

REKLAMAČNÝ PORIADOK – PIZZA SEVEN donáška

1. Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

2. Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi PIZZA SEVEN donášky poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

3. Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zisti dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u poslíčka donášky v prípade, že sa jedná o kompletnosť objednávky, teplotu, balenie. V prípade ostatných väd, vybavuje reklamácie vedúci prevádzky. V tomto prípade je nevyhnutné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby.

Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci prevádzky, alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

4. Chyby odstrániteľné

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník pravo požiadať o bezplatne, riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 25% z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

5. Chyby neodstrániteľné

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

6. Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť ihneď, bez zbytočného odkladu. V prípade, že sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.

7. Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby, alebo tovaru.

8. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.5.2013