



Obchodné meno predávajúceho: **AMERIKA s.r.o.**

Sídlo / miesto podnikania predávajúceho: **Prevádzka MINIT BAKERY CAFE, Hlavná 1554, Veľké Úľany 925 22**

IČO predávajúceho: **52075168**

REKLAMAČNÝ PORIADOK

podľa § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

Článok 1

Predmet reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa a povinnosti predávajúceho pri reklamácii, obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

Článok 2

Reklamácia a vybavenie reklamácie

(1) Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby v rozsahu a spôsobom podľa Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a iných všeobecne záväzných právnych predpisov (ďalej len „predpisy na ochranu spotrebiteľa“).

(2) Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie alebo ukončenie reklamačného konania iným spôsobom podľa predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Článok 3

Práva spotrebiteľa

(1) Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite a na uplatnenie reklamácie; výrobok musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd; ďalšie súvisiace práva spotrebiteľa upravujú predpisy na ochranu spotrebiteľa a tento reklamačný poriadok.

(2) Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, ktorým je zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa citovaného zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Podrobnosti tohto postupu upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Článok 4

Zodpovednosť za vady výrobku

Zodpovednosť predávajúceho za vady výrobku upravujú predpisy na ochranu spotrebiteľa, najmä § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má výrobok pri prevzatí spotrebiteľom. Pri použitých výrobkoch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri výrobkoch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o výrobky, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité výrobky, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku v záručnej dobe (záruka).

Obchodné meno predávajúceho: **AMERIKA s.r.o.**

Sídlo / miesto podnikania predávajúceho: **Prevádzka MINIT BAKERY CAFE, Hlavná 1554, Veľké Úľany 925 22**

IČO predávajúceho: **52075168**

Článok 5

Miesto a lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

(1) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

(2) Práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri výrobkoch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.

Článok 6

Práva zo zodpovednosti za vady výrobku

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

(2) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd výrobok riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

Článok 7

Potvrdenie o uplatnení reklamácie a doklad o vybavení reklamácie

(1) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

(2) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok 8

Postup pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

(1) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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

Obchodné meno predávajúceho: **AMERIKA s.r.o.**

Sídlo / miesto podnikania predávajúceho: **Prevádzka MINIT BAKERY CAFE, Hlavná 1554, Veľké Úľany 925 22**

IČO predávajúceho: **52075168**

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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

(2) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

(3) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Článok 9 Povinnosti predávajúceho

Predávajúci je povinný

a) na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie;

b) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie;

c) plniť ďalšie súvisiace povinnosti predávajúceho podľa predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Článok 10 Vzťah k predpisom na ochranu spotrebiteľa

Predpisy na ochranu spotrebiteľa majú prednosť pred ustanoveniami tohto reklamačného poriadku. Ak niektoré otázky predmetu reklamačného poriadku nemožno riešiť podľa ustanovení tohto reklamačného poriadku, riešia sa podľa predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Článok 11 Účinnosť reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 9.1.2020