

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Heineken Slovensko Distribúcia, spol. s r.o.

Spoločnosť Heineken Slovensko Distribúcia, spol. s r.o. vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Účelom tohto reklamačného poriadku je stanoviť podmienky reklamácie väd tovaru za účelom zabezpečenia jednotného a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií.
2. Pre účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:
 - a) „**predávajúcim**“ obchodná spoločnosť Heineken Slovensko Distribúcia, spol. s r.o. so sídlom: Novozámocká 2, 947 01 Hurbanovo, IČO: 36 523 968;
 - b) „**kupujúcim**“ osoba, ktorá zakúpila priamo u predávajúceho tovar ako aj tretie osoby, ktoré zakúpili tovar od kupujúceho;
 - c) „**výrobcom**“ obchodná spoločnosť Heineken Slovensko, a.s., so sídlom: Novozámocká 2, 947 01 Hurbanovo, IČO: 36 528 391
 - d) „**tovarom**“ potravinársky tovar z kategórie pivo a cider vyrábaný výrobcom, a z kategórie sýtených nealkoholických nápojov, ktorých výrobca je vlastníkom receptúry a predávajúci predajcom.

Článok 2

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne na tovare, ktorý zakúpil kupujúci u predávajúceho vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať.
2. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim a za vady tovaru, ktoré sa vyskytli počas záručnej doby (doby spotreby/do dátumu minimálnej trvanlivosti).
3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak:
 - a) vady tovaru spôsobil kupujúci, jeho zamestnanci a osoby ním poverené alebo konajúce v jeho mene;
 - b) vady tovaru boli zistiteľné pri prevzatí tovaru kupujúcim;
 - c) vady tovaru spôsobili tretie osoby po tom, čo nebezpečenstvo škody na tovare prešlo na kupujúceho;
 - d) kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel alebo bol na vadu upozornený alebo ak bola pre vadu cena tovaru znížená;
 - e) kupujúci tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar zachovať svoje špecifické vlastnosti.
4. Za vadu nie je možné považovať zmenu vo vlastnostiach tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku prirodzených zmien, ktoré sú tovaru z dôvodu jeho druhu alebo charakteristiky vlastné ako aj v dôsledku nesprávneho skladovania.
5. Výrobca vedie evidenciu o reklamáciách.

Článok 3

Podmienky uplatnenia reklamácie a jej vybavenie

1. Miestom uplatnenia reklamácie je prevádzka kupujúceho.
2. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, a to pri prevzatí tovaru alebo v jeho záručnej dobe, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie:
 - a) predložiť tovar, ktorého vadu uplatňuje („reklamovaný tovar“);

- b) predložiť doklad o kúpe reklamovaného tovaru;
- c) jasne a zreteľne uviesť, v čom spočíva vada reklamovaného tovaru.

4. Reklamácie vybavuje obchodný zástupca výrobcu na základe oznámenia kupujúceho bez zbytočného odkladu po zistení vady.
5. V prípade, že kupujúci uplatnil právo reklamovať vadu tovaru, obchodný zástupca výrobcu o reklamácií rozhodne spravidla ihneď po kontrole reklamovaného tovaru na prevádzke kupujúceho. O vybavení reklamácie sa spíše reklamačný list.
6. V zložitejších prípadoch rozhoduje predávajúci o reklamácií do 3 pracovných dní odo dňa reklamácie, najdlhšie však v lehote do 30 dní ak jej vybavenie vyžaduje odborné posúdenie alebo uskutočnenie rozboru. V takýchto prípadoch obchodný zástupca výrobcu vystaví reklamačný list s vyznačením poznámky „na posúdenie“. Kupujúci je povinný reklamovaný tovar spolu s reklamačným listom odovzdať výrobcovi, a to prostredníctvom predávajúceho resp. osoby, od ktorej kúpila reklamovaný tovar (kupujúci). Kupujúci je povinný vrátiť reklamovaný tovar za súčasného splnenia nasledovných podmienok:

- v rámci záručnej doby,
- s nalepenou čitateľnou etiketou
- s obsahom minimálne 80% pôvodného obsahu balenia
- s originálnou záklopkou
- s priloženou visačkou „Reklamácia“

7. V prípade oprávnenej reklamácie sa má za to, že vady tovaru sa vzhľadom na jeho potravinársky charakter považujú za neodstrániteľné a predávajúci vybaví reklamáciu spravidla vrátením zaplatenej kúpnej ceny na základe dobropisu vystaveným predávajúcim. V prípade neuznanej reklamácie t.j. za vadu zodpovedá kupujúci, sa tovar vzhľadom na jeho potravinársky charakter a ochranu zdravia spotrebiteľa nevracia naspäť kupujúcemu.

Článok 4

Ďalšie ustanovenia

1. Nesprávne zúčtovanie tovaru sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade, že kupujúci zistí nesprávne zúčtovanie tovaru, je povinný túto skutočnosť namietnuť bezodkladne po obdržaní faktúry vystavenej predávajúcim.
2. Zodpovednosť predávajúceho za škody z väd tovaru zahŕňa len skutočnú škodu, ktorej výška je obmedzená kúpnu cenou reklamovaného tovaru. Predávajúci nepreberá zodpovednosť za ušlý zisk ani za žiadnu nepriamu či následnú škodu.
3. Zodpovednosť výrobcu tovaru v zmysle ust. zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom nie je ustanoveniami tohto reklamačného poriadku dotknutá.

Článok 5

Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom a pre kupujúceho prístupnom mieste v prevádzkach predávajúceho a na webovom sídle predávajúceho www.heinekenslovensko.sk.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.1.2016.