**Reklamačný poriadok**

**1. Úvodné ustanovenia**

1.1. Spoločnosť BONVINO TRADE s.r.o., Čečinová 10A, 821 05 Bratislava, IČO: 47 317 167 (ďalej predávajúci) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej zákazník alebo kupujúci) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj reklamácia) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný  v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v kamennej predajni predávajúceho a zároveň je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho  www.bonvino.sk

1.4. Bez ohľadu na iné ustanovenia, pokiaľ je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy podnikateľ (pričom sa má za to, že ak kupujúci pri objednávke tovaru uviedol  svoje IČO, nakupuje ako podnikateľ), záruka za tovar je poskytovaná výhradne v rozsahu stanovenom záručnými podmienkami výrobcu tovaru v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka, o ktorých bude kupujúci – podnikateľ informovaný a inak sa zodpovednosť predávajúceho za vady riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

**2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru**

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka).

2.3.  Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajucemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

**3.Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)**

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na reklamáciu osobne, poštou, elektronicky alebo telefonicky. Osobne v kamennej predajni Vinotéka BONVINO na Mierovej ulici 36 v  Bratislave. Telefonicky na telefónnom čísle 00421 904 399 133, elektronicky na e-mailovej  adrese obchod@bonvino.sk, alebo poštou na adrese BONVINO TRADE s.r.o., Čečinová 10A, 821 05 Bratislava.

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v kamennej predajni Vinotéka BONVINO na Mierovej ulici 36 v Bratislave.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z práv si uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

**4.Všeobecné podmienky reklamácie**

**Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:**
- je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho.
- je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre reklamáciu (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené obaly atď.),

**5. Spôsob vybavenia reklamácie**

 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru.

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní od jej uplatnenia, kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

V Bratislave, dňa 20. októbra 2018
*Milan Ševčovič, konateľ spoločnosti*