

## **Reklamačný poriadok**

Reklamačný poriadok predávajúceho - spoločnosti Slovenský potravinársky priemysel a.s., so sídlom Tomášikova 46A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04, IČO: 47 793 155 zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo: 5965/B, vydaný podľa ustanovenia § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje na predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu YEME umiestneného na internetovej adrese [www.yeme.sk](http://www.yeme.sk).

### **I. Predmet a rozsah reklamačného poriadku**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa (kupujúceho) zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného spotrebiteľom (kupujúcim) prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho. Internetový obchod je predávajúcim prevádzkovaný na webovej stránke umiestnenej na internetovej adrese [www.yeme.sk](http://www.yeme.sk) (ďalej aj "webová stránka" a "obchod"), a to prostredníctvom rozhrania webovej stránky (ďalej len "webové rozhranie obchodu").
2. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú výlučne na spotrebiteľov (kupujúcich) – fyzické osoby, ktoré pri uzatvorení Kúpnej zmluvy s predávajúcim a následnom poskytnutí plnenia, nekonali v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania.

### **II. Právo spotrebiteľa (kupujúceho) na reklamáciu**

1. Spotrebiteľ má právo zakúpený tovar, na ktorom sa vyskytla vada, reklamovať, a to počas zákonnej záručnej doby, tak ako je táto uvedená v zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. V prípade, ak je na tovar poskytovaná dlhšia záručná doba napr. jeho výrobcom, tak v uvedenom prípade bude platiť táto dlhšia záručná doba.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí spotrebiteľom, nakoľko tovar musí mať požadovanú a právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť a musí byť bez väd, t.j. musí zodpovedať záväzným technickým normám. V prípade potravín musí byť na nich vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti. V prípade, ak sú veci predávané za nižšiu cenu, tak predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena.

### **III. Lehota na uplatnenie reklamácie**

1. Spotrebiteľ (kupujúci) je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru, najneskôr od uplynutia záručnej doby, inak práva spotrebiteľa (kupujúceho) zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú.
2. Pri potravinárskych výrobkoch, ktoré podliehajú rýchlej skaze musia byť vady spotrebiteľom (kupujúcim) uplatnené v lehote bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe tohto tovaru, inak práva spotrebiteľa (kupujúceho) zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú.
3. Pri ostatných potravinárskych výrobkoch musia byť vady spotrebiteľom (kupujúcim) reklamované v záručnej dobe, ktorá je uvedená na obale tohto výrobku (ako je napr. minimálna doba trvanlivosti).
4. Na spotrebný tovar sa vzťahuje záručná doba uvedená v § 620 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, t.j. záručná doba v trvaní 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru

spotrebiteľom (kupujúcim), alebo záručná doba uvedená v záručnom liste, prípadne záručná doba poskytovaná samotným výrobcom (nad rámec zákonnej záručnej doby).

#### **IV. Spôsob vybavenia reklamácie**

1. Reklamácia sa považuje za vybavenú:
  - a. ak je reklamačné konanie ukončené a opravený výrobok je odovzdaný,
  - b. výmenou výrobku/tovaru,
  - c. vrátením kúpnej ceny výrobku/tovaru,
  - d. vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku/tovaru, alebo
  - e. riadne odôvodnené zamietnutie reklamácie.
2. V prípade, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, tak poverený zamestnanec predávajúceho poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného právneho predpisu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv podľa všeobecného predpisu si uplatňuje, je poverený zamestnanec predávajúceho povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie.
3. Pokiaľ je to možné, rozhodne sa o reklámácii ihneď. V zložitejších prípadoch sa rozhodne najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, vybaví sa reklamácia najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia spotrebiteľom.
4. Ak ide o odstrániteľné vady, spotrebiteľ má nárok na bezplatné a včasné odstránenie vady. Spotrebiteľ 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla užívať riadne ako vec bez vady, má spotrebiteľ nárok na výmenu veci alebo odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí. Rovnaké práva prináležia spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
6. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
8. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietne, je predávajúci povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

## V.

### Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho, prostredníctvom ktorej je zabezpečený internetový obchod predávajúceho, t.j. na adrese Tomášikova 46A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04, prípadne v ktorejkoľvek kamennej predajni predávajúceho.

## VI.

### Odstúpenie od zmluvy

1. Spotrebiteľ (kupujúci) môže odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa dodania tovaru predávajúcim. Pri uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy je spotrebiteľ povinný informovať predávajúceho o odstúpení od zmluvy, to prostredníctvom vyhlásenia spotrebiteľa (kupujúceho), ktoré zašle na e-mailovú adresu [eshop@yeme.sk](mailto:eshop@yeme.sk), alebo na poštovú adresu: Slovenský potravinársky priemysel a.s., so sídlom Tomášikova 46A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04, prípadne osobne v ktorejkoľvek kamennej predajni predávajúceho. Vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy je uvedený v Prílohe č.1 všeobecných obchodných podmienok. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle predávajúcemu oznámenie o uplatnení svojho práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy predtým, ako márne uplynie lehota na odstúpenie. Po doručení odstúpenia od kúpnej zmluvy, t.j. po vyplnení vzorového formulára a odoslaní tovaru na vyššie uvedenú adresu, prípadne doručení tovaru na ktorúkoľvek kamennú predajňu predávajúceho osobne, bude spotrebiteľovi vrátená kúpna cena tovaru. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zakladá povinnosť spotrebiteľa vrátiť tovar v rovnakom stave, v akom tento tovar prevzal od predávajúceho, t.j. nepoškodený, čistý, kompletný a pokiaľ je to možné, aj v originálnom obale. Povinnosť vrátiť tovar podľa predchádzajúcej vety tohto bodu má spotrebiteľ v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy, pričom tovar je potrebné vrátiť na ktorúkoľvek kamennú predajňu predávajúceho. V prípade, ak spotrebiteľ vráti predávajúcemu poškodený tovar, tak má predávajúci voči spotrebiteľovi nárok na náhradu škody vo výške opravy tovaru, prípadne uvedenia poškodeného tovaru do pôvodného stavu.

Po odstúpení od kúpnej zmluvy spotrebiteľom (kupujúcim), predávajúci vráti spotrebiteľovi cenu za dovoz tovaru, ktorý bol poskytnutý ako služba predávajúceho, a to v prípade, ak spotrebiteľ cenu za dovoz tovaru predávajúcemu uhradil. Spotrebiteľ nemá nárok na vrátenie ceny za dovoz tovaru, ak mu táto služba bola predávajúcim poskytnutá zadarmo/grátis (napr. cena tovaru objednaného spotrebiteľom presiahla sumu 50,-EUR, a dovoz tovaru bol predávajúcim spotrebiteľovi poskytnutý zadarmo/grátis). Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

V prípade, ak spotrebiteľ (kupujúci) pri odstúpení od kúpnej zmluvy využije iný než najlacnejší spôsob doručenia na vrátenie tovaru, vráti predávajúci spotrebiteľovi náklady na doručenie vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu doručenia tovaru, ktoré ku dňu platnosti tohto reklamačného poriadku predstavujú sumu vo výške od 2,50,-EUR do 3,-EUR. Predávajúci si vyhradzuje právo sumu podľa predchádzajúcej vety znížiť alebo zvýšiť v závislosti od zmeny cien prepravy na relevantnom trhu.

2. Kúpna cena alebo jej zodpovedajúca časť budú spotrebiteľovi vrátená :
  - a. v hotovosti, ak spotrebiteľ vrátil tovar na ktorúkoľvek kamennú predajňu predávajúceho,

- b. na bankový účet spotrebiteľa, cez ktorý bola realizovaná platba za tovar, ak spotrebiteľ využije iný druh doručenia na vrátenie tovaru.
- 3. Predávajúci nie je povinný vrátiť kúpnu cenu alebo jej zodpovedajúcu časť skôr, ako spotrebiteľ:
  - a. splní svoju povinnosť vrátiť tovar v lehote 14 odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy, alebo
  - b. jednoznačne preukáže, že tovar, ktorý má spotrebiteľ predávajúcemu vrátiť bol odoslaný na prepravu predávajúcemu.
- 4. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi cenu zaplatenú za tovar.
- 5. **Právo odstúpiť od zmluvy sa nevzťahuje na:**
  - a. Tovar uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
  - b. Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze.

## **VII.**

### **Alternatívne riešenie sporov**

- 1. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácia, prípadne je toho názoru, že zo strany predávajúceho došlo k porušeniu jeho spotrebiteľských práv, tak spotrebiteľ má právo požiadať predávajúceho o nápravu. Predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie do 20 dní odo dňa jej doručenia predávajúcemu. V prípade, ka by predávajúci v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete tohto bodu spotrebiteľovi neodpovedal, tak sa spotrebiteľ môže sa v tejto záležitosti obrátiť s návrhom na alternatívne riešenie sporov na príslušný subjekt, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky - <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.