

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Heineken Slovensko Distribúcia, spol. s r.o.

Spoločnosť Heineken Slovensko Distribúcia, spol. s r.o. vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“):

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Účelom tohto Reklamačného poriadku je stanoviť podmienky reklamácie väd Tovar za účelom zabezpečenia jednotného a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií.
- 1.2. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:
 - a) „Predávajúcim“ spoločnosť Heineken Slovensko Distribúcia, spol. s r.o. so sídlom: Novozámocká 2, 947 01 Hurbanovo, IČO: 36 523 968, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, odd.: Sro, vl.č.: 10615/N;
 - b) „Kupujúcim“ fyzická osoba - podnikateľ a/alebo právnická osoba, ktorá nakúpila Tovar u Predávajúceho (priamo alebo prostredníctvom Portálu);
 - c) „Výrobcom“ spoločnosť Heineken Slovensko. a.s., so sídlom: Novozámocká 2, 947 01 Hurbanovo, IČO: 36 528 391, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, odd.: Sa, vl.č.10074/N;
 - d) „Portálom“ elektronický obchod Partner Heineken, dostupný na webovej stránke www.partner.heineken.sk, ktorého prevádzkovateľom je Predávajúci;
 - e) „Tovarom“:
 - (i) potravinársky tovar z kategórie pivo, radler a cider vyrábaný Výrobcom,
 - (ii) potravinársky tovar z kategórie sytených nealkoholických nápojov, vlastníkom receptúry ktorých je Výrobca a ktorých predávajúcim je Predávajúci,
 - (iii) potravinársky tovar z kategórie externého portfólia, ktorý nespadá pod kategórie (i) alebo (ii), najmä liehoviny, víno, nealko, pochutiny, cigarety, a tiež
 - (iv) nepotravinársky tovar v ponuke Predávajúceho.

2. Právo na uplatnenie reklamácie

- 2.1. Ak sa vyskytne na Tovare, ktorý kúpil Kupujúci u Predávajúceho vada, má Kupujúci právo túto vadu reklamovať.
- 2.2. Predávajúci zodpovedá za vady Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim a za vady Tovar, ktoré sa vyskytli počas záručnej doby (doba spotreby/minimálnej trvanlivosti), ak sa na ne nevzťahuje výlučka v zmysle bodu 2.3 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.3. Predávajúci nezodpovedá za vady Tovar, ak:
 - a) ak vady Tovar spôsobil Kupujúci, jeho zamestnanci a osoby ním poverené alebo konajúce v jeho mene (pred alebo po prevzatí Tovar);
 - b) ak vady Tovar boli zistiteľné pri prevzatí Tovar Kupujúcim;
 - c) ak vady Tovar spôsobili tretie osoby po tom, čo nebezpečenstvo škody na Tovare prešlo na Kupujúceho;
 - d) ak Kupujúci pred prevzatím Tovar o vade vedel alebo bol na vadu upozornený alebo ak bola pre vadu cena Tovar znížená;
 - e) uplynutí záručnej doby (doby spotreby/do dátumu minimálnej trvanlivosti).
- 2.4. Za vadu nie je možné považovať zmenu vo vlastnostiach Tovar, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku prirodzených zmien, ktoré sú Tovar z dôvodu jeho druhu alebo charakteristiky vlastné, ako aj v dôsledku nesprávneho skladovania Tovar.
- 2.5. Predávajúci vedie evidenciu - zoznam vybavených reklamácií vo vzťahu k Tovar označenému ako “KEG sortiment” (napr. pivo, kofola a pod.). Výrobca vedie evidenciu o reklamáciách.

3. Spôsob a podmienky uplatnenia reklamácie

- 3.1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu Tovar:
 - a) v prevádzke (sklade) Predávajúceho, v ktorej Kupujúci Tovar zakúpil;

- b) v prevádzke Kupujúceho u prideleného obchodného zástupcu Predávajúceho;
- c) telefonicky na prevádzke (sklade) Predávajúceho na telefónnom čísle príslušnej prevádzky (skladu);
- d) elektronicky, prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej na e-mailovú adresu príslušnej prevádzky (skladu).

Mesto	Tel. č.	Doba	E-mailová adresa
Bratislava	02 32602700	7.00 - 16.00	distribucia.ba@heineken.com
Nitra	037 3260270	7.00 - 16.00	distribucia.nr@heineken.com
Martin	043 3260270	7.00 - 15.00	distribucia.mt@heineken.com
Košice	055 3260270	7.00 - 15.00	distribucia.ke@heineken.com
Hurbanovo	035 3260270	7.00 - 15.00	distribucia.hu@heineken.com
Poprad	053 3260270	7.00 - 15.00	distribucia.sn@heineken.com
Vlkanová	048 3260270	7.00 - 15.00	distribucia.vk@heineken.com
Dubnica n. V.	042 3260270	7.00 - 15.00	distribucia.dnv@heineken.com

- 3.2. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, a to pri prevzatí Tovar alebo v jeho záručnej dobe, inak právo na reklamáciu zaniká. Kupujúci je oprávnený doručovaný Tovar, ktorý vykazuje vady, neprevziať a obratom vrátiť Predávajúcemu prostredníctvom dopravcu Predávajúceho, ktorý Tovar doručuje. V tomto prípade sa vystaví daňový doklad len na Kupujúcim prebratý Tovar a Kupujúcim neprevzatý Tovar je vrátený dopravcom Predávajúcemu. V tomto prípade sa reklamačný list nevyhotovuje.
- 3.3. Ak Kupujúci uplatňuje reklamáciu Tovar spôsobom podľa bodu 3.1. a) alebo b) a nedošlo k vráteniu Tovar Predávajúcemu podľa bodu 3.2, je Kupujúci povinný:
 - a) predložiť Tovar, ktorého vadu uplatňuje (ďalej len „reklamovaný Tovar“);
 - b) predložiť doklad o kúpe reklamovaného Tovar u Predávajúceho;
 - c) jasne a zreteľne uviesť, v čom spočíva vada reklamovaného Tovar.
- 3.4. Reklamácie vybavuje vedúci prevádzky Predávajúceho alebo ním poverený zamestnanec (obchodný zástupca – najmä pri reklamáciách Tovar na prevádzke Kupujúceho), na základe oznámenia Kupujúceho bez zbytočného odkladu po zistení vady.
- 3.5. V prípade, že Kupujúci uplatnil právo reklamovať vadu Tovar, Predávajúci o reklámii rozhodne spravidla ihneď, resp. do 3 pracovných dní odo dňa reklamácie. V zložitejších prípadoch rozhoduje Predávajúci o reklámii v lehote do 30 dní, ak jej vybavenie vyžaduje odborné posúdenie alebo uskutočnenie rozboru. V takýchto prípadoch Predávajúci (obchodný zástupca) vystaví reklamačný list s vyznačením poznámky „na posúdenie“. Kupujúci je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť za účelom riadneho a úplného vyplnenia reklamačného listu Predávajúcim a zároveň vrátiť Predávajúcemu reklamovaný Tovar za súčasného splnenia nasledovných podmienok:
 - v rámci záručnej doby,
 - s nalepenou čitateľnou etiketou,
 - s obsahom minimálne 80% pôvodného obsahu balenia,
 - s originálnou záklopkou
 - s priloženou visačkou “Reklamácia”.O vybavení reklamácie vo vzťahu k Tovar označenému ako “KEG sortiment” (napr. pivo, kofola a pod.) sa spíše reklamačný list.

3.6. Ak Kupujúci uplatňuje reklamáciu spôsobom podľa bodu 3.1. c), je Kupujúci povinný:

- a) uviesť číslo dodacieho listu a číslo objednávky, z ktorej Tovar reklamuje;
- b) špecifikovať Tovar, ktorý reklamuje (názov, druh, množstvo, obj. č., č. šarže a pod.);
- c) jasne a zreteľne uviesť, v čom spočíva vada reklamovaného Tovar.

Pracovník telesales na základe Kupujúcim uvedených skutočností (typu reklamovaného Tovar, vady a pod.) rozhodne o ďalšom postupe reklamácie, resp. oboznámi Kupujúceho o osobe oprávnenej za Predávajúceho vybaviť dotknutú reklamáciu. Body 3.4 až 3.5 sa použijú primerane.

3.7. Ak Kupujúci uplatňuje reklamáciu spôsobom podľa bodu 3.1. d), je Kupujúci povinný:

- a) uviesť číslo dodacieho listu a číslo objednávky, z ktorej Tovar reklamuje;
- b) špecifikovať Tovar, ktorý reklamuje (názov, druh, množstvo, obj. č., č. šarže, a pod.);
- c) jasne a zreteľne uviesť, v čom spočíva vada reklamovaného Tovar;
- d) pripojiť fotodokumentáciu reklamovaného Tovar, na ktorej musia byť vady Tovar viditeľné, ak je to možné;
- e) pripojiť kópiu dokladu o kúpe (objednávka/faktúra) reklamovaného Tovar.

Kupujúci má právo uviesť preferovaný spôsob vybavenia reklamácie. Kupujúci je následne kontaktovaný Predávajúcim (telefonicky/e-mailom) za účelom vybavenia reklamácie. Body 3.4 až 3.5 sa použijú primerane.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1. V prípade oprávnenej reklamácie potravinárskeho Tovar sa má za to, že vady Tovar sa vzhľadom na jeho potravinársky charakter považujú za neodstrániteľné a Predávajúci vybaví reklamáciu spravidla buď výmenou vadného Tovar za Tovar bez väd alebo vrátením zaplatenej kúpnej ceny na základe dobropisu vystaveného Predávajúcim, a to podľa reklamačného poriadku výrobcu Tovar. V prípade neuznanej reklamácie, t.j. za vadu zodpovedá Kupujúci, vráti Predávajúci reklamovaný Tovar Kupujúcemu, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

4.2. V prípade oprávnenej reklamácie nepotravinárskeho Tovar vybaví reklamáciu spravidla buď výmenou vadného Tovar za Tovar bez väd alebo vrátením zaplatenej kúpnej ceny na základe dobropisu vystaveného Predávajúcim, a to podľa reklamačného poriadku výrobcu Tovar. V prípade neuznanej reklamácie, t.j. za vadu zodpovedá Kupujúci, vráti Predávajúci reklamovaný Tovar Kupujúcemu, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

5. Ďalšie ustanovenia

5.1. Nesprávne zúčtovanie Tovar sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade, že Kupujúci zistí nesprávne zúčtovanie Tovar, je povinný túto skutočnosť namietnuť bezprostredne po zaplatení priamo v prevádzke/po obdržaní faktúry vystavenej Predávajúcim. Nesprávne zúčtovanie Tovar namietané potom, čo Kupujúci opustil priestory prevádzky, nebude Predávajúcim uznané.

5.2. Zodpovednosť Predávajúceho za škody z väd Tovar zahŕňa len skutočnú škodu, ktorej výška je obmedzená kúpnu cenou reklamovaného Tovar. Predávajúci nepreberá zodpovednosť za ušlý zisk, ani za žiadnu nepriamu či následnú škodu.

5.3. Zodpovednosť výrobcu Tovar v zmysle ust. zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom nie je ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku dotknutá.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom a pre Kupujúceho prístupnom mieste na prevádzkach Predávajúceho a na webovom sídle Predávajúceho: www.heinekenslovensko.sk.

6.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.11.2021.

6.3. Predávajúci má právo jednostranne meniť reklamačný poriadok. Nové znenie reklamačného poriadku je účinné odo dňa v ňom uvedeného.

Vydané v Hurbanove, dňa 31.10.2021