

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 u Predávajúceho 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 obchodný portál EAZLE prevádzkovaný Predávajúcim, dostupný na webovej adrese www.eazle.sk, prostredníctvom ktorého Kupujúci uskutočňuje objednávky tovaru a komunikuje s Predávajúcim v súvislosti s obchodným vzťahom medzi zmluvnými stranami;
 - 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 výluka 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 spoločne 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 u 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.cislo	Otvoracie hodiny	E-mailová adresa
Bratislava	042/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.ba@heineken.com
Nitra	042/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.nr@heineken.com
Martin	042/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.mt@heineken.com
Košice	055/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.ke@heineken.com
Hurbanovo	055/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.hu@heineken.com
Poprad	055/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.snv@heineken.com
Zvolen	042/3260270	7.00 - 15.00	distribucia.vlk@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 reklamovaný Tovar spolu s reklamačným listom odovzdať Predávajúcemu. Kupujúci je povinný vrátiť reklamovaný Tovar za súčasného splnenia nasledovných podmienok:
 - v rámci záručnej doby,
 - s nalepenou čitateľnou etiketou,
 - s obsahom minimálne 80% pôvodného obsahu balenia,
 - s originálnou zátkou,
 - 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:
- uviesť číslo dodacieho listu a číslo objednávky, z ktorej Tovar reklamuje;
 - špecifikovať Tovar, ktorý reklamuje (názov, druh, množstvo, obj. č., č. šarže a pod.);
 - jasne a zreteľne uviesť, v čom spočíva vada reklamovaného Tvaru.

Pracovník telesales na základe Kupujúcim uvedených skutočností (typu reklamovaného Tvaru, 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:
- uviesť číslo dodacieho listu a číslo objednávky, z ktorej Tovar reklamuje;
 - špecifikovať Tovar, ktorý reklamuje (názov, druh, množstvo, obj. č., č. šarže, a pod.);
 - jasne a zreteľne uviesť, v čom spočíva vada reklamovaného Tvaru;
 - pripojiť fotodokumentáciu reklamovaného Tvaru, na ktorej musia byť vady Tvaru viditeľné, ak je to možné;
 - pripojiť kópiu dokladu o kúpe (objednávka/faktúra) reklamovaného Tvaru.

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 Tvaru sa má za to, že vady Tvaru sa vzhľadom na jeho potravinársky charakter považujú za neodstrániteľné a Predávajúci vybaví reklamáciu spravidla buď výmenou vadného Tvaru za Tovar bez väd alebo vrátením zaplatenej kúpnej ceny na základe dobropisu vystaveného Predávajúcim, a to podľa reklamačného poriadku výrobcu Tvaru. 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 Tvaru vybaví reklamáciu spravidla buď výmenou vadného Tvaru za Tovar bez väd alebo vrátením zaplatenej kúpnej ceny na základe dobropisu vystaveného Predávajúcim, a to podľa reklamačného poriadku výrobcu Tvaru. 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 Tvaru sa nepovažuje za reklamáciu. V prípade, že Kupujúci zistí nesprávne zúčtovanie Tvaru, je povinný túto skutočnosť namietnuť bezprostredne po zaplatení priamo v prevádzke/po obdržaní faktúry vystavenej Predávajúcim. Nesprávne zúčtovanie Tvaru namietané potom, čo Kupujúci opustil priestory prevádzky, nebude Predávajúcim uznané.
- 5.2. Zodpovednosť Predávajúceho za škody z väd Tvaru zahŕňa len skutočnú škodu, ktorej výška je obmedzená kúpnu cenou reklamovaného Tvaru. Predávajúci nepreberá zodpovednosť za ušlý zisk, ani za žiadnu nepriamu či následnú škodu.
- 5.3. Zodpovednosť výrobcu Tvaru 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 15.07.2026.
- 6.3. Predávajúci má právo jednostranne meniť reklamačný poriadok. Nové znenie reklamačného poriadku je účinné odo dňa v ňom uvedeného.

Vydané v Hurbanove, dňa 14.07.2026