



REKLAMAČNÝ PORIADOK REŠTAURÁCIE A VÍNOTÉKY SELAVÍ BRATISLAVA

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 v reštaurácii a vínoteke Selaví nachádzajúcej sa na adrese Klobučnícka 4, 811 01 Bratislava (ďalej len „**Reštaurácia a vínотеka**“), ktorá je prevádzkovaná spoločnosťou **Pálffyovský kaštieľ, a.s.**, so sídlom Prostredná 49/13, 900 21 Svätý Jur, IČO: 46 818 481 (ďalej len „**Predávajúci**“).
3. Na účely tohto RP sa:
 - a) **tovarom** rozumejú výrobky a veci predávané Predávajúcim v reštaurácii a vínoteke Selaví (ďalej len „**Tovar**“);
 - b) **službou** poskytnutie jedla a nápojov 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 reštaurácii a vínoteke Selaví (ďalej len „**Služba**“);
pričom ak Tovarom sú alkoholické nápoje alebo súčasťou Služby sú alkoholické nápoje, Kupujúcim môže byť len osoba, ktorá je staršia ako 18 rokov;
 - c) **reklamáciou** rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tvaru a Služby podľa Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
4. Tento RP je umiestnený v priestoroch reštaurácie a vínoteky Selaví pri predajnom pulte 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 Tovar.

III.

Zodpovednosť za vady Tovar 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 a nápoje v rámci poskytnutej Služby, ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá Predávajúci za vady Tovar a/alebo poskytnutej Služby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar 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 Tovar neurčuje inak.
4. Za vadu Tovar 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 reštaurácii a vínoteke Selaví a reklamovať ich zjavné vady bez omeškania v reštaurácii a vínoteke 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 Tovar a/alebo Služby v reštaurácii a vínoteke, najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel;
 - b) nekvalitne poskytnutá Služba;
 - c) znehodnotenie Tovar (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 Tovar a/alebo Služby, ktorú mal Tovar alebo Služba mať vyslovene podľa zmluvy;
 - b) Kupujúci pri prevzatí Tovar a/alebo Služby o vade Tovar 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 Tovar a/alebo Služby;
 - c) Kupujúci spôsobil vadu Tovar 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 Tovar 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.
2. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o kúpe Tvaru 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 Tvar, ktorého chybu vytýka. 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 (i) žalobu na príslušnom súde, alebo (ii) 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, Prievozska 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/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>).
9. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu aj použiť on-line formulár pre alternatívne riešenie sporov, ktorý je dostupný na https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_en.
10. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Kupujúci nájde na internetovej stránke SOI <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

Čl. V

Formy riešenia reklamácie

1. Ak ide o vadu Tvaru a/alebo Služby, ktorú možno odstrániť, Kupujúci má právo
 - 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 Tovar) a/alebo poskytnutie Služby opätovne, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar a/alebo Služby, alebo závažnosť ich vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar a/alebo vadnú Službu za bezvadné, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

2. Ak ide o

- a) neodstrániteľnú vadu Tovar a/alebo Služby, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar a/alebo Služba mohli riadne užívať ako bezvadné,
- b) odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže Tovar riadne užívať pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád, má Kupujúci právo
 - (i) na výmenu Tovar,
 - (ii) od zmluvného vzťahu s Predávajúcim odstúpiť (a vrátenie kúpnej ceny Tovar alebo ceny Služby),
 - (iii) na opätovné poskytnutie Služby Predávajúcim bezplatne,
 - (iv) na primeranú zľavu z ceny Tovar a/alebo Služby.

Čl. VI

Záverečné ustanovenia

1. Tento RP nadobúda účinnosť dňom 15.11.2018.
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 Tovar, pri súvisiacich službách a poskytnutí Služieb, budú spracované Predávajúcim v súlade s Predpismi na ochranu OÚ.
4. Osobné údaje môžu byť tiež sprístupnené osobám, ktoré pre reštauráciu a vínотéku Selaví zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis.