

REKLAMAČNÝ PORIADOK SUSHI MA

I. Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**RP**“) je vypracovaný v súlade so slovenským právnym poriadkom, najmä zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o riešení sporov**“), Nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a niektorými ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu len „**Predpisy na ochranu OÚ**“).
2. Tento RP upravuje postup pri riešení reklamácií uplatňovaných kupujúcimi – spotrebiteľmi (ďalej len „**Kupujúci**“) vo vzťahu k tovarom a službám predávaným a ponúkaným prostredníctvom SUSHI MA nachádzajúcej sa na adrese Lúčna 23, 900 28 Zálesie (ďalej len „**SUSHI MA**“), ktorá je prevádzkovaná fyzickou osobou podnikateľom MSc Silvia Pompurová, Lúčna 23, 900 28 Zálesie, IČO: 53 477 278, zapísaná na OÚ SC, číslo ŽR: 140-25563 (ďalej len „**Predávajúci**“).
3. Na účely tohto RP sa:
 - a. tovarom rozumejú výrobky a veci predávané Predávajúcim v prostredníctvom SUSHI MA (ďalej len „**Tovar**“);
 - b. službou poskytnutie jedla v množstve, akosti, miere a hmotnosti, ktoré budú pripravené podľa vypracovaných receptúr a kalkulácií, správnym technologickým postupom, a to len v rámci ponuky Predávajúceho v SUSHI MA (ďalej len „**Služba**“)
 - c. reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tvaru a Služby podľa Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
4. Tento RP je umiestnený pri predajnom pri vstupe do SUSHI MA a na webovej stránke SUSHI MA www.sushima.sk a Kupujúci majú možnosť sa s ním tu oboznámiť.

II. Práva Kupujúceho

1. Kupujúci má najmä právo na Tovar a poskytnutie Služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Kupujúci má tiež právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, teda napr. v kúpnych zmluvách týkajúcich sa Tvaru.

III. Zodpovednosť za vady Tvaru a Služby

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim a/alebo Služba pri jej poskytnutí Kupujúcemu.
2. Pri Tovare predávanom a/alebo Službe poskytovanej za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dohodnutá nižšia cena.
3. Ak nejde o použitý Tovar alebo Tovar a/alebo jedlá v rámci poskytnutej Služby, ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá Predávajúci za vady Tvaru a/alebo poskytnutej Služby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tvaru a/alebo poskytnutí Služby v záručnej dobe (záruka). Záručná doba a jej plynutie

- sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ak tento RP alebo prípadný záručný list k niektorému Tovarú neurčuje inak.
4. Za vadu Tovarú alebo Služby nemožno považovať zmenu, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku opotrebovania či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu Kupujúcim alebo treťou osobou odlišnou od Predávajúceho.
 5. Kupujúci je povinný skontrolovať Tovar a/alebo Službu pri ich prevzatí v SUSHI MA alebo od šoféra a reklamovať ich zjavné vady bez omeškania u šoféra alebo v SUSHI MA zodpovednému pracovníkovi Predávajúceho, ktorý vykoná nápravu podľa Čl. V tohto RP. Neskoršiu reklamáciu zjavnej vady nebude Predávajúci akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
 6. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní Tovarú a/alebo Služby v SUSHI MA alebo od šoféra, najmä:
 - a. množstevný a sortimentný rozdiel;
 - b. nekvalitne poskytnutá Služba;
 - c. znehodnotenie Tovarú (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.).
 7. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a. Kupujúci v čase uzavretia zmluvného vzťahu s Predávajúcim vedel alebo musel vedieť o vade s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, ibaže sa vada týka vlastností Tovarú a/alebo Služby, ktorú mal Tovar alebo Služba mať vyslovene podľa zmluvy;
 - b. Kupujúci pri prevzatí Tovarú a/alebo Služby o vade Tovarú a/alebo Služby vedel alebo musel vedieť s prihliadnutím na okolnosti, alebo bol na vadu upozornený, alebo ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny Tovarú a/alebo Služby;
 - c. Kupujúci spôsobil vadu Tovarú a/alebo Služby sám;
 - d. vada vznikla v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
 - e. vada bola spôsobená nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, alebo nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca;
 - f. boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do Tovarú a/alebo Služby alebo ich súčastí;
 - g. sa Tovar alebo Služba reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má Tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - h. vada vznikla na Tovare po uplynutí doby životnosti;
 - i. vada vznikla v dôsledku živeľnej katastrofy; j. boli porušené ochranné plomby na Tovare.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Ak Kupujúci zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka Predávajúceho povereného vybavovaním reklamácií. V prípade, že sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.
2. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o kúpe Tovarú a/alebo poskytnutí Služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.).
3. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil aj Tovar, ktorého chybu vytyka. Predávajúci je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Kupujúceho zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.

4. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného Tvaru a/alebo Služby.
5. Predávajúci je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie Kupujúcim.
6. Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
7. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu vôbec neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej doručenia, má Kupujúci právo podať žalobu na príslušnom súde, alebo návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 Zákona o riešení sporov.
8. Kupujúci má právo voľby, na ktorého z nasledovných príslušných subjektov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim sa obráti:
 - a. Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
 - b. iná príslušná oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom MH SR (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov-1>).
9. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Kupujúci nájde na internetovej stránke SOI <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi>.

V. Formy riešenia reklamácie

1. Ak ide o vadu Tvaru a/alebo Služby, ktorú možno odstrániť, Kupujúci má právo pred prvým ochutnaním jedál, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje
 - a. aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;
 - b. namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tvaru alebo výmenu súčasti Tvaru (ak sa vada týka len súčasti Tvaru) a/alebo poskytnutie Služby opätovne, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru a/alebo Služby, alebo závažnosť ich vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tvar a/alebo vadnú Službu za bezvadné, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.
2. Ak ide o
 - a. neodstrániteľnú vadu Tvaru a/alebo Služby, ktorá bráni tomu, aby sa Tvar a/alebo Služba mohli riadne užívať ako bezvadné,
 - b. odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže Tvar riadne užívať pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád, má Kupujúci právo
 - i. na výmenu Tvaru,
 - ii. od zmluvného vzťahu s Predávajúcim odstúpiť (a vrátenie kúpnej ceny Tvaru alebo ceny Služby),
 - iii. na opätovné poskytnutie Služby Predávajúcim bezplatne,

iv. na primeranú zľavu z ceny Tovarů a/alebo Služby.

VI. Reklamácia donášky

1. V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča alebo na telefónnom čísle 0940943273
2. Po reklamácií bude pripravený nový Tovar alebo Služba a reklamovaný sa odvezie.
3. Podmienka neskonzumovanej 3/4 jedla zostáva nemenná. Bez zachovania spomínaného množstva nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento RP nadobúda účinnosť dňom 01.01.2021.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia tohto RP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení tohto RP.
3. Osobné údaje poskytnuté v procese kúpy Tovarů, pri súvisiacich službách a poskytnutí Služieb, budú spracované Predávajúcim v súlade s Predpismi na ochranu OÚ a v súlade s podmienkami spracovania osobných údajů.