

# Reklamačný poriadok

## 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Predávajúci je zodpovedný za vady tovaru v rozsahu podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka v prípade, že kupujúci je spotrebiteľom.

1.2 Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov ako aj zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (v prípade, že kupujúci je spotrebiteľ) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho a zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (ďalej len „Reklamácie“).

1.3 Reklamačný poriadok upravuje spôsob reklamácie a postup pri riešení reklamácie a spôsob vykonania náprav. Týka sa tovaru zakúpenému cez internetový obchod [www.pivovarerb.sk/eshop/](http://www.pivovarerb.sk/eshop/). Pri reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o zakúpení (faktúru, pokladničný doklad) a reklamačný list.

1.4 Predávajúci poskytuje na tovar záruku v zmysle Občianskeho resp. Obchodného zákonníka. Predávaný tovar musí mať požadovanú kvalitu, hmotnosť a musí byť bez väd. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenej na obale.

1.4 „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť ERB – Eduard Rada Breweries, s.r.o.  
„Kupujúci“ je subjekt, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

1.5 3. „Kupujúci“ je:

- spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti)

- fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá pri kúpe tovaru zadáva svoje identifikačné číslo (IČO). Podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky (najmä záručná doba) môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

## Údaje predávajúceho

ERB – Eduard Rada Breweries, s.r.o.

Sídlo: Novozámocká 2, 969 01 Banská Štiavnica

Číslo účtu pre bezhotovostné platby: SK84 0900 0050 4866 5258 (IBAN)

IČO: 36 830 933

DIČ: 2022438319

IČ DPH: SK2022438319

Telefón: +421 918 182 859

E-mail: [info@pivovarerb.sk](mailto:info@pivovarerb.sk)

Podnikateľský subjekt je zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 13583/S.

Dozorný orgán: Inšpektorát SOI (Slovenská obchodná inšpekcia) pre Banskobystrický kraj. Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1. E-mail: [bb@soi.sk](mailto:bb@soi.sk).

Regionálna veterinárna a potravinová správa Žiar nad Hronom. Ul. SNP 610/120, 965 01 Žiar nad Hronom. E-mail: [riaditel.ZH@svps.sk](mailto:riaditel.ZH@svps.sk).

2. Kupujúci je povinný prezrieť dodaný tovar bez zbytočného odkladu po jeho dodaní. Prevzatím sa rozumie odovzdanie tovaru kuriérom zákazníkovi.

2.1 Ak tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je tovar kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je kupujúci oprávnený tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia kupujúceho.

2.2 Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

3. V prípade zistenia rozdielu v množstve alebo druhu tovaru, či vady tovaru, za ktorú zodpovedá Predávajúci, je Kupujúci povinný písomne ju reklamovať a dodať Predávajúcemu tovar za účelom posúdenia vady, alebo rozdielu. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci počas záručnej doby. Kupujúci oznámi zistené chyby Predávajúcemu písomne za uvedený nárok, ktorý si v dôsledku chyby uplatňuje.

3.1 V prípade vrátenia tovaru musí mať tovar nepoškodené kolky, nesmie byť po záručnej dobe a nesmie mať poškodený originálny obal. Tovar je potrebné zaslať predávajúcemu tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru a označí zásielku príslušnými symbolmi.

4. Reklamácie alebo Sťažnosti možno zasielať na adresu sídla Prevádzkovateľa zapísanú v Obchodnom registri. Možnosť Alternatívneho riešenie sporov je uvedená v článku 10 Všeobecných obchodných podmienok.

5. Osobné údaje získané od Kupujúceho, za účelom vybavenia Reklamácie sú spracovávané v súlade s Podmienkami ochrany osobných údajov.

6. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v

odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

7. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) výmenou tovaru,

b) vrátením kúpnej ceny tovaru,

c) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8. Predávajúci nezodpovedá za žiadne vady tovaru, ktoré boli spôsobené konaním alebo opomenutím Kupujúceho. Nárok na uplatnenie záruky zaniká najmä v prípade neodbornej manipulácii s tovarom pri:

- Porušenie ochranných pečatí a nálepk, ak na výrobku nejaké sú.
- Používanie tovaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k kovu.

8.1 Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou kuriéra alebo poškodenie tovaru zavinené kuriérskou službou je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u pracovníka kuriérskej služby. Poškodený tovar kupujúci od kuriéra neprevezme a poškodenie tovaru kupujúci zaznačí do dokladu o prevzatí tovaru.

8.2 Kupujúci je zodpovedný za spätné odoslanie tovaru.

8.3 Ak nebude pri reklamačnom konaní vada uznaná ako vada podliehajúca záruke, hradí všetky náklady spojené s dopravou kupujúci.

9. Právo kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru je upravené v článku 9 Všeobecných obchodných podmienok.

10. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku.

V Banskej Štiavnici dňa 1.1.2018