

OBCHODNÉ PODMIENKY a REKLAMAČNÝ PORIADOK

Obchodné podmienky a reklamačný poriadok upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke www.zoya.sk, alebo DRIVE IN /výdajné miesto e-shopu www.zoya.sk/ kamennej prevádzky Kvety ZOYA, Poštová 7, Košice, alebo Kvety ZOYA, Hraničná 2C, Košice-Barca.

Tvoria neoddeliteľnú súčasťou kúpnej zmluvy uzatvorenú osobne na prevádzke, formou telefonického rozhovoru, mailom, alebo zaslaním formulára z www.zoya.sk. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť aj na individuálnych podmienkach kúpnej zmluvy, ktoré musia mať písomnú podobu a nesmú byť v rozpore s inými právnymi predpismi.

DODÁVATEĽ – Predávajúci

ZOYA PROMOTION s.r.o.

Slobody 11
040 11 Košice

IČO : 44 794 673, DIČ : 202 282 7367

Registrácia:

OR OS Košice I, odd. Sro, vl. č. 23767/V

Bankové spojenie:

BIC GIBASKBX

IBAN SK380900000000449412347

Zodpovedný vedúci: Mgr. Júlia Čontofalská

Kontakt: 055/ 622 14 11

Prevádzka – kontaktné údaje:

Kvety ZOYA

Poštová 7, 040 01 Košice OC FRESH Hraničná 2
040 01 Košice 040 17 Košice-Barca

Objednávky – non stop:

Telefonicky:

0917 418 996

mailom:

delivery@zoya.sk

Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Košický kraj

Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 055/622 07 81

1/ ZMLUVNÉ STRANY a DEFINÍCIA POJMOV

Dodávateľ - predávajúci - zabezpečí prípravu a doručenie donášky / objednávky na základe osobnej, alebo telefonicko-objednávky, formou mailu, alebo odoslaním formulára z www.zoya.sk.

Adresa pre podanie reklamácie tovaru, služby, podanie sťažnosti, alebo iný podnet je adresou kamennej prevádzky:

1./ Kvety ZOYA, Poštová 7, 040 01 Košice

2./ Kvety ZOYA Hraničná 2, 040 17 Košice

Objednávateľ - kupujúci - fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objedná tovar na základe osobnej, alebo telefonicko-objednávky, formou mailu, alebo odoslaním formulára z www.zoya.sk.

Príjemca - fyzická alebo právnická osoba, ktorej je donáška adresovaná.

Donáška / objednávka / doručenie / poskytnutie služby – rozumíme rezané a črepníkové kvety, kvetinový, darčekový kôš, flowerbox, prípadne darčekové a upomienkové predmety podľa aktuálnej ponuky na prevádzke Kvety ZOYA, výdajnom mieste Kvety ZOYA - DRIVE IN, alebo na www.zoya.sk.

Doručenie objednávky je realizované predávajúcim, prípadne treťou osobou na základe ich dohody.

Miesto doručenia - miesto ktoré uviedol objednávateľ, kde sa má príjemca nachádzať v termíne a čase doručenia donášky, príp. ktoré výdajné miesto Kvety ZOYA -DRIVE IN, má záujem využiť na prevzatie objednávky. Telefónne číslo na príjemcu je uvedené pre prípadné určenie náhradného miesta doručenia donášky.

Poskytnutie údajov o objednávateľovi a príjemcovi:

K donáške kvetov, alebo k výdaju DRIVE IN, pre správne doručenie, alebo prevzatie požaduje predávajúci od objednávateľa tieto informácie o sebe, alebo príjemcovi - potrebné je uviesť presné údaje:

Objednávateľ: meno a priezvisko, kontakt (mail + telefónne číslo)

Príjemca:

Meno a priezvisko

Presná a správna adresa doručenia – ulica, číslo, obec

Poschodie

Telefónny kontakt s medzinárodnou predvoľbou, pokiaľ nie je donáška na území Slovenskej republiky

Dátum donášky

Čas donášky – je len orientačný /doručenie do 12,00 hod. doobeda, alebo po 12,00 hod. poobede/
Venovanie, alebo odkaz
Iné požiadavky, k doručeniu donášky

2/ DODACIE PODMIENKY

Objednávka tovaru – uzatvorenie kúpnej zmluvy

Kupujúci uzatvára kúpnu zmluvu – objednávku s dodávateľom min. 1 hodinu pred termínom doručenia týmito spôsobmi:

1. osobná návšteva Kvety ZOYA – DRIVE IN, Poštová 7. Košice, alebo Hraničná 2C, Košice-Barca
2. telefonicky na +421 917 418 996
3. mailom na adrese DELIVERY@ZOYA.SK
4. odoslaním objednávky z www.zoya.sk

Pri osobnej návšteve výdajného miesta prevádzky Kvety ZOYA – DRIVE IN, alebo pri telefonicknej objednávke si zmluvné strany dohodnú podmienky objednávky ústne. Pri zaslaní objednávky mailom, alebo z www.zoya.sk zasiela predávajúci odpoveď na objednávku na kontaktnú mailovú adresu.

Kytice a aranžmány sú vyhotovované na základe **ilustračných fotografií** na www.zoya.sk, alebo v podľa ilustračného vzoru zaslaného zo strany objednávateľa a má len informatívny charakter. Výsledný tvar, rozsah a farebnosť môže odlišovať od zadania. **Dodávateľ si vyhradzuje právo na odchýlky a rozdiely v tvare a farbe nakoľko ide o živý rastlinný materiál.**

Kúpna cena tovaru

Kúpna cena tovaru uvedená na www.zoya.sk, alebo v prevádzke Kvety ZOYA – DRIVE IN je vrátane 20% DPH. Predávajúci má právo cenu tovaru meniť. Zmena ceny tovaru sa nevzťahuje na cenu uvedenú v kúpnej zmluve, ktorá bola uzavretá pred zmenou ceny tovaru.

Pri tovare, ktorý je uvedený ako AKCIA platí cena tovaru len do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom tovare nie je uvedené inak.

Cena tovaru nezahŕňa cenu donášky/doručenia a iné doplnkové služby.

Pri nedodržaní povinností predávajúceho, ktoré sú uvedené v Dodacích podmienkach, platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev má kupujúci uplatniť svoje právo voči predávajúcemu prostredníctvom príslušného súdu.

SUMARIZÁCIA OBJEDNÁVKY nie je potvrdením objednávky. POTVRDENIE OBJEDNÁVKY je zasielané SAMOSTATNE. Pri potvrdení objednávky sú zaslané i informácie o individuálnych požiadavkách objednávky.

Doručenie objednávky – čas doručenia

Dodávateľ doručí donášku na miesto doručenia uvedené v objednávke, alebo na inom mieste po dohode s objednávateľom, alebo príjemcom – miesto doručenia musí byť dohodnuté ešte pred doručením objednávky.

Čas doručenia je určený časovým ohraničením doobeda 12,00 hod., alebo poobede po 12,00 hod. Čas doručenia je len informatívny. Pri dohodnutom čase doručenia je potrebné rátať s časovou odchýlkou ± 2 hodiny z dôvodu nepredvídateľných okolností napr. dopravnej zápchy, kalamity, výluky dopravy, obchádzkových trás a pod.

Doručenie /pondelok-nedeľa/

Doručenie sa realizuje v čase doobeda od 9,00 - 12,00 hod., alebo poobede od 12,00 – 17,00 hod. Cena doručenia je v rámci mesta Košice 5,- eur. Mimo mesta Košice 0,50 eur/km /počíta sa spätočná cesta podľa kilometrov – východzí bod je adresa Poštová 7, Košice/.

Doručenie počas počas sviatkov.

Čas doručenia sa realizuje po dohode s objednávateľom. Individuálny čas doručenia je možné dohodnúť s predávajúcim na čísle 0917 418 996, alebo mailom na delivery@zoya.sk.

Cena doručenia počas štátnych sviatkov je v rámci mesta Košice 7,- eur. Mimo mesta Košice 0,60 eur/km /počíta sa spätočná cesta podľa kilometrov/.

Rozsah a predmet objednávky, príp. vybrané darčkové, alebo upomienkové predmety sú uvedené v popise na preberacom protokole POTVRDENIE O DORUČENÍ. Svojím podpisom príjemca odsúhlasí doručený rozsah a bezchybnosť dodaného tovaru na preberacom protokole POTVRDENIE O DORUČENÍ. Týmto sa považuje objednávka donášky za vybavenú. Potvrdenie o vybavení objednávky je kupujúcemu zasielané formou sms, alebo mailu.

Kupujúci si vyhradzuje právo na doručenie po prvé uzamykateľné dvere a náklady na doručenie tovaru na akékoľvek poschodie, nie sú zahrnuté v kúpnej cene a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť. Kupujúci si takéto doručenie nemôže nárokovať od predávajúceho.

Ak príjemca odmietne objednávku prevziať z osobných dôvodov, uvedie to ústne, alebo na preberacom protokole **POTVRDENIE O DORUČENÍ** s poznámkou o odmietnutí, príp. zašle sms, alebo mail, alebo iným spôsobom vyjadří svoj nesúhlas s prevzatím objednávky, takáto objednávka sa považuje v plnom rozsahu za doručení a kupujúci nemá nárok na vrátenie kúpnej ceny.

V prípade zistenia nezhody medzi dodaným tovarom a rozsahom uvedeným na preberacom protokole **POTVRDENIE O DORUČENÍ** je zástupca predávajúceho povinný umožniť príjemcovi objednávku neprevziať, uviesť dôvody a rozsah nezhody a vrátiť tovar v plnom rozsahu. Bezodkladne upovedomiť o tejto skutočnosti kupujúceho a spísať reklamačný protokol. Všetky náklady na dodaný tovar s vadou znáša predávajúci.

Ak, nie je možné kyticu doručiť príjemcovi (príjemca donášky sa nezdržiava na mieste a čase doručenia, príjemca nie je označený menom na vstupnom zvončeku a dverách a nie je možné ho inak identifikovať atď,..) dodávateľ sa kontaktuje s objednávateľom a dohodnú osobu na prevzatie objednávky, alebo iné náhradné miesto a čas doručenia. Cena za doručenie na inú adresu sa navyšuje o 5,00 eur v rámci mesta Košice, alebo mimo mesta Košice 0,50 eur/km /počíta sa spätičná cesta podľa kilometrov – východzí bod je adresa Poštová 7, Košice/.

V prípade opakovaného uvedenia nepresných údajov, ktoré majú za následok nemožnosť doručenia objednávky, sa takáto objednávka považuje za doručení a kupujúcemu nevzniká nárok na vrátenie uhradenej kúpnej ceny. Dodávateľ za nepresné, alebo chybné údaje zo strany kupujúceho neručí.

3/ PLATOBNÉ PODMIENKY

Zaslaním potvrdenia objednávky sa kupujúci a predávajúci dohodli na kúpnej cene vybraných tovarov a služieb a na cene za doručenie. Kupujúci vystaví faktúru a predávajúci je povinný uhradiť predávajúcemu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru.

Úhradu kúpnej ceny je možné realizovať:

- 1/ **osobne v hotovosti, platba kartou cez POS terminál** na prevádzke Kvety ZOYA, Poštová 7, Košice v rámci otváracích hodín, alebo Kvety ZOYA, Hraničná 2, Košice-Barca v rámci otváracích hodín
- 2/ **vkladom na bankový účet, alebo prevodom**
IBAN SK3809000000000449412347, BIC GIBASKBX
- 3/ **formou platobnej brány** - Go Pay, PayPal

Pri úhradách vkladom na b.ú., alebo bezhotovostných platbách je možné objednávku donášky doručiť až po zaslaní potvrdenia o úhrade na mailovú adresu delivery@zoya.sk.

V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu v dohodnutej lehote, predávajúci je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu a objednávka sa stáva neplatnou.

4/ REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Reklamácie sa vybavujú počas otváracích hodín na adrese prevádzky kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru, alebo poskytnutí služby. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne, písomne, alebo e-mailom. Predávajúci nezodpovedá za výber tovaru kupujúceho.

Adresa pre podanie reklamácie tovaru, služby, podanie sťažnosti, alebo iný podnet je adresou prevádzky:

- 1./ Kvety ZOYA, Poštová 7, 040 01 Košice (Po-Pi 9,00-17,00)
- 2./ Kvety ZOYA, Hraničná 2, 040 17 Košice (Po-Ne 8,00 – 18,00)

Zodpovedný vedúci : Mgr. Júlia Čontofalská, delivery@zoya.sk, 055 /622 1411

Doba pre uplatnenie reklamácie na tovar krátkodobej spotreby

Na rezané kvety poskytuje predávajúci 48- hodinovú záruku čerstvosti odo dňa doručenia objednávky. Daňový doklad slúži zároveň ako dodací a záručný list. Záručná doba začína plynúť v deň doručenia zásielky. V tomto prípade sa za deň doručenia zásielky považuje deň na doručenie zásielky udaný objednávateľom v objednávke. Ak nastane situácia, že doručená objednávka nebola čerstvá, alebo bola inak poškodená, prosím kontaktujte nás obratom a reklamáciu vybavíme podľa platného reklamačného poriadku.

Záručné podmienky na rezané kvety sa riadia ustanoveniami občianskeho zákonníka č.40/1964 Zb. v platnom znení. V zmysle § 619 ods. Občianskeho zákonníka, zodpovedá predávajúci iba za vady, ktoré sú zrejmé pri prevzatí tovaru. Na všetky ďalšie produkty okrem rezaných kvetov a sezónnych jednoročných kvetov je poskytovaná záruka 24 mesiacov pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru príjemcom. Poskytnutá záruka sa nevzťahuje na chyby a poškodenia výrobku, ktoré vznikli nesprávnou manipuláciou, nesprávnym používaním alebo nesprávnym ošetrovaním výrobku.

Reklamácia musí mať písomnú formu a je potrebné ju doručiť na adresu prevádzky bez zbytočného odkladu. Reklamácia musí byť opodstatnená a pravdivá. Všetky okolnosti je potrebné neodkladne oznámiť písomne, prípadne doložiť dokumentáciu.

Náležitosti reklamácie:

- dátum prijatia reklamácie
- meno a adresa kupujúceho
- názov výrobku, predmet reklamácie a čoho sa objednávateľ/kupujúci domáha, dôvod reklamácie
- komu je reklamácia adresovaná
- množstvo reklamovaného tovaru
- dodací list, príp. faktúra
- dátum podania reklamácie
- podpis objednávateľa/kupujúceho alebo podpis osoby oprávnenej spolu s úradne overeným plnomocenstvom na zastupovanie vo veci reklamácie.

Ak reklamácia neobsahuje tieto náležitosti považovaná za neoprávnenú.

Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci vydá kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie.

Uplatnením reklamácie sa rozumie deň uplatnenia reklamácie kupujúcim. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri poštových zásielkach – deň doručenia reklamácie do sídla prevádzkovateľa/predávajúceho
- pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie, ktorým potvrdí prevádzkovateľ/predávajúci
- pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy na adresu elektronickej pošty prevádzkovateľa/predajcu

Ostatné právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi prevádzkovateľom/predávajúcim a objednávateľom/kupujúcim príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

Prevádzkovateľ/predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Predávajúci určí zverejnením na svojej stránke aktuálne znenie reklamačného poriadku.

Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci má právo namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru. V prípade, že sa vada týka iba časti tovaru je možné ju nahradiť samostatne. Predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka tým, že obchodné podmienky a reklamačný poriadok umiestnil v prevádzkach Kvety ZOYA a na www.zoya.sk. Kupujúci sa oboznámil s reklamačným poriadkom a bol informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy.

Kupujúci má možnosť preštudovať si ich pred odoslaním objednávky. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho osobne, telefonicky, alebo mailom /viď záhlavie Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku.

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovar
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

5/ STORNO OBJEDNÁVKY – ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nespĺnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Záväznú objednávku je možné stornovať z oboch zmluvných strán pred dohodnutým termínom doručenia, ak sa zmluvné strany vopred nedohodli inak. V prípade storna objednávky nás prosím, ihneď informujte telefonicky 0917 418 996, alebo mailom delivery@zoya.sk. Storno poplatok za zrušenie objednávky, ak sa zmluvné strany vopred nedohodli inak:

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. nad 5 dní do doručenia | 0% z celkovej sumy objednávky |
| 2. Do 48 hodín do doručenia | 50% z celkovej sumy objednávky |
| 3. Do 15 hodín do doručenia | 80% z celkovej sumy objednávky |
| 4. Menej ako 15 hodín do doručenia | 100% z celkovej sumy objednávky |

Úhrada z celkovej sumy objednávky Vám po odrátaní storno poplatku bude zaslaná späť na číslo bankového účtu z ktorého bola platba prijatá, alebo v hotovosti v kvetinárstve ZOYA, Poštová 7, Košice. Predajca 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 objednávateľovi v požadovanej lehote alebo v cene, alebo pokiaľ sa s objednávateľom nedohodne na náhradnom plnení. Pri stornovaní objednávky zo strany predajcu je kupujúcemu vrátená 100% suma úhrady za tovar, alebo službu formou prevodného príkazu, alebo v hotovosti najneskôr do 48 hodín od stornovania objednávky. Predajca informuje o tejto skutočnosti, kupujúceho telefonicky alebo mailom.

6/ OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Poskytovanie a spracovanie niektorých osobných údajov o kupujúcom je nevyhnutnosťou pre uskutočnenie dodania tovaru. Z tohto dôvodu predávajúci potrebuje poznať niektoré osobné údaje o kupujúcom, ktoré však chráni pred zneužitím.

Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou oznámi predávajúcemu svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu a tie isté údaje príjemcu, ak je príjemca fyzickou osobou. Kupujúci a predávajúci sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je právnickou osobou alebo živnostníkom je povinný oznámiť predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, DIČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu a tie isté údaje príjemcu ak je adresát právnickou osobou

Predávajúci týmto oznamuje kupujúcemu, že v zmysle ust. § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZnOOÚ“) predávajúci ako prevádzkovateľ bude v procese uzatvárania kúpnej zmluvy spracúvať osobné údaje objednávateľa bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov objednávateľa bude vykonávané predávajúcim v predzmluvných vzťahoch s Kupujúcim a spracúvanie osobných údajov Kupujúceho je nevyhnutné na plnenie z kúpnej zmluvy, v ktorej vystupuje Kupujúci ako jedna zo zmluvných strán

Kupujúci vyjadruje zaslaním objednávky svoj súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona, aby predávajúci spracoval a uchovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch, týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch.

Kupujúci udeľuje predávajúcemu súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov Kupujúceho. Predávajúci o splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov objednávateľa. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže objednávateľ odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúceho predávajúcemu.

Kupujúci dáva súhlas predávajúcemu zaslaním objednávky na poskytnutie údajov pre:

- svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v týchto obchodných a reklamačných podmienkach
- účel spracúvania osobných údajov ktorým je uzavretie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a objednávateľom

- spracovanie osobných údajov kupujúceho v rozsahu meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu, ak je objednávateľ fyzickou osobou a v rozsahu obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu ak je kupujúci právnickou osobou

Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZnOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Predávajúci vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti ustanovenej predávajúcemu

Kupujúci má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané
- b) účel spracúvania osobných údajov
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu: identifikačné údaje predávajúceho a zástupcu predávajúceho, ak bol vymenovaný, identifikačné údaje sprostredkovateľa, to neplatí, ak predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 ZnOOÚ
- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie
- e) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- f) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre objednávateľa na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä

Poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje, ak predávajúci získava osobné údaje objednávateľa na základe súhlasu objednávateľa podľa § 11 ZnOOÚ, oznámi jej aj čas platnosti súhlasu, a ak objednávateľa povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská

republika viazaná, alebo zákona, predávajúci oznámi objednávateľovi právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje
Informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté
Okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené
Formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené
Tretie krajiny ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov

g) opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania

h) likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania, ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie

i) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k poručeniu ZnOOÚ alebo iného platného právneho predpisu SR.

Objednávateľ na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči:

a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu

b) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo

c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu

Objednávateľ na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZnOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené, ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka objednávateľa je oprávnená, predávajúci je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie objednávateľ namietal, bez zbytočného odkladu blokať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia

Objednávateľ na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u predávajúceho kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Objednávateľ má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom predávajúci je povinný žiadosti objednávateľa vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba, o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia predávajúci informuje objednávateľa v lehote do 30 dní od prijatia požiadavky. Objednávateľ nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov objednávateľa, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov predávajúci vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke objednávateľa, alebo ak predávajúci na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov objednávateľa.

Ak objednávateľ uplatní svoje právo písomne a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona, žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom objednávateľ doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania

Objednávateľ pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu na ochranu osobných údajov. Ak objednávateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca

Predávajúci je povinný písomne vybaviť žiadosť Objedávateľa podľa tohto čl. týchto obchodných a reklamačných podmienok, resp., vyhovieť požiadavkám objednávateľa podľa ZnOOÚ a písomne ho informovať najneskoršie do 30 dní od prijatia žiadosti alebo požiadavky

Obmedzenie práv objednávateľa podľa § 28 ods.2 ZnOOÚ predávajúci bezodkladne písomne oznámi dotknutej osobe a Úradu na ochranu osobných údajov požadované informácie sú nevyhnutné pre identifikáciu objednávateľa a prípadnú komunikáciu. Zároveň tieto údaje umožňujú previesť nevyhnutné účtovné operácie, vyhotoviť daňový doklad obvykle vyžadovaný oboma stranami, popřípade identifikovať platbu objednávateľa vykonanú bankovým prevodom. Predávajúci chráni súkromné údaje objednávateľa pred zneužitím. Tieto informácie zhromažďuje aby skvalitnil svoje služby a neposkytuje ich tretím stranám bez súhlasu objednávateľa.

Aktualizáciu osobných údajov môže registrovaný objednávateľ uskutočniť priamo v on-line režime na web stránke internetového obchodu ihneď po prihlásení

Pokiaľ bude chcieť objednávateľ zrušiť svoju registráciu a vymazať e-mailovú adresu z databázy, kontaktuje predávajúceho na adrese delivery@zoya.sk.

7/ ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.

V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na kvetyzoja@gmail.com), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Tieto OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK nadobúdajú platnosť a účinnosť od 1.10.2020.

Košice; 1.10.2020

SINCE 2009
ZOYA PROMOTION s.r.o.

Mgr. Júlia Čontofalská
Kvety ZOYA