

Reklamačný poriadok internetovej stránky www.vitacelia.sk

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Práva a povinnosti obchodníka a spotrebiteľa ohľadom zodpovednosti za vady sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Právo uplatniť zodpovednosť za vady reklamáciou je oprávnený uplatniť spotrebiteľ na adrese: P E Z A a.s., so sídlom K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová alebo emailom na adrese: vitacelia@penam.sk (ďalej len ako „**Obchodník**“ v príslušnom gramatickom tvare) prostredníctvom reklamačného formuláru, ktorý je súčasťou Reklamačného poriadku.
- 1.2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**Spotrebiteľ**“ v príslušnom gramatickom tvare). Spotrebiteľom nie je právnická osoba.
- 1.3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za výrobok zakúpený na internetovej stránke Obchodníka.
- 1.4. Obchodník je povinný Spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

2. Zodpovednosť za vady

- 2.1. Obchodník pri predaji Tovar zodpovedá za to, že Tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami v zmysle § 616 a § 617 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti.
- 2.2. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Spotrebiteľom, resp. v čase jej dodania. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá Obchodník za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý Tovar, zodpovedá Obchodník za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruke).
- 2.3. Obchodník nezodpovedá za vadu Tovar, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby (záruke) v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu zo strany Spotrebiteľa alebo aj Spotrebiteľ pred prevzatím Tovar o vade Tovar, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak mu bola pre vadný Tovar poskytnutá zľava z Kúpnej ceny. Obchodník ďalej nezodpovedá za vady vzniknuté po uplynutí záručnej doby (záruky) alebo pri potravinách po uplynutí dátumu minimálnej trvanlivosti alebo dátumu spotreby.
- 2.4. Spotrebiteľ je povinný uskladňovať zakúpený Tovar podľa inštrukcií výrobcu na obale, alebo spôsobom obvyklým a primeraným pre daný druh tovaru. Reklamácia nebude uznaná, ak

Spotrebiteľ preukázateľne nedodrжал inštrukcie výrobcu, alebo vada bola zapríčinená jeho nesprávnou manipuláciou a skladovaním.

3. Záručná doba

- 3.1. Vady musí Spotrebiteľ uplatniť u Obchodníka bez zbytočného odkladu.
- 3.2. Pri Tovare potravinárskeho charakteru (pekárenské a cukrárne výrobky) sa záručnou dobou na účely Reklamačného poriadku rozumie dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti Tvaru. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby.
- 3.3. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia Tvaru Spotrebiteľom.
- 3.4. Práva zo zodpovednosti za vady Tvaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.5. Práva zo zodpovednosti za vady na Tovare, ktorý sa rýchlo kazí, sa musia uplatniť bezodkladne, najneskôr do uplynutia dátumu spotreby alebo minimálnej trvanlivosti uvedenej na obale, inak práva zaniknú.

4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

- 4.1. Právo zo zodpovednosti za vady Tvaru reklamáciou je Spotrebiteľ oprávnený uplatniť u Obchodníka, len za Tvar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Obchodník, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Obchodníka a to písomne na adrese: P E Z A a.s., so sídlom K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová ,alebo na e-mailovej adrese : vitacelia@penam.sk, ak sa Spotrebiteľ s Obchodníkom nedohodne inak.
- 4.2. V písomnom uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť:
 - a) identifikačné údaje Spotrebiteľa a Obchodníka,
 - b) dátum a číslo objednávky
 - c) špecifikácia Tvaru, ktorý je predmetom reklamácie
 - d) detailný opis vady Tvaru
 - e) fotografický záznam o vade Tvaru,
 - f) vlastnoručný podpis Spotrebiteľa a dátum spísania reklamácie.
- 4.3. Spotrebiteľ je povinný pri reklamácii predložiť doklad o kúpe, ak bol k predávanému Tvaru vydaný.
- 4.4. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť u Obchodníka reklamáciu Tvaru prostredníctvom reklamačného formulára, ktorý ako príloha č. 1 tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP a Reklamačného poriadku a je dostupný na Internetovej stránke Obchodníka.

5. Povinnosti Obchodníka v prípade uplatnenia reklamácie Spotrebiteľom

- 5.1. Ak Spotrebiteľ riadne uplatní právo zo zodpovednosti za vady Tvaru, poskytne Obchodník Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytnutí vady.

- 5.2. Obchodník v potvrzení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, nesmie byť však dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.

6. Nároky Spotrebiteľa v prípade riadneho uplatnenia reklamácie

- 6.1. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Spotrebiteľovi značné ťažkosti. Vady potravín sa vždy považujú za neodstrániteľné.
- 6.2. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
- 6.3. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa Spotrebiteľ a Obchodník nedohodnú inak.
- 6.4. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak Obchodník vec neopravil a ani nevymenil.

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Obchodník:

Obchodné meno: P E Z A a.s.
Sídlo: K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová
IČO: 30 224 918
DIČ: 2020448452
DIČ DPH: SK202044842
Zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 34/L
Kontaktné údaje: tel. č.: +421 902 746 591
e-mail: vitacelia@penam.sk
www.vitacelia.sk

Spotrebiteľ:

Meno a priezvisko:
Adresa:
Kontaktné údaje: tel. č.:
e-mail:

Číslo faktúry/dokladu:

Reklamovaný tovar/názov tovaru:

Popis vady (predmet reklamácie):

.....
.....
.....
.....

V, dňa

.....
Podpis Spotrebiteľa