ide o vadu, za ktorú Obchodník zodpovedá. Obchodník môže tento predpoklad vyvrátiť, je však jeho úlohou dokázať opak. Ak ide o použité veci a Spotrebiteľ sa dohodol s Obchodníkom na kratšej, napríklad jednoročnej dobe zodpovednosti za vady, existencia vady v čase dodania veci sa predpokladá počas tejto kratšej doby.

7.2.11. Pravidlá pre zodpovednosť Obchodníka za vady veci sa vzťahujú aj na veci, ktoré Obchodník vyrobí Spotrebiteľovi na mieru (zhotovenie veci na zákazku).

7.2.12. Vytknutie vady (uplatnenie reklamácie)

Vadu je potrebné vytknúť do dvoch mesiacov, odkedy Spotrebiteľ zistí, že vec má vadu, najneskôr do dvoch rokov od dodania veci (ak ide o použité veci a Spotrebiteľ sa dohodol s Obchodníkom na kratšej, napríklad jednoročnej dobe zodpovednosti za vady, najneskôr do uplynutia tejto kratšej doby). Ak Spotrebiteľ v tejto lehote reklamáciu neuplatní, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.

Spotrebiteľ môže vadu vytknúť, t. j. reklamovať vec:

a) prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania Obchodníka, elektronickej adrese, webovom sídle, resp. tel. čísle Obchodníka t.j.

- poštou na korešpondenčnej adrese SKY EVENTS s.r.o., Alexandra Matušku 1, 974 01 Banská Bystrica,
- e-mailom na [Bloomspecialflowers@gmail.com](mailto:Bloomspecialflowers@gmail.com)
- vyplnením reklamačného formulára dostupného na webovom sídle Obchodníka,
- telefonicky, v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 na čísle +421908339349

b) osobne na prevádzkovej adrese Medený Hámor 11, Banská Bystrica

#### 7.2.13. Odstránenie vady

Spotrebiteľ má predovšetkým právo na odstránenie vady formou opravy veci alebo jej výmeny. Spotrebiteľ má právo vybrať si medzi výmenou veci a opravou veci. Spotrebiteľ si ale nemôže zvoliť ten spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprimerané náklady.

Ak Obchodník vadnú vec vymení za novú vec, Obchodník bude zodpovedať aj za vady novej veci.

#### 7.2.14. Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak nastane jeden z nasledujúcich prípadov:

- a) Obchodník vec neopravil ani nevymenil,
- b) Obchodník vec od Spotrebiteľa neprevzal na opravu alebo výmenu (vôbec neprevzal alebo neprevzal na náklady Obchodníka, hoci Spotrebiteľ odovzdal alebo inak sprístupnil vec Obchodníkovi) alebo Obchodník nezabezpečil odstránenie vadnej veci, ak ide o vec, ktorá si vyžaduje inštaláciu, alebo následnú inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci (poznámka: Obchodník a Spotrebiteľ sa môžu tiež dohodnúť, že odstránenie vadnej veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí Spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo Obchodníka),
- c) Obchodník odmietol odstrániť vadu z dôvodu, že oprava ani výmena veci nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady,
- d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- f) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.

Pri posudzovaní práva Spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od Spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Obchodníka odstrániť vadu.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy v prípade, že sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Tieto skutočnosti musí preukázať Obchodník.

Ak Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, Obchodník je povinný vrátiť mu kúpnu cenu do 14 dní odkedy Spotrebiteľ vrátil vec Obchodníkovi alebo odkedy Spotrebiteľ preukázal Obchodníkovi, že mu vec odoslal.

#### 7.2.15. Náhrada účelne vynaložených nákladov

Spotrebiteľ má voči Obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu, ak Obchodník za vadu zodpovedá. Toto právo si musí Spotrebiteľ u Obchodníka uplatniť do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo na náhradu nákladov zanikne.

#### 7.2.16. Spotrebiteľská záruka

Pri niektorých veciach sa výrobca alebo Obchodník (Prevádzkovateľ) môžu dobrovoľne zaviazat' vrátiť Spotrebiteľovi kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rámec ich zákonných povinností, t. j. poskytnú Spotrebiteľovi tzv. spotrebiteľskú záruku. Spotrebiteľ má právo požadovať od výrobcu alebo Obchodníka (Prevádzkovateľa), ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame.

#### 7.2.17. Povinnosti Obchodníka

Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Obchodník je povinný bezodkladne mu poskytnúť písomné potvrdenie o vytknutí vady (listinne, e-mailom a pod.). V potvrdení musí Obchodník uviesť lehotu, v ktorej vadu odstráni. Má ísť o primeranú lehotu, teda o najkratší čas, ktorý Obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Táto lehota môže byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (vytknutia vady) iba v prípade, ak existuje objektívny dôvod, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť a pre ktorý nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote 30 dní (napr. dlhšia lehota dodania špecifického náhradného dielu na opravu veci).

Obchodník vybaví reklamáciu buď uspokojením nároku Spotrebiteľa (opravou veci, výmenou veci, vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny alebo vyplatením kúpnej ceny v prípade odstúpenia Spotrebiteľa od zmluvy) alebo jej zamietnutím (odmietnutím zodpovednosti za vadu), ak reklamáciu Spotrebiteľa nepovažuje za odôvodnenú. O výsledku reklamácie bude Zákazník informovaný bezprostredne po rozhodnutí o oprávnenosti reklamácie telefonicky a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou reklamačný protokol.

V prípade zamietnutia reklamácie (odmietnutia zodpovednosti za vadu) je obchodník povinný písomne (listinne, e-mailom a pod.) oznámiť Spotrebiteľovi dôvody zamietnutia reklamácie.

Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi. Ak Zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

7.2.18. Pokiaľ Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak Obchodník na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s

prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, pričom Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

## 8 Odstúpenie od zmluvy

### 8.1 Všeobecné poučenie:

Na základe zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov podľa ustanovení § 19 a nasl. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru (pokiaľ sa nejedná o výnimky podľa 8.2, 8.3 týchto Obchodných podmienok). Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru, pokiaľ to tieto Obchodné podmienky nevyklučujú (pokiaľ sa nejedná o výnimky podľa 8.2, 8.3 týchto Obchodných podmienok).

Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu Obchodníka alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy aj v podobe zápisu na trvanlivom médiu (napr. e-mail) v zmysle § 20 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z.z.

Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia. Odporúčame Zákazníkom, aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť formulár odstúpenia od kúpnej zmluvy, uvedený v prílohe týchto Obchodných podmienok.

Tovar nám nezasielajte na dobierku, takýto tovar nebude prevzatý.

Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo Spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak Prevádzkovateľ navrhol, že si tovar u Spotrebiteľa vyzdvihne sám.

Náklady na vrátenie tovaru znáša Spotrebiteľ.

Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

### 8.2 V súlade s § 19 ods. 1 vyššie uvedeného zákona Spotrebiteľ **nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:**

- poskytovanie služby, ak sa služba začala plniť so súhlasom Spotrebiteľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy,



- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Spotrebiteľa alebo tovaru určeného osobitne pre jedného Spotrebiteľa, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.

**8.3 V súlade s vyššie uvedeným zákonným ustanovením sú rezané kvety a produkty z rezaných kvetov klasifikované ako tovar, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nie je možné vrátiť, a to aj z dôvodu, že u kvetov a kytíc z nich sa jedná o tovar podliehajúci rýchlej skaze, kde je životnosť obmedzená na 48 hodín.**

## **9 Ochrana osobných údajov**

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Spotrebiteľa ako dotknutej osoby v zmysle nariadenie nariadenia európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679, z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, a tiež podľa ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z, z 29. novembra 2017 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spotrebiteľ prehlasuje, že disponuje súhlasom obdarovaného Prijemcu s poskytnutím osobných údajov za účelom doručenia objednávky.

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.12.2024

Príloha : BLOOM formular na odstúpenie  
BLOOM formular na vytknutie vady (reklamácia)

**SKY EVENTS s.r.o., Alexandra Matušku 1, Banská Bystrica, 97401**

**IČO 53301111**

**Telefón: +421947903703,**

**email: [Bloomspecialflowers@gmail.com](mailto:Bloomspecialflowers@gmail.com)**

## **FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade ak si želáte odstúpiť od zmluvy.

Týmto oznamujem, že odstupujem od kúpnej zmluvy na tento tovar:

Názov tovaru/počet/ jednotková cena:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

**Číslo objednávky:**

**Dátum objednania:**

**Dátum doručenia:**

**Meno spotrebiteľa:**

**Adresa spotrebiteľa:**

**Telefón spotrebiteľa:**

**Email spotrebiteľa:**

**Sumu za vrátený tovar / službu si želám vrátiť:**

na bankový účet / IBAN /:

**Dátum:**

**Podpis kupujúceho:**

### **Formulár na vytknutie vady**

-

Internetového obchodu [www.Bloomflowers.sk](http://www.Bloomflowers.sk)

**Adresa pre komunikáciu: SKY EVENTS s.r.o. Alexandra Matušku  
1, 974 01 Banská Bystrica**

#### **Zákazník**

Meno a priezvisko :

Adresa:

Telefónne číslo/ emailová adresa:

#### **Reklamovaný tovar/služba**

Číslo dokladu o kúpe, alebo záručného listu:

Názov:

Dátum zakúpenia:

Príslušenstvo:

Popis Závady:

---

Navrhujem aby moja reklamácia bola vybavená nasledujúcim spôsobom /požadované začiar knite/:

Výmena tovaru  Oprava tovaru

**V prípade ak bude reklamácia vybavená vrátením peňazí a ak si želáte zaslať peniaze na bankový účet uveďte jeho číslo:**

V ..... dňa: .....

.....

Podpis zákazníka