

**MARERY s.r.o. Školská 8, Moldava nad Bodvou, IČO: 46119124,
DIČ:2023244762
Prevádzka: Piano Club Café, Školská 8, Moldava nad Bodvou**

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 doplňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu a ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na nápoje a jedlá (ďalej len, „tovar,“) predávané predávajúcim na prevádzke v súlade s jeho predmetom činnosti.

Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby tovaru, alebo služby a vybavením reklamácie, ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie tovaru plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi na prevádzke je poskytovaná služba alebo tovar v nižšej kvalite alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie a postup vybavenia reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho 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 vytyka. Vedúci prevádzky alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie a vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení

MARERY s.r.o. Školská 8, Moldava nad Bodvou, IČO: 46119124,

DIČ:2023244762

Prevádzka: Piano Club Café, Školská 8, Moldava nad Bodvou

reklamácie. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecne záväzného predpisu (občiansky zákonník) a po starostlivom preskúmaní reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní od uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník určí spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

V prípade, 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 ¼ 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

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15.1.2013

**MARERY s.r.o. Školská 8, Moldava nad Bodvou, IČO: 46119124,
DIČ:2023244762
Prevádzka: Piano Club Café, Školská 8, Moldava nad Bodvou**

Článok 7

Všeobecné obchodné podmienky platné pri rozvoze tovaru - pizze a ostatných jedál

Objednávka

Objednávky sú záväzné. Tovar – jedlo uvedený v jedálnom a ponukovom listku je možné objednať osobne na prevádzke, alebo telefonicky na čísle +421907837134. Objednávku je možné zrušiť telefonicky na čísle +421907837134 alebo osobne na prevádzke v prípade, že ešte nie je vyrobená, alebo v prípade, že nie je v štádiu výroby a to maximálne do 10 minút od objednania tovaru.

Platba

Platbu je možné zrealizovať:

1. Osobne na prevádzke počas otváracích hodín dennej prevádzky (otváracie hodiny sú zverejnené na tabuli umiestnenej na vchodových dverách prevádzky, alebo na aktuálnom ponukovom lístku)
2. Pri prevzatí tovaru pri dovoze a to hotovosťou alebo stravnými lístkami
3. Uplatnenie akejkoľvek akcie, vernostného programu je nutné nahlásiť pri objednávke, inak vybavenie a uplatnenie akcie, vernostného programu posúdi personál/kuriér Piano Club Café.

Dodacie a obchodné podmienky

V prípade dodania objednaného tovaru zamestnancom Piano Club Café, cena za donášku závisí od adresy doručenia. Kompletný cenník za doručenia našich jedál nájdete na našom ponukovom liste, alebo informáciu Vám podá personál na prevádzke.

Predávajúci sa zaväzuje

- dodať správny druh a množstvo tovaru tak, ako bolo uvedené v čase objednávky, na základe objednávky zákazníka v dohodnutej cene,
- zabaliť tovar primeraným spôsobom a dodať objednávku v dohodnutej lehote dodania – spravidla cca 30 minút až 60 minút. V prípade, že objednávku nie je možné splniť (dodať), bude zákazník kontaktovaný personálom Piano Club Café a bude mu ponúknutá alternatíva. Ak objednávku nie je možné doručiť v dohodnutej lehote je zákazník kontaktovaný personálom Piano Club Café za účelom dohodnutia ďalšieho postupu,
- k tovaru vystaviť a priložiť daňový doklad – pokladničný blok.

Kupujúci sa zaväzuje

- Prevziať a zaplatiť za objednaný tovar

Článok 8

Osobitné ustanovenie pri reklamácie dovezeného tovaru – pizze a ostatných jedál

Reklamácie sú vybavované:

- Telefonicky denne počas otváracích hodín na tel. čísle +421907837134
- Prostredníctvom kuriéra Piano Club Café na mieste dodania
- Osobne na prevádzke

Záruka platí max. 30 min. po dodaní tovaru. Tovar je možné reklamovať ak nezodpovedá kvalite a druhu objednaného tovaru, pre reklamáciu musí byť zachovaných 75% objemu z tovaru. Predmetom reklamácie pri dodaní kuriérom Piano Club Café nemôže byť dodržanie výdajnej teploty jedla pri doručení. V prípade špecifickej reklamácie je možné pri reklamácií akceptovať menej ako

**MARERY s.r.o. Školská 8, Moldava nad Bodvou, IČO: 46119124,
DIČ:2023244762**

Prevádzka: Piano Club Café, Školská 8, Moldava nad Bodvou

75% objemu z tovaru. Na základe dohody so zákazníkom je vykonaná náprava (výmena tovaru, vrátenie peňazí, alebo iná kompenzácia). V ostatných prípadoch platia ustanovenia Reklamačného poriadku z 15.1.2013.

Spôsob vrátenia tovaru:

- Osobne
- Prostredníctvom kuriéra Piano Club Café

Spôsob vrátenia peňazí pri uznaní reklamácie:

- Pri hotovostnej platbe za objednávku peniaze vrátíme ihneď v hotovosti

Článok 9

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 7.8.2014

V Moldave nad Bodvou 7.8.2014

Bc. Ladislav Görcsös