***VOP a Reklamačný poriadok***

**Fit & Cakes s.r.o., Považská 82, Trenčín 911 01**

Prevádzka- výrobňa **PRINCESS CAKES**, Doktora Alojza Churu 1, 911 01 Trenčín

**Objednávky**
Pred objednaním si prečítajte naše **obchodné podmienky.**  Svojou objednávkou potvrdzujete, že s obchodnými podmienkami súhlasíte. Naše produkty a výrobky si môžete objednať osobne, telefonicky na čísle 0901 705 695, e-mailom na info@princesscakes.sk alebo prostredníctvom objednávkových formulárov na stránke www.princesscakes.sk najneskôr 5 dní pred požadovaným odberom. Ak by ste mali potrebu svoju objednávku zrušiť alebo zmeniť, oznámte nám to telefonicky, príp. e-mailom najneskôr 3 dni pred dohodnutým odberom. Platba za objednávku prebieha v hotovosti pri prevzatí našich výrobkov u nás na prevádzke Princess Cakes alebo platbou vopred na náš bankový účet.

**Rezervačný poplatok**
Pri záväznej objednávke s hodnotou nad 50 EUR, sa skladá rezervačný poplatok vo výške 50% z hodnoty objednávky. Zvyšná suma danej objednávky sa doplatí pri prevzatí, ak nebolo dohodnuté inak. Rezervačný poplatok bude odrátaný z celkovej sumy objednávky. **Rezervačný poplatok je nevratný a neprenosný v plnej hodnote v prípade zrušenia objednávky.**

**Produkty**
Všetky naše výrobky sú vyrábané ručne, preto sa konečné produkty môžu od obrázkov na webe mierne odlišovať. Týka sa to hlavne ozdôb (ovocia, kvetov), ktoré používame podľa dostupnosti. Zapichovacie ozdoby nie sú súčasťou produktov, avšak na objednávku ich vieme zabezpečiť. Tieto produkty sa naceňujú individuálne. Niektoré výrobky (hlavne svadobné torty) môžu obsahovať výstuže, špáradlá, špajle, drôty v dekoráciách a kvetoch, nejedlé dekorácie, atď. Po opustení prevádzky alebo prevzatí objednávky nezodpovedáme za rozdiely a škody zistené mimo nej.

**Inventár**
Inventár (dekoratívne tácky, podnosy, etažéri, doplnky a pod.) sa zapožičiava v podobe prenájmu a uvedením plnej hodnoty prenajatého inventáru. Výška prenájmu je na 3 kalendárne dni vrátane dňa prevzatia, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Inventár je potrebné vrátiť do prevádzky v pracovný deň, ak nie je dohodnuté inak. **Inventár je nutné vrátiť v pôvodnom stave a pôvodnom obale.** Pri preberaní zapožičaného inventáru, bude inventár skontrolovaný. V prípade poškodenia, alebo straty inventáru, alebo jeho súčastí bude objednávateľovi účtovaná plná suma za daný predmet a všetky jeho súčasti.

**Informácie o zložení produktov**
Naše produkty sú pripravované z tých najkvalitnejších surovín, vyhýbame sa syntetickým arómam, konzervantom a potravinárskym farbivám. Pokiaľ daný produkt obsahuje alergén, tak je to v jeho popise uvedené (zoznam alergénov v jednotlivých výrobkoch je k nahliadnutiu na prevádzke). Berte prosím na vedomie, že všetky produkty sú pripravované na mieste, kde sa tieto alergény spracovávajú, preto môžu obsahovať ich stopy.

**1.Riešenie reklamácií**

Prípadné reklamácie budú vyriešené v súlade s reklamačným poriadkom cukrárskej **výroby Princess Cakes** a právnymi predpismi platnými v SR. Tovar je možné reklamovať u dodávateľa podľa podmienok reklamačného poriadku telefonicky na čísle 0901 705 695 alebo priamo v našej výrobe Princess Cakes do 24 hodín od odberu alebo dodania tovaru a pri striktnom dodržaní skladovacích podmienok!

**2. Všeobecné ustanovenia reklamačného poriadku**

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na výrobky a služby zakúpené **v cukrárskej výrobe Princess Cakes** a reklamované v súlade s týmto Reklamačným poriadkom. Dátum uplatnenia reklamácie je dátum fyzického odovzdania reklamovaného tovaru v mieste pôvodného nákupu v cukrárskej výrobe Princess Cakes. Skutočnosť, že bol zákazník úplne a detailne zoznámený s reklamačným poriadkom, záručnými a obchodnými podmienkami a svoj súhlas s ich obsahom potvrdzuje zákazník:

a) záväznou objednávkou

b) podpisom alebo iným potvrdením dodacieho listu/daňového dokladu

c) fyzickým prevzatím tovaru

Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie je písomne uzatvorená zmluva o iných obchodných, záručných a reklamačných podmienkach.

**3. Spôsoby riešenia oprávnených reklamácií**

Pokiaľ ide o vadu odstrániteľnú, sú uplatnené reklamácie riešené nasledovnými spôsobmi:
a) Predávajúci má povinnosť bez zbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť výrobok. Okamžitá výmena výrobku je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade.

b) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť zlý výrobok za výrobok bez vady (voľba spôsobu vyriešenia reklamácie je výhradne vecou Predávajúceho a Kupujúci sa nemôže takého vyriešenia svojej reklamácie právom domáhať, pokiaľ nie je v zákonných normatívach upravujúcich Reklamačný poriadok uvedené inak. V takomto prípade sa postupuje podľa aktuálne platnej právnej legislatívy).

c) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady či výmeny tovaru vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu (voľba spôsobu vyriešenia reklamácie je výhradne vecou Predávajúceho a Kupujúci sa nemôže takého vyriešenia svojej reklamácie právom domáhať, pokiaľ nie je v zákonných normatívach upravujúcich Reklamačný poriadok uvedené inak. V takomto prípade sa postupuje podľa aktuálne platnej právnej legislatívy).

d) Reklamácie sa riešia výhradne u Predávajúceho na prevádzke. Reklamácia sa zásadne nerieši u zákazníka, doprava tovaru kvôli reklamácii je záležitosťou Kupujúceho.

e) Kupujúci je povinný si zakúpený tovar vizuálne skontrolovať ešte na mieste zakúpenia. Reklamáciu akokoľvek poškodeného alebo nekompletného tovaru, reklamáciu množstva, druhu, akosti či ceny, vrátane reklamácie akýchkoľvek parametrov zistiteľných vonkajšou obhliadkou tovaru, musí Kupujúci uplatniť najneskôr pri preberaní hotového výrobku. Predávajúci pri zistení oprávnenosti reklamácie ihneď odstráni nedostatky. Prevzatím tovaru a zaplatením za tovar Kupujúci prejavuje súhlas so zhotovením, výzorom, akosťou, množstvom a cenou tovaru. Na neskoršie reklamácie týchto parametrov nebude braný ohľad.

f) Reklamáciu chutí, zloženia, alebo iných vonkajšou obhliadkou nezistiteľných parametrov tovaru musí Kupujúci uplatniť okamžite po ich zistení a zároveň musí zaistiť, aby celú dobu od prevzatia výrobku až do uplatnenia reklamácie bol výrobok uložený spôsobom a pri teplote zodpovedajúcim požiadavkám zákona a predpisov, upravujúcich oblasť výroby a skladovania potravín.

g) Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, neprimeranou prepravou, nesprávnym skladovaním, nedodržiavaním optimálnej teploty pre potraviny, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých bol tovar vyrobený alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako sa má. Reklamovaný výrobok pri reklamácii musí mať požadovanú teplotu (podľa pokynov predávajúceho k danému výrobku, napr. torty a koláčiky 4-8 °C ).

h) O oprávnenosti reklamácie rozhodne podľa svojho uváženia poverený pracovník u Predávajúceho aj na základe fotografie Kupujúceho, ktorý ju vyhotoví bezodkladne po zistení poškodenia ako dôkazový materiál.

i) O každej reklamácii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane Kupujúci. Originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií.

j) Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, Predávajúci písomne oznámi Kupujúcemu spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

**4. Skladovacie podmienky**

Všetky objednávky cukrárskych výrobkov vyrobené a dodané cukrárskou výrobou Princess Cakes sú skladované pri teplote od +4°C do max. 8°C. Po odovzdaní objednaného tovaru zákazníkovi musia byť tieto skladovacie podmienky jednoznačne zachované.

V prípade, že dodávaný tovar nebude skladovaný pri týchto teplotách, hrozí jeho znehodnotenie a v tomto prípade sa cukrárska výroba Princess Cakes zrieka akejkoľvek zodpovednosti za vzniknuté škody na dodávanom tovare a zároveň nie je možné ani akceptovať prípadnú reklamáciu.

Pri správnom skladovaní vám garantujeme max. 48 hodín záruku na kvalitu tovaru v závislosti od typu výrobku. Pri zistení problému v objednávke týkajúcej sa chuti alebo zloženia výrobku po prevzatí cukrárskeho výrobku, nás neodkladne kontaktujte na telefónnom čísle 0910 470 713. Závadu je nutné nahlásiť ihneď po zistení, na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.

**5. Poučenie o skladovacích podmienkach**

Výrobky cukrárskej výroby Princess Cakes musia byť skladované pri teplote od 4°C do 8°C, oddelene od surovín iného pôvodu z dôvodu hrozby kontaminácie inými arómami a mikroorganizmami. Pri nedodržaní týchto skladovacích podmienok zaniká právo zákazníka na neskoršie reklamácie!

Tovar, ktorý je predmetom reklamácie musí byť Kupujúcim vrátený v chránenom obale (termotaške) s max. teplotou do 8°C, minimálne s 80%-ným obsahom predaného tovaru. Kupujúci je povinný spolu so záručnými dokladmi (faktúra alebo pokladničný blok) priniesť tovar do výroby Predávajúceho. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim.

**6. Reklamačná doba**

Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci vydá Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá Kupujúcemu o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ktorý mu bude odovzdaný alebo zaslaný na adresu doručovania uvedenú v Reklamačnom formulári.

V Trenčíne dňa 25.11. 2018