

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **1. Úvodné ustanovenia**

Prevádzkovateľ vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií spotrebiteľov (ďalej ako „kupujúci“) v súvislosti s predajom jedál a nápojov na internetovej stránke [www.chaosushi.sk](http://www.chaosushi.sk) (ďalej ako „predávajúci“).

## **2. Zodpovednosť za vady tovaru (pokrmov/nápojov)**

2.1 Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je bez vád, má požadovanú, príp. právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.

2.2 Predávajúci zodpovedá za zdravotnú nezávadnosť a bezpečnosť tovaru.

2.3 Za vadu nie je možné považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu konzumácie, v dôsledku sekundárnej kontaminácie kupujúcim, nesprávneho stolovania, alebo nedovoleného zásahu.

## **3. Právo zákazníka na reklamáciu**

### **3.1 Čas a podklady na reklamáciu**

3.1.1 Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

3.1.2 Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru.

## **4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady**

4.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar kúpený alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

4.2 Kupujúci je povinný právo zo zodpovednosti za vady uplatniť

- najneskôr do 30 min. od prevzatia tovaru kupujúcim

- ak nedostatky tovaru a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.

Inak práva zo zodpovednosti za vady zaniknú. Nesprávne účtovaný tovar je kupujúci povinný reklamovať ihneď po obdržaní dokladu.

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

## **5. Povinnosti predávajúceho v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim**

### *5.1 Prijatie reklamácie*

Ak kupujúci riadne uplatní právo zo zodpovednosti za vady, predávajúci alebo určená osoba sú povinní poučiť kupujúceho o jeho právach, ktoré sú uvedené v bode 6. tohto reklamačného poriadku. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil.

### *5.2 Určenie spôsobu vybavenia reklamácie*

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď.

### *5.3 Vybavenie reklamácie*

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď.

a) Vady potravín/nápojov sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín 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 nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

### *5.4 Podmienky vybavenia reklamácie*

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

- Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi písomný doklad o kúpe tovaru, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamáci výslovne uvedená.

- O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 5 pracovných dní.

- Klient obdrží kópiu záznamu o reklamáci a spôsobe jej vybavenia.

### *5.5 Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie*

- Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.

## **6. Nároky kupujúceho v prípade riadneho uplatnenia reklamácie**

6.1 Pri odstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:

6.1.1 bezplatné odstránenie vady - predávajúci je povinný vadu odstrániť takým spôsobom, aby vada bola bezplatne, riadne a včas odstránená tak, aby tovar nebol v dôsledku výskytu vady ani opravy žiadnym spôsobom znehodnotený (vzhľadovo, funkčne, kvalitou);

- Právo kupujúceho požadovať výmenu vadného tovaru je podmienené tým, že:

- výmena je možná

- predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;

### *6.2. Pri neodstrániteľných vadách*

6.2.1 Vady sa považujú za neodstrániteľné, ak:

a) je preukázateľné narušenie kvalitatívnych vlastností tovaru potravinárskeho charakteru.

6.2.2 Pri neodstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:

a) V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny,

b) primeranú zľavu z ceny, ak tovar má také neodstrániteľné vady, ktoré nebránia tomu, aby sa tovar mohol užívať.

6.2.3 Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných zdokladovaných nákladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady za predpokladu, že právo zo zodpovednosti za vady uplatnil riadne a dôvodne, t.j. že kupujúci bol v prípade uplatnenej reklamácie úspešný, s výnimkou prípadov v bode 5.4. tohto reklamačného poriadku.

Právo na náhradu nákladov si musí kupujúci riadne, včas a dôvodne uplatniť ihneď.

## **7. Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.06.2023.