



**Potravinový
inkubátor**
SPU v Nitre

REKLAMAČNÝ PORIADOK



Reklamačný poriadok

Potravinový inkubátor SPU v Nitre s. r. o.

Účinnosť od: 19. 08. 2025

1. Účel a rozsah

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky uplatňovania práv z väd tovaru (ďalej len „**reklamácia**“) zakúpeného prostredníctvom e-shopu prevádzkovaného spoločnosťou **Potravinový inkubátor SPU v Nitre s. r. o.** (ďalej len „**Predávajúci**“).

1.2. Vzťahuje sa na všetky potravinárske výrobky Predávajúceho (najmä zeleninové čipsy, bylinkové čaje a iné trvanlivé produkty rastlinného pôvodu), doručované na území SR.

1.3. Reklamačný poriadok je **neoddeliteľnou súčasťou VOP** a je zverejnený na webovom sídle Predávajúceho.

2. Identifikácia Predávajúceho

- **Obchodné meno:** Potravinový inkubátor SPU v Nitre s. r. o.
- **Sídlo:** Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra, Slovenská republika
- **IČO:** 55 541 160 | **DIČ:** 2122026478
- **Zápis v OR SR:** Okresný súd Nitra, oddiel Sro, vložka 60708/N
- **Platiteľ DPH:** Nie
- **Bankový účet:** SK06 1100 0000 0029 4316 1204
- **Kontakty na reklamácie:**
 - e-mail: potravinovyinkubator@uniag.sk
 - tel.: +421 908492432
 - poštová adresa: Potravinový inkubátor SPU v Nitre, s. r. o., Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra
- **Reklamačný formulár:** na stiahnutie v e-shope

3. Vymedzenie pojmov (zosúladené s VOP)

3.1. **Kupujúci – Spotrebiteľ** („**Spotrebiteľ**“) – každá fyzická osoba, ktorá si prostredníctvom E-shopu objednáva a kupuje Tovar a ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. a Občianskeho zákonníka.



3.2. **Kupujúci – Podnikateľ („Podnikateľ“)** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si prostredníctvom E-shopu objednáva a kupuje Tovar v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania; v objednávke uvedie identifikačné údaje (najmä IČO, DIČ/IČ DPH, obchodné meno a sídlo). Na zmluvy s Podnikateľom sa **nevzťahujú ustanovenia o ochrane spotrebiteľa**, pokiaľ tento reklamačný poriadok alebo VOP výslovne neuvádzajú inak.

3.3. **Kupujúci** – spoločné označenie pre Spotrebiteľa aj Podnikateľa, ak nie je výslovne uvedené inak.

3.4. **Tovar** – produkty na E-shope Predávajúceho

3.5. **Vada** – nesúlad Tvaru so zmluvou (napr. poškodenie obsahu, cudzia príchuť/zápach, kvalitatívny defekt, chýbajúce množstvo, nesprávne označenie), ktorý nebol spôsobený Kupujúcim.

4. Základné zásady vybavovania reklamácií

4.1. Reklamácia sa vybavuje bezodplatne a s čo najmenšou záťažou pre Spotrebiteľa.

4.2. Predávajúci po prijatí reklamácie bezodkladne potvrdí jej prijatie (e-mailom) a informuje o ďalšom postupe.

4.3. Reklamácia bude vybavená v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu vady a Tovar; ak je potrebné odborné posúdenie alebo iný úkon, Predávajúci o tom Kupujúceho vopred informuje.

4.4. Pri zamietnutí reklamácie Predávajúci poskytne písomné odôvodnenie.

5. Ako reklamáciu uplatniť

5.1. **Kanály:** e-mail / poštou / osobne po dohode (kontakty v čl. 2).

5.2. **Uveďte:** číslo objednávky/faktúry, meno a kontakt; názov Tvaru, množstvo, šaržu, DMT/DS; popis vady a fotky (obal, obsah, etiketa, poškodenie); kedy a za akých podmienok sa vada prejavila, ako bol Tovar skladovaný; preferovaný spôsob riešenia (výmena/zl'ava/vrátenie peňazí).

5.3. **Logistické poškodenie:** pri zjavnom poškodení obalu spíšte s kuriérom záznam/odmietnite prevzatie; zdokumentujte a nahláste bezodkladne. Skryté poškodenie nahláste bezodkladne po zistení (odporúčanie: do 24 hodín) s fotkami obalu a výplne.

5.4. **Zaslanie Tvaru späť:** len po pokynoch Predávajúceho; balenie musí zabrániť ďalšiemu znehodnoteniu; zásielky na dobierku nepreberáme. Pri potravinách môže postačiť vzorka alebo fotodokumentácia – Predávajúci to vopred uvedie.



6. Lehoty na uplatnenie a špecifiká potravín

6.1. **Spotrebiteľ:** odporúčame vady oznámiť bezodkladne po prevzatí; s prihliadnutím na povahu potravín platí, že po uplynutí DMT/DS nemožno úspešne reklamovať vady, ktoré súvisia s uplynutím tejto lehoty.

6.2. **Podnikateľ:** je povinný Tovar pri prevzatí prezrieť;

- zjavné vady (kvantitatívne/poškodenie) oznámi bez zbytočného odkladu (odporúčanie: do 48 hodín),
- skryté vady oznámi bez zbytočného odkladu po zistení, najneskôr však do 2 rokov od dodania.

6.3. Pri produktoch s osobitným skladovaním (ak sa budú v budúcnosti predávať, napr. chladené) Kupujúci na požiadanie preukáže dodržanie skladovacích teplôt podľa etikety.

7. Posúdenie a spôsob vybavenia

7.1. Predávajúci môže požadovať doplnenie, vzorky alebo vrátenie vadného Tvaru (alebo jeho časti) na posúdenie.

7.2. **Spôsoby vybavenia – Spotrebiteľ:** výmena; primeraná zľava; vrátenie kúpnej ceny (odstúpenie) pri podstatnej vade alebo nemožnosti výmeny.

7.3. **Spôsoby vybavenia – Podnikateľ:** odstránenie vady, primeraná zľava alebo výmena; pri podstatnom porušení zmluvy právo odstúpiť. Predávajúci je oprávnený zvoliť primeraný spôsob nápravy s ohľadom na povahu vady a proporcionalitu.

7.4. **Súčinnosť Kupujúceho:** ak Kupujúci nepredloží požadované doplnenia/vzorku, lehota na vybavenie sa prerušuje o čas omeškania so súčinnosťou.

8. Náklady a vrátenie Tvaru

8.1. **Oprávnená reklamácia – Spotrebiteľ:** Predávajúci nahradí účelne vynaložené náklady (napr. poštovné podľa pokynov), ak si ich Spotrebiteľ uplatní do 2 mesiacov od vybavenia a preukáže ich.

8.2. **Neoprávnená reklamácia:** Tovar bude vrátený Kupujúcemu; náklady spätného zaslania znáša Kupujúci (po dohode o spôsobe).

8.3. **Podnikateľ:** náhrada nákladov podľa obchodnoprávneho režimu a dohody strán.



9. Kedy reklamáciu nemožno uznať

9.1. Vady vzniknuté po prechode nebezpečenstva škody na Kupujúceho v dôsledku: nedodržania skladovania (vlhkosť/teplota/slnko), mechanického poškodenia po prevzatí, uplynutia DMT/DS (v rozsahu zodpovedajúcom tejto skutočnosti), bežných zmyslových odchýlok prirodzenej variabilnosti surovín (napr. mierne rozdiely farby či veľkosti plátok bez vplyvu na bezpečnosť a akosť), rozdielu medzi ilustračnou fotografiou a skutočným produktom pri správnej špecifikácii na etikete.

9.2. Z hygienických dôvodov vracajte otvorený Tovar len na pokyn Predávajúceho (pri reklamacii môže postačiť vzorka).

10. Evidencia a potvrdenia

10.1. Predávajúci vedie evidenciu reklamácií.

10.2. Kupujúci dostane potvrdenie o prijatí (e-mail) a po vybavení písomné rozhodnutie so spôsobom a dátumom vybavenia; pri zamietnutí aj odôvodnenie.

11. Ochrana osobných údajov

11.1. Osobné údaje sa spracúvajú len v rozsahu potrebnom na vybavenie reklamácie v súlade s GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov.

11.2. Podrobnosti sú uvedené v **Zásadách ochrany osobných údajov** na webe Predávajúceho.

12. Alternatívne riešenie sporov a dozorné orgány

12.1. Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa obrátiť na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (kontakty v čl. 2).

12.2. Ak Predávajúci žiadosti nevyhoví alebo neodpovie do 30 dní, Spotrebiteľ môže podať návrh na **alternatívne riešenie sporu (ARS)** u príslušného subjektu (napr. **Slovenská obchodná inšpekcia – SOI**).

12.3. **Dozorné orgány podľa sortimentu:** SOI; ÚVZ SR a príslušný RÚVZ; ŠVPS SR.

13. Záverečné ustanovenia

13.1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s platnými právnymi predpismi SR (najmä spotrebiteľské a obchodnoprávne predpisy a potravinové predpisy).



13.2. Predávajúci je oprávnený poriadok primerane aktualizovať; aktuálne znenie je vždy zverejnené na webe a neuplatní sa na už podané reklamácie.

13.3. **Účinnosť od 19. 08. 2025.**