

Reklamačný poriadok

HanaFood s.r.o., Čordáková 13, 040 23 Košice,

prevádzka cukráreň Sladký domov Kavečany, Budanová 7 040 01 Košice.

1. Riešenie reklamácií

Prípadné reklamácie budú vyriešené v súlade s reklamačným poriadkom cukrárne Sladký domov Kavečany a právnymi predpismi platnými v SR. Tovar je možné reklamovať u dodávateľa podľa podmienok reklamačného poriadku po tel. dohode alebo priamo v našej pobočke Cukráreň Sladký domov Kavečany Košice max. do 24h od odberu alebo dodania tovaru a iba pri striktnom dodržaní skladovacích podmienok!

2. Všeobecné ustanovenia reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar a služby zakúpené od Cukrárne Sladký domov Kavečany a reklamované v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.

Dátum uplatnenia reklamácie je daný dátumom fyzického odovzdania tovaru k reklamácií v mieste pôvodného nákupu na pobočke cukrárne Sladký domov Kavečany.

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

- a) podpisom alebo iným potvrdením dodacieho listu/daňového dokladu
- b) záväznou objednávkou tovaru
- 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 vadu odstrániteľnú, sú uplatnené reklamácie riešené nasledovnými spôsobmi:

- a) Predávajúci má povinnosť bez zbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť výrobok. Okamžitá výmena výrobku je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade.
- b) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za výrobok bez vady (voľba spôsobu vyriešenia reklamácie je výhradne vecou predávajúceho a

kupujúci sa nemôže takého vyriešenia svojej reklamácie právom domáhať, pokiaľ nie je v zákonných normatívoch upravujúcich Reklamačný poriadok uvedené inak. V takomto prípade sa postupuje podľa aktuálne platnej právnej legislatívy).

c) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady 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 normatívoch 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 a to v prevádzke cukrárne Sladký domov Kavečany. 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 chutí, 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 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 Sladký domov Kavečany sú skladované pri teplote od +4°C do max. 8°C. 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 Sladký domov Kavečany zrieka akejkolvek

zodpovednosti za vzniknuté škody na dodávanom tovare a zároveň nie je možné ani akceptovať prípadnú reklamáciu.

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

Pri zistení závady v objednávke týkajúcej sa chuti či zloženia výrobku po prevzatí cukrárskeho výrobku, neodkladne nás kontaktujte od 9:00 do 17:00 na telefóne +421911330569. Závadu je nutné nahlásiť ihneď po zistení, na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.

5. Poučenie o skladovacích podmienkach

Výrobky Cukrárne Sladký domov Kavečany musia byť skladované pri teplote od 4°C do 8°C, oddelené 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 vrátenia/reklamácie musí byť kupujúcim vrátený v chránenom obale (termotaške) s teplotou vo vnútri do 8°C, minimálne s 80%-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 vrátenia/reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

Platné od 1.1.2026