

Reklamačný poriadok krmív a systém sťahovania produktov z trhu

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácií na krmivá pre zvieratá (ďalej len „krmivo“) a zároveň stanovuje systém sťahovania krmív z trhu v súlade s nariadením (ES) č. 178/2002, nariadením (ES) č. 767/2009, zákonom č. 39/2007 Z. z. o veterinárnej starostlivosti a súvisiacimi právnymi predpismi.
2. Prevádzkovateľom a držiteľom povolenia je:
 - **Obchodné meno:** Slovak Wine, s. r. o.
 - **Sídlo:** Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
 - **IČO:** 57 104 735
 - **Prevádzkáreň:** Kamenná 712/14, 951 97 Žitavany
3. Reklamačný poriadok je záväzný pre Prevádzkovateľa a kupujúceho (ďalej len „Odberateľ“).
4. Cieľom dokumentu je zabezpečiť ochranu zdravia zvierat a ľudí, zabezpečiť výsledovateľnosť krmív a stanoviť jasný postup pri identifikácii vadného alebo zdravotne rizikového krmiva.

Čl. II

Zodpovednosť za kvalitu a vady krmív

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že krmivo je v čase uvedenia na trh bezpečné, zdravotne nezávadné a spĺňa požiadavky platnej legislatívy.
2. Za vadu krmiva sa považuje najmä:
 - zdravotná alebo hygienická závadnosť,
 - nesúlad so zložením alebo deklaráciou,
 - prekročenie najvyšších prípustných limitov nežiaducich látok,
 - poškodený obal alebo porušená integrita balenia,
 - nesprávne označenie, chýbajúca šarža alebo dátum minimálnej trvanlivosti.
3. Odberateľ je povinný skontrolovať krmivo pri jeho prevzatí a bezodkladne oznámiť zjavné vady.

Čl. III

Povinnosti a postup pri uplatnení reklamácie krmív

1. Držiteľ povolenia je povinný Odberateľa/spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie krmív vrátane údajov o tom, kde je možné reklamáciu uplatniť. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený v prevádzkárni Držiteľa povolenia na adrese Kamenná 712/14, 951 97 Žitavany a zároveň na webovej stránke www.zidobre.sk.
2. Držiteľ povolenia je povinný prijať reklamáciu osobne v prevádzkárni, písomne, elektronicky alebo prostredníctvom webového formulára; tým nie je dotknutá možnosť riešenia reklamácie priamo s výrobcou alebo dodávateľom krmiva.
3. V prevádzkárni Držiteľa povolenia je počas prevádzkovej doby prítomná osoba poverená vybavovaním reklamácií. Po uplatnení reklamácie Držiteľ povolenia bezodkladne posúdi jej oprávnenosť, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak je potrebné odborné alebo laboratórne posúdenie krmiva, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4. Držiteľ povolenia je povinný pri prijatí reklamácie vydať alebo zaslať potvrdenie o jej uplatnení. V prípade reklamácie uplatnenej na diaľku je potvrdenie doručené elektronicky bez zbytočného odkladu.
5. Odberateľ je povinný oznámiť zistené vady krmiva bez zbytočného odkladu po ich zistení a umožniť Držiteľovi povolenia preverenie reklamovaného krmiva, prípadne doručiť vzorku krmiva alebo celé balenie.
6. Odberateľ vyplní reklamačný protokol, v ktorom uvedie identifikáciu krmiva (názov, šaržu, dátum minimálnej trvanlivosti), popis vady a kontaktné údaje. Držiteľ povolenia nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia vyrozumenia na nesprávne uvedené kontaktné údaje.
7. Reklamácia môže byť vybavená len v prípade, ak je doložený doklad o nadobudnutí krmiva (faktúra, dodací list, pokladničný doklad) a ak je krmivo identifikovateľné podľa šarže.
8. Ak nie sú splnené podmienky reklamácie, Držiteľ povolenia je oprávnený reklamáciu zamietnuť s písomným odôvodnením.
9. Držiteľ povolenia je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a vydať písomný doklad o spôsobe jej vybavenia.
10. Držiteľ povolenia vedie evidenciu o reklamáciách krmív a na požiadanie ju sprístupní príslušným orgánom dozoru.

Čl. IV

Doklady zabezpečujúce výsledovateľnosť krmív

1. Prevádzkovateľ zabezpečuje výsledovateľnosť krmív v rozsahu „jeden krok späť – jeden krok vpred“.
2. Výsledovateľnosť je zabezpečená na základe:
 - dodacích listov a faktúr od dodávateľov,
 - záznamov o príjme krmív (dátum, množstvo, šarža, dodávateľ),

- záznamov o výdaji/predaji krmív (odberateľ, množstvo, šarža, dátum),
 - skladovej evidencie.
3. Tieto záznamy sú archivované minimálne 5 rokov a sú dostupné kontrolným orgánom.

Čl. V

Systém sťahovania krmív z trhu

1. V prípade identifikácie krmiva, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravie zvierat alebo ľudí, Prevádzkovateľ bezodkladne aktivuje systém sťahovania z trhu.
2. Systém sťahovania zahŕňa tieto kroky:
 - a) okamžité pozastavenie predaja a distribúcie dotknutého krmiva,
 - b) identifikáciu všetkých dotknutých šarží,
 - c) identifikáciu dodávateľa krmiva na základe dodacích dokladov,
 - d) identifikáciu všetkých odberateľov, ktorým bolo krmivo dodané,
 - e) informovanie príslušných orgánov veterinárnej správy, ak je to potrebné.

Čl. VI

Informovanie dodávateľov a odberateľov

1. Dodávateľ je informovaný bezodkladne písomne alebo elektronicky o zistenej vade krmiva.
2. Odberatelia sú informovaní:
 - e-mailom, telefonicky alebo písomne,
 - zverejnením oznámenia na webovej stránke alebo v prevádzke, ak je to potrebné.
3. Oznámenie obsahuje:
 - identifikáciu krmiva a šarže,
 - popis rizika,
 - pokyny na zastavenie používania krmiva,
 - spôsob vrátenia alebo likvidácie krmiva.

Čl. VII

Nakladanie s vadným krmivom

1. Vadné alebo stiahnuté krmivo je:
 - vrátené dodávateľovi, alebo
 - zlikvidované oprávnenou osobou v súlade s platnými predpismi.
2. O každom kroku je vedená písomná dokumentácia.

Čl. VIII

Zodpovednosti a školenie

1. Za realizáciu systému vysledovateľnosti a sťahovania z trhu zodpovedá poverená osoba Prevádzkovateľa.
2. Zamestnanci sú pravidelne školení o postupoch pri reklamáciách a sťahovaní krmív z trhu.

Čl. IX

Kontakt a riešenie podnetov

1. V prípade akýchkoľvek otázok, problémov alebo podnetov súvisiacich s kvalitou krmív, reklamáciami alebo sťahovaním krmív z trhu môže spotrebiteľ alebo odberateľ kontaktovať Prevádzkovateľa.
2. Na kontaktovanie Prevádzkovateľa je možné využiť:
 - kontaktný formulár zverejnený na webovej stránke: <https://zidobre.sk/kontakt/>
 - e-mailovú adresu: info@zidobre.sk
3. Prevádzkovateľ zabezpečí, aby všetky prijaté podnety boli riadne zaevidované, preskúmané a vybavené bez zbytočného odkladu.

Čl. X

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Držiteľa povolenia so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Držiteľ povolenia vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), ak Držiteľ povolenia na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie ARS podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Podmienky alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
5. V prípade akýchkoľvek problémov môže spotrebiteľ kontaktovať Držiteľa povolenia prostredníctvom kontaktného formulára na webovej stránke <https://zidobre.sk/kontakt/> alebo e-mailom na adrese info@zidobre.sk.

Čl. XI

Závěrečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15.1.2026
2. Držiteľ povolenia je oprávnený kedykoľvek tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať.
3. Zmeny a doplnenia Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke www.zidobre.sk.
4. Tento Reklamačný poriadok je dostupný v sídle Prevádzkovateľa a na jeho webovej stránke.

Slovak Wine s.r.o.
Dunajská 7614/8
811 08 Bratislava
IČO: 57 104 785 DIČ: 2122570428