

REKLAMAČNÝ PORIADOK

(vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa)

ČI I.

Úvodné ustanovenia a definície

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, postup a spôsob uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady tovaru medzi obchodníkom a spotrebiteľom (ďalej len „reklamácia“ alebo „vytknutie vady“).
na tovar zakúpený prostredníctvom E-shopu: „www.dolceria.sk“.
2. **Obchodníkom a prevádzkovateľom** E-shopu: „www.dolceria.sk“ je:
AUGURIO, s. r. o.
so sídlom: Nové Košariská 2444, 900 42 Dunajská Lužná, Slovensko
IČO: 55407722
DIČ: 2121979519
IČ DPH: SK2121979519
zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, vl.č. 169018/B
E-mail: obchod@dolceria.sk
Telefón: +421 903 368 630
3. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá uzatvára spotrebiteľskú zmluvu na diaľku mimo svojej podnikateľskej činnosti.
4. **Tovarom** je potravinársky sortiment, ktorý sa predáva cez internetový obchod napr. orieškové krémy, nátierky, čokolády a cukrovinky.

ČI II.

Rozsah zodpovednosti za vady

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar pri prevzatí spotrebiteľom.
2. Vzhľadom na povahu sortimentu (potraviny) zodpovedá obchodník za vady počas doby minimálnej trvanlivosti alebo doby spotreby.
3. Dátum trvanlivosti a podmienky skladovania sú vyznačené na obale každého produktu.
4. Vadou tovaru sa rozumie napr.:
 - Porušenie ochranného obalu, viečka alebo bezpečnostnej pečate pred doručením,
 - Znehodnotenie potraviny,
 - Nedodanie objednaného množstva, hmotnosti alebo dodanie inej príchute a druhu tovaru.
5. Vadou tovaru nie je prirodzené uvoľnenie a usadenie oleja na povrchu orieškového krému alebo pasty. Ide o prirodzený fyzikálny jav čistých orechových pást bez pridaných stabilizátorov a emulgátorov.

ČI III.

Postup pri vytknutí vady (Reklamácia)

1. Spotrebiteľ uplatňuje svoje právo zo zodpovednosti za vady bezodkladne po ich zistení.
2. Vadu je možné vytknúť najneskôr do uplynutia doby minimálnej trvanlivosti alebo spotreby produktu.
3. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu nasledovnými spôsobmi:
 - Písomne na adresu sídla obchodníka uvedenú v ČI. I ods. 2.
 - Elektronicky na e-mailovú adresu obchodníka: „obchod@dolceria.sk“.

4. V oznámení o vytknutí vady spotřebitel uvede:
 - Svoje meno, priezvisko, adresu a kontaktné údaje,
 - Číslo objednávky alebo faktúry,
 - Presný popis vady (odporúča sa priložiť fotografiu znehodnotenia alebo poškodeného obalu).
5. Obchodník je povinný bezodkladne po vytknutí vady poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady.
6. V potvrdení obchodník uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni.

ČI IV.

Vybavenie reklamácie a práva spotrebiteľa

1. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako **30 dní** odo dňa vytknutia vady.
2. Ak má tovar vadu, za ktorú obchodník zodpovedá, spotrebiteľ má právo na:
 - **Výmenu tovaru:** Dodanie nového tovaru rovnakého druhu,
 - **Primeranú zľavu:** Ak si spotrebiteľ praje tovar ponechať (napr. pri drobnom vizuálnom poškodení vonkajšieho obalu, ktoré nemá vplyv na samotnú potravinu),
 - **Odstúpenie od zmluvy:** Vrátanie plnej kúpnej ceny vrátane nákladov na dopravu, ak náprava nie je možná inak.
3. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, je povinný dôvody odmietnutia spotrebiteľovi oznámiť písomne.
4. Ak obchodník v 30-dňovej lehote vadu neodstráni ani písomne neodmietne zodpovednosť s odôvodnením, má sa za to, že vada existuje a spotrebiteľ má právo od zmluvy odstúpiť.
5. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak je vada tovaru zanedbateľná. Bremenom dôkazu, že vada je zanedbateľná, je zaťažený obchodník.
6. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy z dôvodu vady, zašle tovar späť predávajúcemu na náklady predávajúceho. Obchodník vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia vráteného tovaru alebo po preukázaní, že kupujúci tovar odoslal.

ČI V.

Náklady na reklamáciu

1. Ak je reklamácia oprávnená, náklady spojené s výmenou tovaru alebo vrátením platieb znáša obchodník.
2. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu oprávnenej reklamácie vráti obchodník spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri svojej platbe, a to najneskôr do 14 dní od doručenia vráteného tovaru alebo po preukázaní, že kupujúci tovar odoslal.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 19.7.2026.