

Reklamačný poriadok

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Reklamujúceho o podmienkach a spôsobe reklamácie Tovarov a Služieb, vrátane informácie o tom, kde môže Reklamujúci reklamáciu uplatniť v súlade s príslušnými ustanoveniami právnych predpisov, najmä Zákona o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti a Reklamujúceho v prípade uplatňovania nárokov zo zodpovednosti za vady Tvaru a/alebo Služieb.
- 1.3 Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

2. DEFINÍCIA POJMOV

- 2.1 Na účely tohto Reklamačného poriadku sú používané nasledujúce pojmy s týmto významom:

Občiansky zákonník je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Reklamácia je akékoľvek podanie Reklamujúceho, v ktorom si Reklamujúci uplatňuje zodpovednosť za vady Tvaru alebo Služby voči Spoločnosti v dôsledku nedodržania alebo porušenia povinností vyplývajúcich Spoločnosti zo zmluvného vzťahu s Reklamujúcim alebo zo všeobecne záväzných predpisov. Podanie Reklamujúceho sa posudzuje vždy podľa obsahu. Reklamáciou nie je podanie osoby, ktorým sa domáha poskytnutia informácií nesporevého charakteru ohľadne tovarov a služieb ponúkaných / poskytovaných Spoločnosťou.

Reklamujúci je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá (i) so Spoločnosťou rokovala o uzatvorení zmluvného vzťahu, (ii) je so Spoločnosťou v zmluvnom vzťahu, (iii) je nositeľom práv a povinností zo zmluvného vzťahu so Spoločnosťou, (iv) bola v minulosti v zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou.

Služby sú všetky služby, ktoré Spoločnosť poskytuje tretím osobám v rozsahu predmetu svojej podnikateľskej činnosti zapísanej v obchodnom registri.

Spoločnosť je spoločnosť The Coffees s.r.o, so sídlom Račianska 22/A, 831 02 Bratislava, IČO: 55106 919, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 165900/B.

Tovar je akákoľvek hnuiteľná vec, ktorú Reklamujúci zakúpil od Spoločnosti.

Zákon o ochrane spotrebiteľa je zákon 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.

Zákon o ARS je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. OBSAHOVÉ A FORMÁLNE NÁLEŽITOSTI REKLAMÁCIE

- 3.1 Reklamujúci má povinnosť uplatniť Reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť uskutočnená náprava.

- 3.2 Reklamácia musí obsahovať nasledovné informácie:
- meno a priezvisko Reklamujúceho,
 - adresa trvalého pobytu Reklamujúceho. Ak Reklamujúci požaduje zaslanie vybavenia Reklamácie na inú adresu, táto skutočnosť musí byť jasne a zrozumiteľne uvedená v Reklamácii,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo, prípadne e-mailovú adresu Reklamujúceho,
 - popis reklamovanej skutočnosti a dôkazy, o ktoré sa Reklamujúci opiera,
 - navrhovaný spôsob riešenia Reklamácie Reklamujúcim,
 - dátum a podpis Reklamujúceho.
- 3.3 Reklamáciu je možné podať:
- písomne na aktuálnu adresu sídla Spoločnosti uvedenú v obchodnom registri, alebo
 - elektronickou formou na e-mailovú adresu Spoločnosti info@thecoffees.sk.
- 3.4 Ak Reklamácia neobsahuje všetky náležitosti stanovené všeobecnými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom alebo neobsahuje skutočnosti, resp. dôkazy, bez ktorých nie je možné vybaviť Reklamáciu, vyzve Spoločnosť písomne alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej elektronickej komunikácie Reklamujúceho na doplnenie podanej Reklamácie v stanovenej lehote, ktorá nemôže byť kratšia ako 10 dní. Spoločnosť je zároveň povinná Reklamujúceho upozorniť, že ak nedoplní Reklamáciu, nebude možné Reklamáciu riadne vybaviť, Reklamáciu odloží a reklamačné konanie bude zastavené.
- 3.5 Spoločnosť je povinná pri uplatnení Reklamácie vydať Reklamujúcemu potvrdenie. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť Reklamujúcemu ihneď. V prípade 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 v prípadoch, ak Reklamujúci má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.

4. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 4.1 Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet reklamácie alebo je podnetom pre reklamáciu, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené inak.
- 4.2 Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
- 4.3 Ak Reklamujúci neuplatní Reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr však v lehote uvedenej v bode 4.1 alebo 4.2 vyššie, zaniká mu právo na úspešné uplatnenie Reklamácie, resp. zanikajú mu práva (nároky) zo zodpovednosti za vady správnosti alebo kvality poskytnutej Služby/ Tovar, resp. úkonu.

5. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1 Pokiaľ je Reklamujúci spotrebiteľom, po uplatnení Reklamácie ho Spoločnosť poučí o jeho právach v zmysle príslušných právnych predpisov vzťahujúcich sa na reklamovaný Tovar alebo Služby. Na základe rozhodnutia Reklamujúceho - spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, určí Spoločnosť 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 Tovar alebo Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

- 5.2 Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie vybaví Spoločnosť Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr. Vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu Reklamácie Spoločnosťou dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Spoločnosťou; najneskôr však od momentu, kedy Spoločnosť znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Reklamujúci - spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tvaru za nový Tvar.
- 5.3 Na vybavenie Reklamácie uplatnenej Reklamujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom, sa primerane uplatňujú lehoty uvedené v bode 5.1 a 5.2. Spôsob vybavenia Reklamácie, t.j. nároky z väd Tvaru alebo Služieb, určuje Spoločnosť v zmysle príslušných ustanovení právnych predpisov, najmä Obchodného zákonníka.
- 5.4 Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa, keď Reklamácia spĺňa všetky náležitosti podľa Článku 3. tohto Reklamačného poriadku.

6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 6.1 Odloženie Reklamácie a zastavenie konania o Reklamácii
Spoločnosť odloží Reklamáciu a konanie o Reklamácii zastaví v prípade, ak Reklamácia neobsahuje všetky náležitosti podľa predchádzajúcich ustanovení tohto Reklamačného poriadku a Reklamujúci ani na základe výzvy Spoločnosti v stanovenej lehote nedoplní Reklamáciu alebo je Reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nie je oprávnená.
- 6.2 Vyhovenie Reklamácii
Spoločnosť vyhovie Reklamácii, ak sú tu dôvody, pre ktoré je Reklamácia Reklamujúceho opodstatnená. Spoločnosť zároveň s kladným vybavením Reklamácie uvedie, akú vykonala nápravu, resp. prijala iné opatrenia na odstránenie nedostatkov uvedených v Reklamácii. Spôsobmi vyhovenia Reklamácii sú (i) výmena Tvaru / poskytnutie novej Služby, (ii) vrátenie vzájomných plnení, (iii) vyplatenie, resp. poskytnutie primeranej zľavy z ceny Tvaru / Služby.
- 6.3 Zamietnutie Reklamácie
Spoločnosť zamietne Reklamáciu, ak sú tu dôvody, pre ktoré je Reklamácia Reklamujúceho neopodstatnená. Zamietnutie Reklamácie je Spoločnosť povinná odôvodniť.
- 6.4 Spoločnosť je povinná o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Spoločnosťou.

7. INFORMÁCIA O ALTERNATÍVNOU RIEŠENÍ SPOROV

- 7.1 Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho Spoločnosť informuje Reklamujúceho - spotrebiteľa, že má právo obrátiť sa na Spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Spoločnosť vybavila jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva. Ak Spoločnosť na jeho žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, Reklamujúci – spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**ARS**“) subjektu alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**subjekt ARS**“) podľa Zákona o ARS.

- 7.2 Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi Spoločnosťou a Reklamujúcim ako spotrebiteľom a spory so zmluvným vzťahom súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 Zákona o ARS a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20,- EUR. Subjektom ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa ust. § 3 Zákona o ARS; zoznam subjektov ARS je zverejnený na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR, právo voľby medzi subjektmi ARS má Reklamujúci - spotrebiteľ. Návrh môže Reklamujúci - spotrebiteľ podať spôsobom určeným v § 12 Zákona o ARS, pričom môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.
Subjekt ARS môže od Reklamujúceho - spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH. Okrem ARS má Reklamujúci - spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný súd.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1 Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike.
- 8.2 Reklamačný poriadok je dostupný v sídle Spoločnosti a zároveň je zverejnený na webovom sídle Spoločnosti.
- 8.3 Spoločnosť si vyhradzuje právo jednostranne meniť a dopĺňať ustanovenia tohto Reklamačného poriadku. Aktuálne znenie Reklamačného poriadku je vždy dostupné na miestach uvedených v bode 8.2.
- 8.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.12.2023.