

Reklamačný poriadok

čl. 1

Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup SZČO Anna Telepovská - Sladká Elegancia, so sídlom Švermova 1064/48, 075 01 Trebišov, Slovenská republika, IČO: 46624791, DIČ: 1024039599, zapísaná v Živnostenskom registri Obvodný úrad Trebišov, číslo živnostenského registra: 870-14923 (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady na tovare zakúpeného na portáli www.sladkaelegancia.sk a osobne v prevádzke na adrese SZČO. Postup Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 Zákona. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom elektronického obchodu na www.sladkaelegancia.sk a osobne na prevádzke, ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom 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. Postup Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na stránke www.sladkaelegancia.sk prípadne osobne na prevádzke ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 422 až § 442 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení. Kupujúci potvrdzuje odoslaním elektronickej objednávky, telefonической objednávky alebo osobným výberom Predávajúcemu, že sa oboznámil s reklamačným poriadkom Predávajúceho a bezvýhradne s ním súhlasí. Okamihom odoslania elektronickej objednávky, osobného alebo telefonického potvrdenia objednávky Predávajúcemu tak sa reklamačný poriadok stáva pre Kupujúceho záväzným. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na stránke www.sladkaelegancia.sk prípadne osobne na prevádzke SZČO Anna Telepovská – Sladká Elegancia.

čl. 2

Kontrola tovaru pri prevzatí

Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal a tovar, v ktorom je tovar zabalený, nie sú poškodené. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste prevzatia tovaru spísať s predajcom protokol o zistených vadách. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu a tovaru, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu. Kupujúci je povinný dodaný tovar prehliadnúť bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí. Ak Kupujúci zistí nekompletnosť tovaru alebo akékoľvek poškodenie tovaru spôsobené prepravou, ktoré sa neprejavuje vonkajším poškodením obalu, je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho. Inak sa dodávka považuje za kompletnú a bez závad, a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptované. Kupujúci je povinný Predávajúcemu reklamovať vady tovaru zakúpeného na www.sladkaelegancia.sk prípadne pri osobnom odbere bez zbytočného odkladu podľa podmienok uvedených v príslušných ustanoveniach zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

čl. 3

Reklamačný formulár – reklamačná kniha

Kupujúci je povinný vyplniť reklamačný formulár–reklamačná kniha (ďalej len „Formulár“) v nasledujúcich prípadoch:

- a. Odstúpenie od kúpnej zmluvy v lehote:
Pri objednávke do 50,- Eur má Kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy 3 dni pred určeným dátumom prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu.
Pri objednávke nad 50,- Eur má právo Kupujúci odstúpiť od kúpnej zmluvy 7 dní pred určeným dátumom prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. Kupujúci v tomto prípade neuhrádza manipulačný poplatok v súvislosti s odstúpením od kúpnej zmluvy.
- b. Odstúpenie od kúpnej zmluvy po uplynutí 3-dňovej lehoty pred dátumom prevzatia tovaru je možné, ak sa Kupujúci informuje telefonicky, či sa na objednávke už pracuje. V prípade, že sa na objednávke ešte nepracuje, je možné objednávku zrušiť. Platnosť odstúpenia od kúpnej zmluvy Kupujúcim je potrebné vždy potvrdiť Predávajúcim, inak sa postupuje v zmysle čl.3 ods. a). Inak objednávka zostáva v platnosti, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je možné.
- c. Reklamácia tovaru, z dôvodu zodpovednosti za vady pri veciach ktoré sa rýchlo kazia, je možná u Predávajúceho iba v záručnej dobe, uvedenej v záručných podmienkach na www.sladkaelegancia.sk.

Kupujúci je povinný uviesť pri reklamáci nasledujúce údaje:

- a. Identifikácia Kupujúceho, t.j. obchodné meno/meno a priezvisko, sídlo/bydlisko, kontakt
- b. Adresa miesta, kam bol tovar dodaný
- c. Číslo elektronickej objednávky
- d. Dátum vystavenia elektronickej objednávky
- e. Dátum prevzatia tovaru Kupujúcim
- f. Názov a číslo bankového účtu Kupujúceho a názov a kód banky, v ktorej je účet vedený
- g. Dátum a podpis Kupujúceho.

Tovar, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie musí byť Kupujúcim vrátený v chránenom obale, minimálne s 80%-ným obsahom predaného tovaru. Kupujúci je povinný kompletne vyplniť Reklamačný formulár a spolu so záručnými dokladmi (faktúra alebo pokladničný blok) priniesť do predajne Predávajúceho. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim. Celková suma za tovar, ktorý bol stornovaný Predávajúcim v súlade s týmto reklamačným poriadkom, bude prevedená na účet Kupujúceho uvedeného v Reklamačnom formulári, a to do 10 dní po uznaní reklamácie Predávajúcim.

čl. 4

Záručné podmienky a záručná doba

Na dodaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba 24 hodín. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru Kupujúcemu a končí v nasledujúci kalendárny deň. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie. Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho je pri jeho dodaní Kupujúcemu priložená faktúra alebo pokladničný doklad (doklad o kúpe tovaru), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad. Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho a úplne zaplatený. Kupujúci je povinný vo Formulári čo najvýstižnejšie popísať vadu, pre ktorú tovar reklamuje.

Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku neprimeranej prepravy, nesprávneho uskladnenia, nedodržaním optimálnej teploty pre potraviny, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná. Náklady na dodanie reklamovaného tovaru Predávajúcemu uhrádza Kupujúci. Pri neoprávnenej reklamáci je Kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením takejto reklamácie vo výške 15€. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci vydá Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá Kupujúcemu o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ktorý mu bude odovzdaný alebo zaslaný na adresu doručovania uvedenú v Reklamačnom formulári.

čl. 5

Záverečné ustanovenia

Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti od 01.05.2012 alebo dňom ich zverejnenia na www.sladkaelegancia.sk.