

REKLAMAČNÝ PORIADOK

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.

Právo zákazníka na reklamáciu

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

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u dispečera alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prostredníctvom telefonického hovoru na tel.č.: 0949 000 948, alebo osobne v prípade osobného odberu objednávky. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil číslo objednávky, prípadne tel.č. uvedené v objednávke, pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Dispečer zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Dispečer alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Chyby odstrániteľné

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné 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 25% z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

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.

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť ihneď, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 minút. V prípade, že sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

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

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2009

Reklamácia donášky

V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča alebo na telefónnom čísle 0949 000 948. Po reklamácií pripravíme nové jedlo a odvezieme reklamované. Podmienka neskonzumovanej 75% jedla zostáva nemenná. Bez zachovania spomínaného množstva nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Orgánom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Prievozska 32, p.p. 29

827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@soi.sk

Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk.

Podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov u SOI, pri ich nesplnení môže SOI návrh odmietnuť:

- a) spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní;
- b) spotrebiteľ musí podať návrh do jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal podávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal;
- c) vyčísliteľná hodnota sporu musí presahovať sumu 20,- €;
- d) subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné;
- e) subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporov by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia;
- f) alternatívne riešenie sporov je bezodplatné.

V Košiciach 1.1.2020