

REKLAMAČNÝ PORIADOK REŠTAURÁCIE DOMČA_PIZZA_BURGRE

I.

Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**RP**“) je vypracovaný v súlade so slovenským právnym poriadkom, najmä zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o riešení sporov**“), Nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a niektorými ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu len „**Predpisy na ochranu OÚ**“).
2. Tento RP upravuje postup pri riešení reklamácií uplatňovaných kupujúcimi – spotrebiteľmi (ďalej len „**Kupujúci**“) vo vzťahu k tovarom a službám predávaným a ponúkaným v reštaurácii DOMČA_pizza_burgre nachádzajúcej sa na adrese Odbojárov 297, 955 01 Topoľčany (ďalej len „**Reštaurácia**“), ktorá je prevádzkovaná spoločnosťou Pokus s.r.o., so sídlom Komenského 1486/32, 955 01 Topoľčany, IČO: 50 930 923 (ďalej len „**Predávajúci**“).
3. Na účely tohto RP sa:
 - a) tovarom rozumejú výrobky a veci predávané Predávajúcim v reštaurácii (ďalej len „**Tovar**“);
 - b) službou poskytnutie jedla a nápojov v množstve, akosti, miere a hmotnosti, ktoré budú pripravené podľa vypracovaných receptúr a kalkulácií, správnym technologickým postupom, a to len v rámci ponuky Predávajúceho v reštaurácii (ďalej len „**Služba**“); pričom ak Tovarom sú alkoholické nápoje alebo súčasťou Služby sú alkoholické nápoje, Kupujúcim môže byť len osoba, ktorá je staršia ako 18 rokov;
 - c) reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tvaru a Služby podľa Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
4. Tento RP je umiestnený v priestoroch reštaurácie pri predajnom pulte a Kupujúci majú možnosť sa s ním tu oboznámiť.

II.

Práva Kupujúceho

1. Kupujúci má najmä právo na Tovar a poskytnutie Služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
2. Kupujúci má tiež právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, teda napr. v kúpnych zmluvách týkajúcich sa Tvaru.

III. Zodpovednosť za vady Tovarů a Služby

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim a/alebo Služba pri jej poskytnutí Kupujúcemu.
2. Pri Tovare predávanom a/alebo Službe poskytovanej za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dohodnutá nižšia cena.
3. Ak nejde o použitý Tovar alebo Tovar a/alebo jedlá a nápoje v rámci poskytnutej Služby, ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá Predávajúci za vady Tovarů a/alebo poskytnutej Služby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovarů a/alebo poskytnutí Služby v záručnej dobe (záruka). Záručná doba a jej plynutie sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ak tento RP alebo prípadný záručný list k niektorému Tovarů neurčuje inak.
4. Za vadu Tovarů alebo Služby nemožno považovať zmenu, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku opotrebovania či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu Kupujúcim alebo treťou osobou odlišnou od Predávajúceho.
5. Kupujúci je povinný skontrolovať Tovar a/alebo Službu pri ich prevzatí v reštaurácii alebo od šoféra a reklamovať ich zjavné vady bez omeškania u šoféra alebo v reštaurácii zodpovednému pracovníkovi Predávajúceho, ktorý vykoná nápravu podľa Čl. V tohto RP. Neskoršiu reklamáciu zjavnej vady nebude Predávajúci akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
6. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní Tovarů a/alebo Služby v reštaurácii alebo od šoféra, najmä:
 - a. množstevný a sortimentný rozdiel;
 - b. nekvalitne poskytnutá Služba;
 - c. znehodnotenie Tovarů (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.).
7. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a. Kupujúci v čase uzavretia zmluvného vzťahu s Predávajúcim vedel alebo musel vedieť o vade s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, ibaže sa vada týka vlastností Tovarů a/alebo Služby, ktorú mal Tovar alebo Služba mať vyslovene podľa zmluvy;
 - b. Kupujúci pri prevzatí Tovarů a/alebo Služby o vade Tovarů a/alebo Služby vedel alebo musel vedieť s prihliadnutím na okolnosti, alebo bol na vadu upozornený, alebo ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny Tovarů a/alebo Služby;
 - c. Kupujúci spôsobil vadu Tovarů a/alebo Služby sám;
 - d. vada vznikla v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
 - e. vada bola spôsobená nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, alebo nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca;
 - f. boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do Tovarů a/alebo Služby alebo ich súčastí;
 - g. sa Tovar alebo Služba reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má Tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - h. vada vznikla na Tovare po uplynutí doby životnosti;
 - i. vada vznikla v dôsledku živeľnej katastrofy;
 - j. boli porušené ochranné plomby na Tovare.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Ak Kupujúci zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka Predávajúceho povereného vybavovaním reklamácií. V prípade, že sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.
2. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o kúpe Tovarú a/alebo poskytnutí Služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.).
3. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil aj Tovar, ktorého chybu vytýka. Predávajúci je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Kupujúceho zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.
4. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného Tovarú a/alebo Služby.
5. Predávajúci je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie Kupujúcim.
6. Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
7. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu vôbec neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej doručenia, má Kupujúci právo podať žalobu na príslušnom súde, alebo návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 Zákona o riešení sporov.
8. Kupujúci má právo voľby, na ktorého z nasledovných príslušných subjektov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim sa obráti:
 - a. Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
 - b. iná príslušná oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom MH SR (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1>).
9. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Kupujúci nájde na internetovej stránke SOI <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

V. Formy riešenia reklamácie

1. Ak ide o vadu Tovarú a/alebo Služby, ktorú možno odstrániť, Kupujúci má právo pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje
 - a. aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;
 - b. namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovarú alebo výmenu súčasti Tovarú (ak sa vada týka len súčasti Tovarú) a/alebo poskytnutie Služby opätovne, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú a/alebo Služby, alebo závažnosť ich vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar a/alebo vadnú Službu za bezvadné, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

2. Ak ide o

- a. neodstrániteľnú vadu Tovar u a/alebo Služby, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar a/alebo Služba mohli riadne užívať ako bezvadné,
- b. odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže Tovar riadne užívať pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd, má Kupujúci právo
 - i. na výmenu Tovar u,
 - ii. od zmluvného vzťahu s Predávajúcim odstúpiť (a vrátenie kúpnej ceny Tovar u alebo ceny Služby),
 - iii. na opätovné poskytnutie Služby Predávajúcim bezplatne,
 - iv. na primeranú zľavu z ceny Tovar u a/alebo Služby.

VI.

Reklamácia donášky

1. V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča alebo na telefónnom čísle 0904 577 963 alebo 0908 733 151.
2. Po reklamacii bude pripravený nový Tovar alebo Služba a reklamovaný sa odvezie.
3. Podmienka neskonzumovanej 3/4 jedla zostáva nemenná. Bez zachovania spomínaného množstva nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.

VII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento RP nadobúda účinnosť dňom 12.10.2019.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia tohto RP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení tohto RP.
3. Osobné údaje poskytnuté v procese kúpy Tovar u, pri súvisiacich službách a poskytnutí Služieb, budú spracované Predávajúcim v súlade s Predpismi na ochranu OÚ.
4. Osobné údaje môžu byť tiež sprístupnené osobám, ktoré pre reštauráciu zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis.

Pokus s.r.o.

So sídlom Komenského 1486/32,
955 01 Topoľčany
IČO: 50 930 923
Zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Nitra,
Oddiel: Sro, vložka č.:43454/N

DOMČA_PIZZA_BURGRE

Odbojárov 297, 955 01 Topoľčany

Kontakt

Komenského 1486/32, 955 01 Topoľčany
+421 904 577 963, +421 908 733 151
pokussro@yahoo.com
www.pizzadomca.sk