

Pizzeria Family

Reklamačný poriadok

Článok 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 dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Pizzeria Family poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je to obvykle, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho zmeny prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V zaujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kopia objednávky, faktúra, pokladničný blok a pod.) pokiaľ ma takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytyka. Vedúci zmeny alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny alebo nim poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dni.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatne, riadne a včasne odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 3/4. z porcie jedla, alebo napoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

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

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

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

Článok 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.

Článok 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2017

Reklamácia donášky

V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča, alebo na telefónnom čísle 0904 313 222, 0918 290 871. Po reklamácií pripravíme nové jedlo a odvezieme reklamované. Podmienka neskonzumovanej 3/4 jedla zostava nemenná. Bez zachovania spomínaného množstva nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.