

Residence BS s.r.o., IČO: 53599951, DIČ: 2121424680, IČ DPH: SK2121424680, MUDr. Straku 2894/6,  
Žiar nad Hronom

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

V súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a v súlade s Obchodným a Občianskym zákonníkom na zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií zamestnancami prevádzky na adrese: **Dolná Resla 2, 969 01 Banská Štiavnica**

vydávam **tento reklamačný poriadok**, účelom ktorého je riadne informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb vrátane informácií o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

1. Ak spotrebiteľ (zákazník) zistí, že predáva nápoje alebo tovar majú vady, má právo ich reklamovať. Vady nápojov a všetkých tovarov, podľa aktuálneho ponukového lístka, určených na okamžitú spotrebu reklamuje spotrebiteľ (zákazník) pred konzumáciou alebo ihneď po začatí konzumácie u obsluhujúceho personálu (zamestnancom prevádzky alebo prevádzkovateľovi).
2. Ak spotrebiteľ (zákazník) uplatní právo reklamácie za vadu tovaru alebo služieb, je obsluhujúci personál povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď (alebo ju považuje za neopodstatnenú) je povinný spísať záznam o reklamácií - evidencia reklamácií a "reklamačný lístok". Záznam odstúpi zodpovednému zamestnancovi (určený zamestnanec alebo jeden z konateľov), ktorý rozhodne o reklamácií, podľa platnej legislatívy. **Obsluhujúci personál, ktorý prijíma reklamáciu vadného tovaru alebo reklamáciu služby, je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia, a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie na mieste a v celom rozsahu.**
3. Spotrebiteľ (zákazník) má právo žiadať bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady, ak nie je dodržaná správna kvalita, hmotnosť, miera a teplota podávaného produktu. Reklamáciu z dôvodov kvality a teploty nápojov uplatňuje spotrebiteľ ihneď po začatí konzumácie. Reklamáciu z dôvodov miery a váhy nápojov a pochutín uplatňuje spotrebiteľ ešte pred začatím konzumácie. Ak ide o vady neodstrániteľné, má spotrebiteľ právo žiadať výmenu nápojov a pochutín alebo vrátenie zaplatenej ceny.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **13.03.2021**.

PhDr. Dávid Ivan, konateľ

Telefonický kontakt: 0907 658 499

**Residence BS s.r.o.**  
MUDr. Straku 2894/6  
965 01 Žiar nad Hronom  
IČO: 53599951  
DIČ: 212 142 4680, IČ DPH: SK212 142 4680