

# 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 dopĺňajú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

## Článok 2

### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak sú zákazníkovi v prevádzkarni PRISON PIZZA poskytnuté služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, 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 záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) 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. Vedúci zmeny alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

## Článok 4

### 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. **nesmie byť skonzumované viac ako 25% z porcie jedla alebo nápoja**) 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 nápoja, 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**

### **Reklamácia donášky**

V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča alebo na telefónnom čísle 0949 859 006. Po reklamácií pripravíme nové jedlo a odvezieme reklamované.

**Podmienka neskonsumovaných 75% jedla zostáva nemenná. Bez zachovania spomínaného množstva nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.**

## **Článok 9**

### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 30.4.2018