

Reklamácie

bloomarket.sk — veľkoobchod rezaných kvetov · verzia 2026-08-21 · účinné od 21. augusta 2026

Viamark s. r. o. · Sídlo: Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava – Rača
IČO: 52 160 971 · DIČ: 2120924982 · IČ DPH: SK2120924982
Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 134663/B
E-mail: obchod@bloomarket.sk · Telefón: +421 910 344 443 (pracovné dni 9:00 – 16:00) · Web: www.bloomarket.sk

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou **obchodných podmienok** e-shopu **www.bloomarket.sk** a upravuje postup pri uplatnení a vybavení reklamácie tovaru zakúpeného u predávajúceho Viamark s. r. o..

Pracujeme so živým materiálom, ktorý cestuje z Holandska na Slovensko. Vieme, že aj pri maximálnej starostlivosti môže nastať situácia, ktorá si vyžaduje riešenie. Cieľom tohto dokumentu je vyriešiť ju férov, rýchlo a v súlade s platnou legislatívou.

1. Kto je kupujúci — spotrebiteľ alebo podnikateľ

1.1 Rozsah práv z vadného plnenia závisí od toho, či kupujúci nakupuje ako **spotrebiteľ** alebo ako **podnikateľ** (definície v čl. 2 obchodných podmienok).

Kupujúci-podnikateľ (vyplnené IČO / nákup na firmu): riadi sa Obchodným zákonníkom. Uplatní sa čl. 6 tohto reklamačného poriadku. Nevzťahuje sa naň spotrebiteľský reklamačný režim ani alternatívne riešenie sporov.

2. Zodpovednosť za vady

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri dodaní. Tovar je bez vád, ak má dohodnuté vlastnosti, množstvo a akosť a je vhodný na obvyklý účel.

A. Živý tovar — čerstvé rezané kvety, zeleň a kvety v črepníku

2.2 Vzhľadom na biologickú povahu rezaných kvetov a zelene sa na ne vzťahuje osobitný režim:

- Povinnosť kontroly.** Kupujúci je povinný skontrolovať druh, množstvo a stav tovaru **ihneď pri prevzatí**.
- Povinnosť ošetrovania.** Kupujúci je povinný bezodkladne po prevzatí tovar rozbaliť, zrezať stonky, umiestniť do čistej vody s výživou pre rezané kvety a uskladniť v chlade, mimo priameho slnka, prievanu a zdrojov etylénu (najmä dozrievajúceho ovocia).
- Lehota na vytknutie zjavnej vady:** bezodkladne, najneskôr do **24 hodín** od prevzatia.
- Lehota na vytknutie vady čerstvosti,** ktorá sa prejaví neskôr (predčasné vädnutie, nerozvinutie kvetu): bezodkladne po zistení, najneskôr do **3 dní** od prevzatia, a to za podmienky splnenia povinnosti ošetrovania podľa bodu 2.

Upozornenie. Po uplynutí uvedených lehôt nároky z vád zanikajú. Pri tovare tohto typu už objektívne nemožno preukázať, či vada vznikla u predávajúceho, alebo nesprávnou starostlivosťou po prevzatí (teplo, nedostatok vody, chýbajúce zrezanie stoniek, etylén).

2.3 Za vadu sa **nepovažujú** bežné odchýlky prírodného produktu uvedené v čl. 8 obchodných podmienok — najmä odchýlka dĺžky stonky do ± 5 cm, rozdiel farebného odtieňa a veľkosti kvetu, dodanie kvetov v pupene, ani prejavy prirodzeného starnutia po uplynutí obvyklej životnosti.

2.4 Kvety v črepníku (hrnkové rastliny). Zjavné vady (mechanické poškodenie, škodcovia, zlomené výhonky, poškodený obal) je potrebné vytknúť bezodkladne, najneskôr do **24 hodín** od prevzatia. Kupujúci je povinný rastlinu po prevzatí rozbaliť, zaliť a umiestniť do podmienok primeraných jej druhu. Na zhoršenie stavu rastliny spôsobené starostlivosťou po prevzatí sa zodpovednosť za vady nevzťahuje.

B. Trvanlivý tovar

2.5 Na tovar, ktorý nepodlieha rýchlej skaze — **sušené a stabilizované kvety, floristické príslušenstvo a aranžérsky materiál** (aranžovacia hmota, drôty, nožnice a nože, špendlíky), vázy, nádoby, obalový materiál, stuhy, dekorácie — sa vzťahuje zákonná zodpovednosť za vady v trvaní **24 mesiacov** od dodania.

3. Ako reklamovať

3.1 Postup je nasledovný:

1. **Nahláste vadu** vo svojom zákazníckom účte v sekcii **Reklamácie** (odporúčaný spôsob, podrobnosti v bode 3.2), e-mailom na obchod@bloomarket.sk alebo telefonicky na +421 910 344 443 (pracovné dni 9:00 – 16:00).
2. **Priložte fotodokumentáciu.** Vyžadujeme fotografiu **celej dodávky** aj **detail vady**. Ak je poškodený obal, priložte aj fotografiu neotvorenej zásielky. Keďže ide o tovar podliehajúci rýchlej skaze, ktorého spätné zasielanie je neekonomické, **fotografia slúži ako hlavný dôkaz** a fyzické vrátenie sa nevyžaduje.
3. **Uvedte** číslo objednávky, presné označenie reklamovaného tovaru, počet kusov, opis vady a preferovaný spôsob riešenia.
4. **Potvrdenie.** Po prijatí správy vám bezodkladne zašleme potvrdenie o vytknutí vady s uvedením lehoty na jej odstránenie.

3.2 Reklamačný formulár v zákazníckom účte. Registrovaný kupujúci uplatní reklamáciu online na www.bloomarket.sk v sekcii **Reklamácie**. Zoznam ponúka objednávky doručené za posledných **7 dní**; kupujúci vyberie konkrétnu položku objednávky, zadá reklamovaný počet kusov, dôvod reklamácie a opis vady a priloží fotodokumentáciu podľa bodu 3.1. Ak mu tovar aj napriek vade vyhovuje, môže namiesto vrátenia celej ceny navrhnúť nižšiu cenu za kus; požadovanou náhradou je potom rozdiel oproti pôvodnej cene. Návrh ceny nie je možný pri dôvodoch, ktoré sa týkajú množstva (tovar nebol dodaný, dodaný iný počet, menej stoniek vo zväzku), kde sa vracia cena nedodaného tovaru. Každá položka objednávky sa vo formulári reklamuje raz; doplnenie alebo zmenu už podanej reklamácie vybavíme na základe správy na obchod@bloomarket.sk. Po odoslaní predávajúci bezodkladne zašle e-mailom potvrdenie o vytknutí vady, stav reklamácie aj vyjadrenie predávajúceho sú kupujúcemu dostupné v jeho účte.

3.3 Sedemdnňové zobrazenie objednávky vo formulári podľa bodu 3.2 je technickou pomôckou, **nejde o lehotu na vytknutie vady**. Lehoty na vytknutie vady určuje článok 2 tohto reklamačného poriadku a sú kratšie. Po uplynutí zobrazenia vo formulári, rovnako ako pri nákupe bez registrácie, je možné reklamáciu uplatniť e-mailom alebo telefonicky podľa bodu 3.1.

3.4 Pri reklamacii **trvanlivého tovaru** zašlite tovar na adresu sídla predávajúceho. Odporúčame zásielku poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

4. Lehoty a spôsob vybavenia — spotrebiteľ

4.1 Reklamácie čerstvosti kvetov vybavujeme spravidla bezodkladne po doručení podkladov. Zákonná maximálna lehota na vybavenie reklamácie je **30 dní** odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom.

4.2 Ak má tovar vadu, spotrebiteľ má právo na jej odstránenie opravou alebo výmenou; nemôže si zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by predávajúcemu spôsobil neprimerané náklady. Pri čerstvých kvetoch je spravidla jediným možným spôsobom **výmena**.

4.3 Pri oprávnenej reklamácií postupujeme v tomto poradí:

1. **Náhradné plnenie** — dodanie nového, čerstvého tovaru v najbližšom nákupnom cykle, na naše náklady.
2. **Primeraná zľava z ceny** alebo **dobropis**, ak náhradné plnenie nie je možné (tovar už nie je v ponuke) alebo ak o to kupujúci požiada a predávajúci s tým súhlasí.
3. **Vrátenie kúpnej ceny** reklamovanej časti dodávky, ak vada bráni riadnemu užívaniu tovaru a predchádzajúce spôsoby nie sú možné.

4.4 Vrátenie finančných prostriedkov prebieha rovnakým spôsobom, akým bola vykonaná platba, prípadne na účet, ktorý nám kupujúci oznámi, najneskôr do **14 dní** od vybavenia reklamácie.

4.5 Reklamačné konanie končí odovzdaním náhradného tovaru, vrátením kúpnej ceny, poskytnutím zľavy alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie. Dôvody zamietnutia oznámi predávajúci kupujúcemu písomne.

4.6 Ak kupujúci preukáže zodpovednosť predávajúceho odborným posudkom akreditovanej, autorizovanej alebo notifikovanej osoby, môže vadu vytknúť znova; takúto reklamáciu nemožno zamietnuť a predávajúci uhradí účelne vynaložené náklady na posúdenie do 14 dní.

5. Kedy reklamáciu neuznáme

5.1 Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:

- ide o zjavnú vadu zistiteľnú pri prevzatí, ktorú kupujúci nevytkol v lehote podľa bodu 2.2,
- kupujúci nesplnil povinnosť odborného ošetrenia tovaru po prevzatí,
- tovar bol skladovaný v nevhodných podmienkach (teplo, mráz, priame slnko, prievan, blízkosť dozrievajúceho ovocia, nedostatok vody),
- vada vznikla mechanickým poškodením spôsobeným kupujúcim alebo treťou osobou po prevzatí,
- ide o prejav prirodzeného starnutia po uplynutí obvyklej životnosti tovaru,
- ide o bežnú odchýlku prírodného produktu podľa bodu 2.3,
- vada vznikla neodvratiteľnou udalosťou (vyššia moc).

6. Osobitné ustanovenia pre kupujúcich-podnikateľov

Tento článok sa vzťahuje výlučne na kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi.

6.1 Práva z vadného plnenia sa spravujú § 422 a nasl. Obchodného zákonníka. Články 4 a 7 tohto reklamačného poriadku sa neuplatnia.

6.2 Kupujúci-podnikateľ je povinný tovar prezrieť **bez zbytočného odkladu pri prevzatí**. Vady množstva, druhu a zjavné vady kvality je povinný oznámiť **najneskôr do 24 hodín od prevzatia**, vady čerstvosti prejavujúce sa neskôr najneskôr do **3 dní** od prevzatia. **Po uplynutí týchto lehôt nároky z vád zanikajú.**

6.3 Oznámenie musí obsahovať číslo objednávky, presné označenie tovaru, počet reklamovaných kusov, opis vady a fotodokumentáciu podľa bodu 3.1.

6.4 Nároky kupujúceho-podnikateľa sú obmedzené na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo dodanie náhradného tovaru, podľa voľby predávajúceho. Predávajúci nezodpovedá za ušlý zisk ani za nepriamu či následnú škodu; celková náhrada je obmedzená do výšky kúpnej ceny dotknutého tovaru.

7. Odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu

7.1 Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu má pri predaji kvetov zákonné výnimky.

V zmysle § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. spotrebiteľ **NEMÔŽE** odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- tovar podliehajúci rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze — **čerstvé rezané kvety, zeleň, listy, vetvičky, živé rastliny vrátane kvetov v črepníku**,
- tovar zhotovený alebo obstaraný podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, teda mimo katalógovej ponuky, v osobitne požadovanom vyhotovení alebo upravený na mieru (čl. 12.4 obchodných podmienok),
- tovar v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z hygienických dôvodov a ktorého obal bol porušený.

Čerstvé kvety preto **nie je možné vrátiť** v 14-dňovej lehote len preto, že sa vám nepáčia alebo ste si nákup rozmysleli.

7.2 Na trvanlivý tovar sa právo na odstúpenie vzťahuje. Ak je predmetom zmluvy sušený alebo stabilizovaný kvet, floristické príslušenstvo či aranžérsky materiál, váza, obalový materiál, stuha alebo dekorácia, spotrebiteľ má právo odstúpiť do 14 dní od prevzatia. Odstúpenie oznámi e-mailom na obchod@bloomarket.sk, použiť môže [vzorový formulár](#). Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, tovar musí byť nepoškodený a nepoužitý.

7.3 Zrušenie objednávky pred dodaním sa spravuje článkom 5 obchodných podmienok. Tovar obstarávame na objednávku z Holandska a nákupnú objednávku zadávame bezodkladne, preto máte na zrušenie alebo zmenu objednávky **30 minút od jej odoslania**. Služi na to tlačidlo „Stornovať objednávku“ pri objednávke vo vašom účte. Po uplynutí tejto lehoty už objednávku nemožno zrušiť.

8. Neprevzatie tovaru

8.1 Predávajúci nenesie zodpovednosť za zníženie kvality tovaru ani za oneskorenie doručenia spôsobené nečinnosťou alebo chybou na strane kupujúceho (nesprávna adresa, nedostupné telefónne číslo, neprítomnosť preberajúcej osoby, odmietnutie prevzatia). V takom prípade sa povinnosť dodať tovar považuje za splnenú okamihom pokusu o doručenie a kupujúcemu nevzniká nárok na vrátenie kúpnej ceny. Neprevzatý tovar predávajúci neuskladňuje; ide o tovar podliehajúci rýchlej skaze, s ktorým je oprávnený voľne naložiť (čl. 7.5 obchodných podmienok).

9. Alternatívne riešenie sporov

9.1 Ak **spotrebiteľ** nie je spokojný s vybavením reklamácie, má právo požiadať predávajúceho o nápravu. Ak predávajúci odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

9.2 Subjektom alternatívneho riešenia sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia** (www.soi.sk) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (www.mhsr.sk).

9.3 Tento článok sa nevzťahuje na kupujúcich-podnikateľov.

10. Kontakt pre reklamácie

Viamark s. r. o., Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava – Rača

E-mail: obchod@bloomarket.sk

Telefón: +421 910 344 443 (pracovné dni 9:00 – 16:00)

Verzia 2026-08-21, účinné od 21. augusta 2026.