



**Reklamačný poriadok Veľkoskladu Labaš s.r.o., Textilná 1, 040 12 Košice
Platnosť od 1.10.2020**

1. Všeobecne

Reklamačný poriadok je určený pre všetkých zamestnancov spoločnosti Labaš s.r.o. a všetkých odberateľov nakupujúcich tovar od spoločnosti Labaš s.r.o.

2. Definícia pojmov

2.1. Pojomom „kupujúci“ sa rozumie podnikateľ v zmysle Obchodného zákonníka v platnom znení, ktorý nakupuje tovar v spoločnosti Labaš s.r.o.

2.2. Výrazom „predávajúci“ sa rozumie spoločnosť Labaš s.r.o., veľkosklad s potravinami

2.3. Pojomom „objednávka“ sa rozumie záväzný doklad, v ktorom sa kupujúci zaväzuje, že odoberie objednaný tovar od predávajúceho

2.4. Pojomom „tovar“ sa rozumie akýkoľvek výrobok, ktorý je zaradený v ponukovom sortimente spoločnosti Labaš s.r.o.

2.5. Pojomom „reklamácia“ sa rozumie vrátenie tovaru v súlade s Obchodným zákonníkom, alebo iné vysporiadanie vrátenia tovaru, s ktorým súhlasia obe strany

2.6. PO sa rozumie podnikateľ ako právnická osoba (s.r.o., a.s.)

2.7. FO sa rozumie podnikateľ ako fyzická osoba (SZČO)

Pre podnikateľov (FO a PO) platí:

Spoločnosť Labaš s.r.o. sa riadi pri zmluvných vzťahoch s podnikateľmi Obchodným zákonníkom č.513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.

Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č.40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č.372/1990 Z.z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, so zákonom č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste pre každého kupujúceho a zamestnanca na Oddelení reklamácií a na stránke e-shopu spoločnosti Labaš s.r.o (www.labas.sk)

2.8. Pojomom „zjavná vada“ tovaru alebo obalu sa rozumie zjavné poškodenie tovaru, prípadne vada rozpoznateľná voľným okom a zistiteľná kupujúcim pri prevzatí tovaru

2.9. Pojomom „skrytá vada“ sa rozumie vada zistiteľná až pri otvorení obalu, prípadne používaní tovaru



3. Povinnosti predávajúceho

- 3.1. Predávajúci zodpovedá za to, že predávaný tovar zodpovedá objednanému množstvu a akosti
- 3.2. Predávajúci zodpovedá za poškodenia tovaru, ktoré vznikli pred prevzatím tovaru kupujúcim
- 3.3. Predávajúci nezodpovedá za chýbajúce množstvo tovaru v kartóne, ku ktorému došlo zo strany výrobcu tovaru
- 3.4. Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené zlou manipuláciou a nesprávnym uskladnením tovaru

4. Povinnosti kupujúceho

- 4.1. Kupujúci pri osobnom odbere tovaru je povinný skontrolovať si tovar pred jeho prevzatím, druh tovaru, množstvo a prípadné zjavné vady definované v bode 2.8 vynímajúc tabakové výrobky, ktoré je povinný prekontrolovať ihneď
- 4.2. Kupujúci pri dodaní tovaru je povinný vizuálne skontrolovať druh tovaru, množstvo a prípadné zjavné vady definované v bode 2.8, neplatí to pre tabakové výrobky, ktoré je kupujúci povinný prekontrolovať ihneď pri ich dodaní za prítomnosti vodiča

5. Objednávka

5.1. Objednávku je možné zhotoviť osobne v spoločnosti Labaš s.r.o., e-shopom (www.labas.sk), alebo telefonicky na stránke www.labas.sk. Pred každým ukončením objednávky si kupujúci musí prekontrolovať správnosť objednaného tovaru (druh a množstvo) pred odoslaním objednávky, potvrdzuje záväzne jeho prevzatie, ktoré nebude možné vrátiť späť.

- Pri objednávke osobne – kupujúci vie objednávku prekontrolovať ihneď pri jej vystavovaní a nezrovnalosť nahlásiť fakturantke. Ukončením objednávky potvrdzuje jej záväznosť ústne.
- Pri objednávke telefonicky, alebo e-shopom – kupujúci vie objednávku prekontrolovať na e-shope v sekcii Info o partnerovi – Objednávky. Nezrovnalosti vie nahlásiť do ukončenia rozvozovej linky na tel. čísle 0910 309 309, alebo na 055 / 7832 777, pred predpokladaným dátumom dodania tovaru podľa zmluvnej dohody s kupujúcim.
- Po objednaní tovaru nasleduje chystanie tovaru, kontrola tovaru, vystavenie faktúry (so splatnosťou faktúry), platba stravnými lístkami, alebo platba v hotovosti v pokladni.



6.Reklamácie

6.1. Lehoty a uplatnenie reklamácie pri osobnom odbere

6.1.1. Pri zistení nedostatkov z bodu 4.1. je kupujúci povinný bezodkladne uplatniť reklamáciu v mieste zakúpenia vo Veľkosklade Labaš s.r.o. na Oddelení reklamácií.

6.1.2. Pri zistení skrytých väd je kupujúci povinný uplatniť si reklamáciu do dvoch pracovných dní osobne vo Veľkosklade Labaš s.r.o. na Oddelení reklamácií, telefonicky na 055/ 7832 555, 556 alebo mailom na: oddservis@labas.sk.

Na uplatnenie reklamácií z bodov 6.1.1., 6.1.2 je kupujúci povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru (faktúru).

6.2. Lehoty a uplatnenie reklamácie pri dodaní tovaru

6.2.1. Pri zistení nedostatkov z bodu 4.2. je kupujúci povinný uplatniť si reklamáciu ihneď pri vodičovi vypísaním reklamačného listu s patričnými náležitosťami (viď príloha č.1),alebo na www.labas.sk.

Kupujúci je povinný odsúhlasiť požadované množstvo prebratého tovaru (tabakové výrobky) podľa faktúry s vodičom, ktorý mu odovzdá túto faktúru.

Pri neprebraní tabakových výrobkov od vodiča nebude reklamácia akceptovaná.

Reklamačný list musí obsahovať: názov prevádzky, číslo dokladu (faktúry), názov tovaru a jeho množstvo. Reklamačný list musí byť potvrdený menom vodiča, jeho podpisom, ŠPZ a dátumom prevzatia reklamácie od kupujúceho. Vystavuje sa v dvoch rovnopisoch, originál ostáva vodičovi, ktorý ho odovzdá aj s tovarom vo Veľkosklade Labaš s.r.o., kópia ostáva kupujúcemu. Reklamačný list sa nachádza aj na e-shope www.labas.sk.

6.2.2. Nedostatky z bodu 4.2. zistené po doručení tovaru bez prítomnosti vodiča je kupujúci povinný nahlásiť do 24 hodín mailom na oddservis@labas.sk , alebo telefonicky na 055/7832 555,556.

Po schválení Oddelením reklamácií e-mailom alebo telefonicky, kupujúci vráti reklamovaný tovar pri najbližšom závoze tovaru, vypísaním reklamačného listu s náležitosťami ako v bode 6.2.1., ktorá bude ihneď zaevidovaná na Oddelení reklamácií. O zaevidovaní reklamácie môže byť kupujúci vyrozumý SMS, e-mailom, telefonicky.

Bez schválenia Oddelením reklamácií nebude reklamácia akceptovaná, vodiči (prepravcovia) sa pri stiahnutí tovaru od kupujúceho riadia internou smernicou spoločnosti Labaš s.r.o.

6.2.3. Pri zistení skrytých väd je kupujúci povinný uplatniť si reklamáciu do dvoch pracovných dní telefonicky na 055/ 7832 555, 556, alebo e-mailom na oddservis@labas.sk, rovnako ako v bodoch [6.2.1.](#), [6.2.2.](#)



6.3 Lehoty pre vybavenie reklamácie

Predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť po prijatí tovaru do spoločnosti Labaš s.r.o. ihneď, maximálne do troch pracovných dní, v zložitých prípadoch do 30 dní odo dňa prevzatia tovaru.

6.4. Spôsob vybavenia reklamácie

Reklamovaný a vrátený tovar do spoločnosti Labaš s.r.o , Textilná 1, Košice, bude riešený po dohode s kupujúcim:

- a) Výmenou tovaru za nový tovar (ak sa nachádza v sklade)
- b) Dobropisom (vrátením peňazí)
- c) Reklamácia môže byť neuznaná, ak sa nedodržia postupy pri vrátení tovaru (viď vyššie)

O doriešení reklamácie bude kupujúci informovaný formou SMS, mailom, poštou ,alebo telefonicky.