

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre produkty/ služby poskytované prostredníctvom e-shopu na stránke www.slovakiawinetour.sk
Prevádzkovateľ: Slovenské vínne cesty, o. z., Železná 19, 821 04 Bratislava.

Článok I – Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady produktov a služieb ktoré si Kupujúci v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov zakúpili od Prevádzkovateľa ako predávajúceho prostredníctvom e-shopu na webovej stránke Prevádzkovateľa. Určuje kde a ako môže Kupujúci uplatniť svoje právo na reklamáciu a požiadať o odstránenie vady, ktorá sa na zakúpených produktoch a službách vyskytla po ich prevzatí v záručnej dobe, alebo ktorú tieto mali pri ich prevzatí Kupujúcim a s týmto právom zo zodpovednosti za vady a súvisiace práva a povinnosti predávajúceho a Kupujúceho, v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, ktorý upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na produkty/ služby ponúkané a poskytované prostredníctvom e-shopu na stránke www.slovakiawinetour.sk: jej Prevádzkovateľom:
Občianske združenie Slovenské vínne cesty so sídlom: Železná 19, 821 04 Bratislava, zapísané v Evidencii občianskych združení Ministerstva vnútra SR, č. sp.: VVS/1-900/90-48397. IČO: 50 241 907; DIČ: 2120392087. Kontaktná adresa: Železná 19, 821 04 Bratislava.
2. Ak má Kupujúci status podnikateľa, zodpovednosť za vady služieb, poskytovaných Prevádzkovateľom sa riadi ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
3. Prevádzkovateľ zodpovedá Kupujúcemu za to, že produkty pre realizáciu služieb, ktoré si zakúpil na e-hope stránky Prevádzkovateľa www.slovakiawinetour.sk majú:
 - požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, zodpovedajúce popisu v ponuke,
 - sú bez väd pre realizáciu služby,
 - predali sa za kúpnu cenu podľa ponuky a uvedenú z záväznej objednávke s povinnosťou platby a táto kúpna cena sa aj správne účtovala.
4. Kontaktné údaje pre vybavovanie reklamácií:
Tel: +421 940 115 510; +421 940 100 225
E-mail: reklamacie@slovakiawinetour.sk
5. Čas: Po – Pi: 09:00 – 17:00
6. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Prevádzkovateľa webových stránok ako predajcu produktov/služieb aj pre Kupujúceho.
7. Týmto reklamačným poriadkom Prevádzkovateľ informuje Kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
8. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Prevádzkovateľa.
9. Odoslaním elektronickej záväznej objednávky s povinnosťou platby Kupujúci prehlasuje, že bol oboznámený s Všeobecnými obchodnými podmienkami, aj týmto reklamačným poriadkom.

Článok II – Výklad pojmov

1. Prevádzkovateľom, ktorý je zároveň predajcom sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie: Slovenské vínne cesty, o.z. (ďalej len SVC) so sídlom Železná 19, 821 04 Bratislava. SVC je zapísané v Evidencii občianskych združení Ministerstva vnútra SR, č.sp.: VVS/1-900/90-48397. IČO: 50 241 907; DIČ: 2120392087.
2. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Prevádzkovateľom zmluvu o kúpe produktu na poskytnutie služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Kupujúci“).
3. Spotrebiteľom sa rozumie Kupujúci (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

4. Produktom sa rozumie Zážitkový kupón na realizáciu zážitkov - služieb ponúkaný Prevádzkovateľom eshopu na stránke www.slovakiawinetour.sk.
5. Zážitok – rozumie sa jednorazové poskytnutie služby na mieste, v dátume a čase uvedenom v ponuke a na Zážitkovom kupóne (produkte), realizované Poskytovateľom prostredníctvom ponuky zážitkových kupónov, uverejnených a ponúkaných na stránke Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ má s Poskytovateľom uzatvorenú zmluvu na predaj zážitkových kupónov pre realizáciu zážitkov Poskytovateľom.
6. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutého produktu na realizáciu služby.
7. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytnutého produktu, resp. poskytovanej služby, výmenou poskytnutého produktu resp. služby za inú, vrátením kúpnej ceny produktu na poskytnutie služby, vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny produktu, alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Článok III – Zodpovednosť za vady

1. Prevádzkovateľ ako predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 619 a násl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a v súlade s ustanovením § 18 a násl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení v prípade, ak je Kupujúcim spotrebiteľ – fyzická osoba.
2. V prípade, ak je Kupujúcim podnikateľ (PO), Prevádzkovateľ ako predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 422 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

Článok IV – Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu vady na zakúpenom produkte na realizáciu služby.
2. Je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - na správnosť a úplnosť údajov uvedených v zakúpenom produkte (Zážitkovom kupóne), doručenie produktu,
 - kvalitu poskytnutej služby, zodpovedajúcej ponuke,
 - na správnosť ceny vyúčtovanej za produkt (zážitkový kupón) na realizáciu zážitku - služby, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenou podľa ponuky, resp. uvedenou v Zážitkovom kupóne.
3. Právo na reklamáciu vady, ktorú má produkt, alebo služby pri ich prevzatí, alebo po čase od prevzatia je Kupujúci povinný uplatniť u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil akúkoľvek vadu podľa predchádzajúceho odseku, pri službe do 30 dní od jej poskytnutia, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, ktorá je pri nových tovaroch 24 mesiacov. Ak Kupujúci neuplatnil právo na reklamáciu do uplynutia záručnej doby, toto právo zanikne.
4. Reklamáciu podľa tohto článku môže Kupujúci uplatniť:
 - a. na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa: reklamacie@slovakiawinetour.sk
 - b. písomne na adrese Prevádzkovateľa, uvedenej v Čl.1, bod 1 tohto reklamačného poriadku
5. Pri uplatnení reklamácie Kupujúci vyplní reklamačný protokol, ktorý je prílohou tohto reklamačného poriadku a je aj zverejnený na internetovej stránke Prevádzkovateľa, alebo zašle Prevádzkovateľovi písomné oznámenie o reklámácii. V reklamačnom protokole, alebo písomnom oznámení o reklámácii Kupujúci uvedie:
 - číslo objednávky,
 - číselný kód zážitkového kupónu
 - miesto, dátum a čas na realizáciu zážitku zo Zážitkového kupónu
 - označenie Prevádzkovateľa – predávajúceho (v tlačive na stránke sú údaje Prevádzkovateľa už uvedené),
 - meno a priezvisko Kupujúceho,
 - e-mailová a poštová adresa na doručenie zásielky (alebo sídlo),
 - telefónne číslo,
 - dôvod reklamácie – detailný popis vady kupónu, resp. realizácie služby

- práva, ktoré sa zo zodpovednosti za vady uplatňujú,
- dátum a podpis Kupujúceho.

V reklamačnom protokole, alebo písomnom oznámení o reklamacii Kupujúci ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (zaslanie na emailovú adresu, alebo zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za produkt (zážitkový kupón) na realizáciu zážitku Kupujúci uvedie aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

6. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Kupujúcim v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Kupujúcim uvedenú kontaktnú emailovú, alebo poštovú adresu.
7. Prevádzkovateľ nezodpovedá za reklamované vady v prípadoch:
 - kupujúci sa pre účely reklamačného konania nepreukáže dokladom, alebo iným, dostatočne dôveryhodným spôsobom, že reklamovaný produkt/ služba boli zakúpené u Prevádzkovateľa,
 - reklamácia bola uplatnená až po uplynutí platnosti záručnej lehoty,
 - ktoré spôsobil kupujúci, alebo tretia osoba, alebo vznikli nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách vis maior;
 - ktoré vznikli nesprávnym spôsobom a rozsahom používania a používaním na iné účely než na aké sú určené svojím charakterom, svojvoľnými zásahmi a úpravami,
 - ktoré vznikli v dôsledku nedodržania pokynov a výslovných upozornení Prevádzkovateľa, alebo Poskytovateľa pre Kupujúceho vo veci poskytovania a realizácie služby.
8. Reklamačný protokol, alebo písomné oznámenie o reklamacii Kupujúci zašle Prevádzkovateľovi emailom, alebo poštou na adresu sídla Prevádzkovateľa.
9. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby bolo spôsobené:
 - a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - b. neoprávnený zásah Kupujúceho do realizácie Služby, alebo iných tretích osôb, ktorým Kupujúci umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
 - c. Kupujúci uplatnil reklamáciu po uplynutí lehoty možnosti na uplatnenie reklamácie
10. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Kupujúci uplatnil reklamáciu u Prevádzkovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Prevádzkovateľovi v súlade s bodom 4 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky potrebné údaje podľa bodu 5 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Kupujúci ani na výzvu Prevádzkovateľa nedoplní chýbajúce údaje, potrebné na vybavenie reklamácie, bude táto považovaná za neopodstatnenú.

Článok V – Vybavenie reklamácie

1. Pri uplatnení reklamácie prostredníctvom e-mailu, alebo poštou doručí Prevádzkovateľ Kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú e-mailovú adresu, resp. poštovú adresu, prípadne; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
2. Prevádzkovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
3. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 2 tohto článku má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť, alebo právo na výmenu služby za inú.
4. Podmienky odstúpenia od zmluvy Kupujúcim podľa osobitných predpisov sú upravené vo všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu, ktoré sú Kupujúcemu trvalo prístupné na internetových stránkach tohto obchodu a súčasne sú spolu poučením spotrebiteľa o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, vrátane formulára na uplatnenie tohto práva, doručené Kupujúcemu s potvrdením záväznej objednávky s povinnosťou platby.
5. Vybavenie reklamácie Prevádzkovateľ realizuje výstupným protokolom, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je zároveň potvrdením o vybavení reklamácie. Výstupný protokol

Prevádzkovateľ zašle Kupujúcemu na email, ak Kupujúci požiadal o zaslanie na poštovú adresu, uvedenú v reklamačnom protokole, tak poštou. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu Prevádzkovateľ splní aj povinnosť, ktorá mu z vybavenia reklamácie podľa záverov výstupného protokolu vyplýva.

6. Prevádzkovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok VI - Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanom produkte, alebo službe vyskytne vada, ktorú je možné odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Prevádzkovateľ.
2. Kupujúci má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy: ak ponúkaná produkt na realizáciu služby:
 - vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne použiť ako služba bez vady,
 - ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady, alebo väčší počet väd službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - v prípade, ak Prevádzkovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote vada sa považuje za neodstrániteľnú.
3. V prípadoch uvedených v predchádzajúcom odseku sa môžu Prevádzkovateľ s Kupujúcim dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovaného produktu na realizáciu služby za inú.
4. Ak sa na ponúkanom produkte na realizáciu služby objavia iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny produktu na realizáciu služby.
5. Ak je reklamácia vybavená formou poskytnutia zľavy z uhradenej kúpnej ceny, prihliada sa na charakter vady, dobu jej trvania a reálnu možnosť využitia produktu na realizáciu služby. O výške poskytnutej zľavy rozhoduje Prevádzkovateľ.
6. Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady na produkte,
 - v prípade odstúpenia od zmluvy vrátením kúpnej ceny za daný produkt,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytnutej služby,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa Kupujúcemu vráti.

Článok VII – Záverečné ustanovenia

1. Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozska 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27
Odbor výkonu dozoru
tel. č. 02/58272 172, 02/58272 104; fax č. 02/58272 170
<http://www.soi.sk>
2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Platnosť a účinnosť platného reklamačného poriadku je zverejnená v internetovom obchode Prevádzkovateľa.
3. Pokiaľ tento reklamačný poriadok neobsahuje pre riešenie reklamácie potrebné ustanovenie, riadi sa platným právnym poriadkom v SR.
4. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15.03.2017.