

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Bohdal – RAJ, s.r.o. so sídlom: Limbová 1A, 831 01 Bratislava, IČO: 53 254 101, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu v Bratislave, Sro, vložka č.: 149877/B.

Reklamačný poriadok upresňuje postup kupujúceho – spotrebiteľa (ďalej aj ako „kupujúci“ alebo aj ako „host“ alebo aj ako „spotrebiteľ“) a spoločnosti Bohdal – RAJ, s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) v prípade, ak aj napriek všetkému úsiliu predávajúceho o zachovanie vysokej kvality ponúkaných služieb / tovarov / výrobkov, vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaných služieb a produktov.

Ak sa spotrebiteľ domnieva, že služba / tovar / výrobok neboli poskytnuté v dohodnutom termíne, rozsahu či kvalite, predávajúci dáva možnosť podať reklamáciu. Reklamácie sú pre predávajúceho motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb / tovarov / výrobkov. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní reklamácií (ďalej len „reklamačné konanie“).

Úvodné ustanovenia

Reklamáciu je možné podať písomne alebo ústne. Reklamáciou spotrebiteľ uplatňuje zodpovednosť voči predávajúcemu za vady na poskytnutej službe / tovare / výrobku, nedodržaním povinností vyplývajúcich pre predávajúceho zo Všeobecných obchodných podmienok alebo zo zmluvy.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od 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 vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Zodpovednosť za vady

Predávajúci je zodpovedný za vady tovarov, ktoré má predaný tovar pri prevzatí tovaru kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je v zmysle § 620 Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba.

Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke predajcu www.nektaren.sk. Kupujúci bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom od predávajúceho, a to na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú spoločne s tovarom poskytované dary, nie je možné uplatniť právo z väd tovaru u takéhoto daru. V prípade, že dar má vady, o ktorých má predávajúci vedomosť, je povinný o týchto vadách kupujúceho oboznámiť.

Podanie reklamácie

V prípade, že si spotrebiteľ uplatní svoje právo na reklamáciu, je povinný tak urobiť bezodkladne po zistení vady tovaru / služby / výrobku. Spotrebiteľ má právo reklamovať vadu na poskytnutej službe / tovare / výrobku len vo vlastnom mene, alebo prostredníctvom tretej osoby na základe písomného plnomocenstva, ktorým spotrebiteľ splnomocní tretiu osobu na uplatnenie reklamácie.

Reklamáciu je možné uplatniť osobne v kamennej predajni Nektáreň alebo elektronickými prostriedkami diaľkovej komunikácie s tým, že kupujúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie doručí tovar so všetkými súčasťami a príslušenstvom na adresu sídla predávajúceho. V tomto prípade lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Prijatie reklamácie

Zamestnanec poverený prijatím reklamácie zaznamená prijatie reklamácie od spotrebiteľa do Reklamačného protokolu a vydá spotrebiteľovi potvrdenie o prijatej reklamacii.

Predmet reklamácie

Spotrebiteľ má právo na poskytnutie služby / tovaru / výrobku v zmluvne dohodnutom rozsahu, ako aj na podanie potrebných informácií ohľadom jeho ceny a obsahu produktu.

Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe predávajúceho, alebo okolnosti na strane spotrebiteľa, na základe ktorých spotrebiteľ úplne alebo sčasti nevyužije objednanú, zaplatenú a predávajúcim zabezpečenú službu / tovar / výrobok, nevzniká spotrebiteľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny takejto služby / tovaru / výrobku. Predávajúci nezodpovedá za škodu, ktorú sám nezavinil a nezavinili ju ani jeho dodávatelia služieb / tovarov a škoda bola spôsobená spotrebiteľovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb / tovarov, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

Vybavenie reklamácie

Spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť zamestnancovi poverenému vybavením reklamácie (rezervačný manažér, výkonný riaditeľ, manažér v službe) a podať mu pravdivé informácie. Spotrebiteľ je povinný predložiť doklad o zaplatení reklamovanej služby / tovaru / výrobku.

Zamestnanec poverený vybavením reklamácie je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Na záver reklamačného konania je povinnosťou zamestnanca povereného vybavením reklamácie informovať písomne spotrebiteľa o vybavení reklamácie, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, na adresu spotrebiteľa.

Predávajúci je povinný 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.

Ak zamestnanec poverený vybavením reklamácie po preskúmaní a posúdení reklamácie uzná reklamáciu ako opodstatnenú, vybaví reklamáciu na základe rozhodnutia spotrebiteľa jednou z nasledovných foriem kompenzácie:

- odstránenie vady poskytovanej služby / tovaru / výrobku,
- výmenu služby / tovaru / výrobku za inú,
- vrátenie plnej alebo pomernej časti ceny zaplatenej služby / tovaru / výrobku,
- poskytnutím primeranej zľavy z ceny budúcej poskytovanej služby, ale len za predpokladu, že spotrebiteľ s týmto riešením súhlasí.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, prípadne za poskytnutie úplne novej služby, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Predávajúci je povinný 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 predávajúcim

Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho a pre všetkých spotrebiteľov predávajúceho.

Reklamačný poriadok je umiestnený na všetkých prevádzkach predávajúceho.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Platnosť a účinnosť tohto reklamačného poriadku je od 10.1.2024.

Ing. Pavel Bohdal
Konateľ Bohdal – RAJ, s.r.o.