

Reklamačný poriadok

HEMIS Property s.r.o., Kutlíkova 17, 852 50 Bratislava
prevádzkareň Cukráreň Mišák, K dolnej stanici 3768, 911 01 Trenčín

1. Riešenie reklamácií

Prípadné reklamácie budú vyriešené v súlade s reklamačným poriadkom cukrárne Mišák a právnymi predpismi platnými v SR. Tovar je možné reklamovať u dodávateľa podľa podmienok reklamačného poriadku telefonicky alebo priamo v našej prevádzke Cukráreň Mišák do 24 hodín od odberu alebo dodania tovaru a pri striktnom dodržaní skladovacích podmienok.

2. Všeobecné ustanovenia reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar a služby zakúpené v Cukrárni Mišák a reklamované v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.

Dátum uplatnenia reklamácie je dátum fyzického odovzdania reklamovaného tovaru v mieste pôvodného nákupu v Cukrárni Mišák.

Skutočnosť, že bol zákazník úplne a detailne zoznámený s reklamačným poriadkom, záručnými a obchodnými podmienkami a svoj súhlas s ich obsahom potvrdzuje zákazník:

- a) záväznou objednávkou
- b) podpisom alebo iným potvrdením dodacieho listu/daňového dokladu
- c) fyzickým prevzatím tovaru

Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie je písomne uzatvorená zmluva o iných obchodných, záručných a reklamačných podmienkach.

3. Spôsoby riešenia oprávnených reklamácií

Pokiaľ ide o chybu odstrániteľnú, sú uplatnené reklamácie riešené nasledovnými spôsobmi:

a) Predávajúci má povinnosť bez zbytočného odkladu chybu odstrániť alebo výrobok vymeniť. Okamžitá výmena výrobku je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade.

b) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný výrobok za výrobok bez chyby (voľba spôsobu vyriešenia reklamácie je výhradne vecou predávajúceho a kupujúci sa nemôže takého vyriešenia svojej reklamácie právom domáhať, pokiaľ nie je v zákonných normatívach upravujúcich Reklamačný poriadok uvedené inak. V takomto prípade sa postupuje podľa aktuálne platnej právnej legislatívy).

c) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby či výmeny tovaru vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu (voľba spôsobu vyriešenia reklamácie je výhradne vecou predávajúceho a kupujúci sa nemôže takého vyriešenia svojej reklamácie právom domáhať, pokiaľ nie je v zákonných normatívach upravujúcich Reklamačný poriadok uvedené inak. V takomto prípade sa postupuje podľa aktuálne platnej právnej legislatívy).

d) Reklamácie sa riešia výhradne na mieste pre uplatňovanie reklamácií v prevádzke Cukrárne Mišák. Reklamácia sa zásadne nerieši u zákazníka, doprava tovaru kvôli reklamácií je záležitosťou reklamujúceho.

e) Reklamáciu akokoľvek poškodeného alebo nekompletného tovaru vrátane reklamácie akýchkoľvek parametrov zistiteľných vonkajšou obhliadkou tovaru, musí zákazník uplatniť najneskôr pri preberaní hotového výrobku. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.

f) Reklamáciu chuti, zloženia, alebo iných vonkajšou obhliadkou nezistiteľných parametrov tovaru musí zákazník uplatniť okamžite po ich zistení a zároveň musí zaistiť, aby celú dobu od prevzatia výrobku až do uplatnenia reklamácie bol výrobok uložený spôsobom a pri teplote zodpovedajúcim požiadavkám zákona a predpisov, upravujúcich oblasť výroby a skladovania potravín.

g) O oprávnenosti reklamácie rozhodne podľa svojho uváženia poverený pracovník Cukrárne Mišák aj na základe fotografie Kupujúceho, ktorý ju vyhotoví bezodkladne po zistení poškodenia ako dôkazový materiál.

h) Predávajúci nepreberá zodpovednosť za prípadné nedostatočnosti spôsobené nevhodným zložením výrobku vyrobeného podľa požiadavky zákazníka, pokiaľ bolo toto zloženie alebo úpravy zákazníkom požadované. Skutočnosť, že tovar bol vyrobený či upravený podľa jeho požiadavky, potvrdzuje zákazník fyzickým prevzatím objednaných výrobkov.

4. Skladovacie podmienky

Všetky objednávky cukrárskych výrobkov dodávané Cukrárňou Mišák sú skladované pri teplote od +2°C do +4°C pri výrobkoch obsahujúcich živočíšnu smotanu a pri teplote +2°C až +8°C pri výrobkoch obsahujúcich rastlinnú smotanu. Po odovzdaní objednaného tovaru zákazníkovi musia byť tieto skladovacie podmienky jednoznačne zachované.

V prípade, že dodávaný tovar nebude skladovaný pri týchto teplotách, hrozí jeho znehodnotenie a v tomto prípade sa Cukráreň Mišák zrieka akejkoľvek zodpovednosti za vzniknuté škody na dodávanom tovare a zároveň nie je možné ani akceptovať prípadnú reklamáciu.

Pri správnom skladovaní vám Cukráreň Mišák garantuje max. 48 hodín záruku na kvalitu tovaru v závislosti od typu výrobku.

Pri zistení problému v objednávke týkajúcej sa chuti alebo zloženia výrobku po prevzatí cukrárskeho výrobku, nás neodkladne kontaktujte na telefónnom čísle 0911/128435. Závadu je nutné nahlásiť ihneď po zistení, na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.

5. Poučenie o skladovacích podmienkach

Výrobky Cukrárne Mišák musia byť skladované pri teplote od +2°C do +4°C pri výrobkoch obsahujúcich živočíšnu smotanu a pri teplote od +2°C do +8°C pri výrobkoch obsahujúcich rastlinnú smotanu, oddelene od surovín iného pôvodu z dôvodu hrozby kontaminácie inými arómami a mikroorganizmami. Pri nedodržaní týchto skladovacích podmienok zaniká právo zákazníka na neskoršie reklamácie.

Tovar, ktorý je predmetom reklamácie musí byť Kupujúcim vrátený v chránenom obale (termotaške) s max. teplotou do 8°C, minimálne s 75%-ným obsahom predaného tovaru. Kupujúci je povinný spolu so záručnými dokladmi (faktúra alebo pokladničný blok) priniesť tovar do predajne Predávajúceho. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim.