

# Reklamačný poriadok

obchodnej spoločnosti **Coca-Cola HBC Česko a Slovensko, s.r.o.**, so sídlom Praha 9 – Kyje, Českobrodská 1329, PSČ 198 21, IČO 411 89 698, DIČ CZ41189698, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 3595 (ďalej tiež len „**CCHBC**“ alebo „**Predávajúci**“).

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovení zákona č. 89/2012 Z. z., občiansky zákonník (ďalej len „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“) a **vzťahuje sa na výroby – nápoje (ďalej len „Tovar“)** predávané **Predávajúcim prostredníctvom samoobslužných nápojových automatov (ďalej len „Automat“)**, pri ktorých sa v záručnej lehote uplatňujú práva Kupujúceho týkajúce sa zodpovednosti za chyby (ďalej len „**reklamácia**“).

## II. Zodpovednosť Predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za dodanie Tovar a za to, že Tovar pri prevzatí nebude mať chyby. Predávajúci predovšetkým zodpovedá za to, že v období, v ktorom Kupujúci prevzal Tovar:
  - Tovar je v zodpovedajúcej kvalite, množstve, miere alebo hmotnosti a
  - Tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

## III. Práva zo zodpovednosť za chyby Tovar

1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu Tovar telefonicky **na bezplatnej zákazníckej linke Predávajúceho na telefónnom čísle 283 015 666**, ktoré je uvedené na každom Automate, príp. osobne alebo písomne na adrese sídla Predávajúceho Praha 9 – Kyje, Českobrodská 1329, PSČ 198 21.

## IV. Záručná lehota

1. Predávajúci poskytuje záruku na predaný Tovar v dĺžke lehoty minimálnej trvanlivosti, ktorá je vyznačená (uvedená) na obale Tovar.

## V. Práva v prípade chýb Tovar

1. Ak Tovar nemá vlastnosti uvedené v článku Zodpovednosť Predávajúceho, príp. ak Predávajúci nedodá Kupujúcemu Tovar (porucha Automatu – Kupujúci zaplatí kúpnu cenu Tovar/vhodí mincu zodpovedajúcu kúpnej cene Tovar do Automatu, ale Automat Tovar nevydá), Predávajúci dodá Kupujúcemu nový (bezchybný) Tovar alebo vráti Kupujúcemu uhradenú kúpnu cenu Tovar, a to podľa rozhodnutia Predávajúceho v nadväznosti na zákonnosť požiadaviek Kupujúceho a po zohľadnení konkrétnej situácie.
2. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch uvedených v NOZ a Zákone. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné v okamihu, keď je mu odovzdané alebo doručené vyhlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy, pokiaľ sú splnené všetky zákonné podmienky podľa § 2001 a nasl. NOZ. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

## VI. Vybavenie reklamácie

1. Nedodanie tovaru po uhradení kúpnej ceny Tovar (poruchu Automatu) je Zákazník povinný reklamovať u Predávajúceho bez zbytočného odkladu. Ostatné chyby je Kupujúci povinný uplatniť u Predávajúceho v záručnej lehote.
2. Uplatnená reklamácia musí obsahovať:
  - a) identifikáciu Kupujúceho a jeho kontaktné údaje (meno a priezvisko, prípadne e-mailové alebo telefonické spojenie a číslo účtu);
  - b) označenie miesta umiestnenia Automatu, predmet reklamácie, časový údaj, kedy bol Tovar kúpený, príp. kedy boli mince vhozené do automatu, či opis ďalších skutočností významných pre reklamáciu.
3. Pokiaľ uplatnenie reklamácie nebude obsahovať náležitosti uvedené vyššie v odseku 2, Predávajúci vyzve Kupujúceho, aby ich v primeranej lehote doplnil.
4. Pracovník Strediska služieb zákazníkom Predávajúceho pri uplatnení reklamácie oznámi Kupujúcemu číslo „ticket SPOC“, pod ktorým je reklamácia vedená u Predávajúceho.
5. V prípade, že kúpna cena nedodaného/reklamovaného Tovar nepresiahne 50,-Kč, bude reklamácia vybavená spravidla ihneď pri jej uplatnení; v zložitejších prípadoch bude vybavená do 10 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom najneskôr v posledný deň tejto lehoty Predávajúci pošle (odovzdá na poštovú prepravu, odošle e-mailom) Kupujúcemu informácie o spôsobe vybavenia reklamácie. Po uplynutí uvedenej lehoty sa Kupujúcemu priznávajú rovnaké práva ako v prípade podstatného porušenia zmluvy.
6. Ak je reklamácia neoprávnená, Predávajúci o tom informuje Kupujúceho a vysvetlí mu dôvod zamietnutia reklamácie.

## VII. Záverečné ustanovenia

1. **Predávajúci informuje Kupujúceho, že vecne príslušným subjektom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vyplývajúcich z nákupu Tovar v zmysle § 14 Zákona je Česká obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, so sídlom Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), internetová adresa: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).**
2. Predávajúci sa zaväzuje chrániť osobné údaje poskytnuté Kupujúcim v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov (zákon č. 101/2000 Z. z.). Poskytnuté osobné údaje sa využívajú na evidovanie reklamácií a informovanie zákazníka o skutočnostiach, ktoré priamo súvisia s príslušnou reklamáciou. Osobné údaje poskytnuté Kupujúcim sú bezpečne chránené pred zneužitím.
3. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii na internetových stránkach Predávajúceho <https://cz.coca-colahellenic.com/cz/> a taktiež doň možno nahliadnuť na recepcii sídla Predávajúceho.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1. januára 2016 a nahrádza všetky predchádzajúce znenia. Zmeny Reklamačného poriadku sú vyhradené.