



# Reklamačný poriadok

Predávajúci: Mária Kašická – Cukrárenská výroba KIKA

sídlo: 452, 055 64 Mníšek nad Hnilcom

Prevádzka : Hlavná 177, 056 01 Gelnica

IČO: 40111636 , DIČ: 1031699801, IČ DPH: SK1031699801

zápis v ŽR 861-2910

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Cukrárenskej výrobni KIKA sa na základe zákona č. 634/1992 Zb. v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

## Čl. I.

### Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti cukrárenských výrobkov a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v cukrárenskej výrobni ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka. Obsluha zodpovedá za prípadné závady, ktoré má predávaný cukrárenský výrobok alebo nápoj pri jej prevzatí spotrebiteľom. Pri predávaní za nižšiu cenu (akciu) nezodpovedá obsluha za vadu, pre ktorú bola ponúknutá a dojednaná nižšia cena.
2. Ak nedostatky cukrárenských výrobkov a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako  $\frac{1}{4}$  z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v cukrárenskej výrobni, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.

### Chyby neodstrániteľné

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na cukrárenských výrobkoch a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu cukrárenského výrobku, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

4. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

## Čl. II.

### Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť ihneď, bez zbytočného odkladu. V prípade, že sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.

### Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

2. Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo tovaru.

## **Čl. III.**

### **Postup pri vybavovaní reklamácie**

a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, cukrárenských výrobkov alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

3. Reklamáciu vybavuje prevádzkar, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je prevádzkar alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

V Gelnici, dňa: 10.12.2017