

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

( podľa ustanovení §18 Zákona 250/2007 Zbierky zákonov o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov)

### I. Všeobecné ustanovenia

1. Predávané zákusky, torty, pečivo a pod., nápoj alebo tovar musia mať požadovanú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musia byť bez závad, pripravené podľa vypracovaných receptúr a kalkulácií, správnym technologickým postupom a podľa zásad SVP.
2. Obsluha zodpovedá za prípadné závady, ktoré majú predávané zákusky, torty, pečivo a pod., nápoj alebo tovar pri ich prevzatí spotrebiteľom. Pri predávaní za nižšiu cenu (akciu) nezodpovedá obsluha za vadu, pre ktorú bola ponúknutá a dojednaná nižšia cena.
3. Vlastnícke právo kupovaných zákuskov, tort, pečiva a pod., nápojov alebo tovaru prechádza na kupujúceho okamihom zaplatenia.
4. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia daného zákusku, torty pečiva, nápoja alebo tovaru.
5. Ak je na predávanom tovare, jeho obale vyznačená záručná lehota, tá sa skončí uplynutím tejto lehoty a je zakázané po tejto lehote ho predávať.

### II. Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. V prevádzkarni musí spotrebiteľ reklamovať nedostatky ihneď po zistení chyby zákuska, koláča, torty, pečiva a pod. alebo nápoja ( nižšia hmotnosť, nedomeraný nápoj, poškodený dizajn torty, polámané zákusky, alebo iné vizuálne poškodenie ako sú deklarované v ponukovom liste, v obvyklom zaužívanom vzhľade, resp. prechladený nápoj alebo nevychladený v správnej teplote a pod.) a to ešte pred skonzením a zaplatením.
2. Rovnako to platí aj pre reklamácie napr. za nedodržanie predpisov o osobnej a prevádzkovej hygiene - špinavý obrus, neuprataný stôl, znečistený pracovný odev a pod..
3. Spotrebiteľ je povinný uplatniť právo reklamácie bez zbytočného odkladu. Ak je zákusok, torta, pečivo a pod., nápoj alebo tovar naďalej požívaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.
4. Nedostatok sa musí uplatniť ihneď, nie keď spotrebiteľ zákusok, koláč, tortu a pod., nápoj alebo tovar skonzenuje. Reklamácia sa v takom prípade neuznáva vôbec.

### III. Miesto uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu si spotrebiteľ uplatňuje u obsluhujúceho zamestnanca, vedúceho zariadenia alebo majiteľa spoločnosti.

### IV. Odstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a obsluha je povinná túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Za odstrániteľné vady sa považujú vady, ktorých odstránením neutrpí kvalita a vlastnosti zákuskov, koláčov, tort a pod., nápojov alebo tovaru.
3. V prípade, že reklamované zákusky, koláče, torty a pod. nápoje a tovar ešte neboli vôbec požití, môže kupujúci požadovať výmenu.

### V. Neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa zákusky, koláče, torty a pod., nápoje a tovar mohli riadne užívať ako bez vady, má spotrebiteľ právo od kúpy odstúpiť aj po jej zaplatení a finančné prostriedky mu budú vrátené.

V platnosti od 01.07.2007