

## 9. REKLAMAČNÝ PORIADOK

9.1. **Záručná doba je podmienená dodržaním** skladovacích a prepravných podmienok uvedených v bode 2.4 týchto VOP a tiež na etikete alebo príbalovom letáku výrobku. Skladovaním pri vyšších ako doporučených teplotách, vystavením čokolád slnečnému svetlu, tepelnému zdroju, vlhkému prostrediu alebo nárazovým tepelným výkyvom sa môže zmeniť vonkajší vzhľad aj kvalita čokoládových výrobkov. Záručná doba na tovar zaniká v prípade, ak napriek upozorneniu ako sa má s tovarom zaobchádzať, kupujúci nedodrží pokyny predávajúceho v týchto VOP, resp. na príbalovom letáku.

### 9.2. Vrátene tovaru

Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa nie je možné vrátiť potraviny, ktoré podliehajú rýchlej skaze (t.j. potraviny vyžadujúce špeciálne podmienky skladovania), a takisto nie je možné vrátiť potraviny, ktoré kupujúci už otvoril.

9.3. **Tovar môžete reklamovať** a reklamácia je opodstatnená, ak dodaný tovar nezodpovedá objednanému množstvu a kvalite. **Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim.**

9.4. Kupujúcemu sa odporúča skontrolovať tovar hneď po prebraní. Reklamáciu je možné jednoducho nahlásiť cez [Reklamačný formulár](#), alebo využitím údajov uverejnených v kontaktoch. Treba opísať vady tovaru, najlepšie poškodenie zdokumentovať (odfotiť).

9.5. **Bez ohľadu na opodstatnenosť reklamácie je kupujúci povinný zachovať primeranú starostlivosť o tovar (správne skladovanie) až do vybavenia reklamácie.**

9.6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie;

9.7. Predávajúci vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, podľa reklamačných požiadaviek zákazníka spravidla ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní, v odôvodnených prípadoch najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa jej nahlásenia, a je povinný informovať kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie a zaslať doklad o vybavení reklamácie.

9.8. Po doručení reklamácie je predávajúci oprávnený kontaktovať kupujúceho e-mailom, resp. telefonicky za účelom vybavenia reklamácie. Kupujúci je povinný poskytnúť akúkoľvek súčinnosť predávajúcemu pri vybavovaní reklamácie.

9.9. Predávajúci je oprávnený vybaviť reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:

- oprava vady tovaru,

- výmena tovaru,

- výmena za iný tovar, ktorý si vyberiete (do hodnoty reklamovaného tovaru)

- vrátenie peňazí.

9.10. V prípade, že predávajúci uznal reklamáciu kupujúceho ako opodstatnenú a kupujúci požaduje vrátenie platby, je predávajúci povinný najneskôr do 14 dní vrátiť kupujúcemu zodpovedajúcu čiastku.

V prípade, že predávajúci vystavil kupujúcemu faktúru, vystaví na reklamovaný tovar dobropis.

9.11. Predávajúci nie je povinný vrátiť ani pri platnom odstúpení od zmluvy kupujúcemu náklady, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, ako ani za prípadné škody, ktoré mu v dôsledku odstúpenia vznikli.

9.12. V prípade, že kupujúci nespĺní niektorú povinnosť uvedenú v týchto všeobecných obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu.