

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PAVIJAL s.r.o., so sídlom Kuzmányho 16, 974 01 Banská Bystrica,
IČO: 45900965, zapísaná v OR OS Banskej Bystrici oddiel: Sro
VI.č.:19096-S, prevádzka Kapitulská 21 Banská Bystrica

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1.1 PAVIJAL s.r.o poskytuje zákazníkom (spotrebiteľom) prostredníctvom svojej prevádzky služby a tovary donášky hotových jedál a nápojov za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

1.2 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady pre služby a výrobky poskytované PAVIJAL s.r.o zákazníkom.

1.3 Služba či výrobok má vadu, ak nie je poskytnutá riadne v dohodnutom množstve (hmotnosť) a kvalite (napr. teplota, akosť). V prípade ak nie je určená kvalita, služba či tovar má vadu ak nie je poskytnutá aspoň v bežnej kvalite primeranej a zodpovedajúcej charakteru poskytnutej služby alebo tovaru.

Článok II

Spôsob uplatnenia reklamácie

2.1 Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť v prevádzke PAVIJAL s.r.o, kde mu bola služba resp. tovar poskytnutý a to u vedúceho zmeny a v prípade jeho neprítomnosti u iného povereného zamestnanca resp. pracovníka. V prípade donášky je zákazník oprávnený uplatniť reklamáciu priamo u pracovníka donášky (kuriéra). Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď po tom ako zistil vadu tovaru či služby a poskytnúť PAVIJAL s.r.o všetku potrebnú súčinnosť na jej riadne a včasné vybavenie.

2.2 Zákazník je povinný v rámci reklamácie uviesť všetky potrebné skutočnosti ako čas poskytnutia tovaru či služby a predložiť všetky doklady súvisiace s reklamáciou (napríklad doklad o zakúpení).

2.3 V prípade reklamácie, ktorá sa týka jedla či nápoja poskytovaného PAVIJAL s.r.o sa reklamácia považuje za platnú iba v tom prípade, ak ju zákazník uplatnil podľa povahy vady čo najskôr po tom, ako mal možnosť vadu zistiť. Reklamáciu nie je možné uplatniť akz reklamovaného jedla či nápoja zákazník skonzumoval viac ako 25%, ibaže ide o objektívnu závažnú vadu. Neskonzumované jedlo či nápoj je zákazník povinný odovzdať pracovníkovi PAVIJAL s.r.o resp. kuriérovi bezodkladne s uplatnením reklamácie.

2.4 PAVIJAL s.r.o vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.

Článok III

Spôsob vybavenia reklamácie

3.1 Vedúci zmeny resp. poverený zamestnanec v zmysle ods. 2.1 je povinný vybaviť reklamáciu zákazníka ihneď, v zložitých prípadoch

najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade reklamácie služieb a tovarov doručovaných prostredníctvom donášky sa čas vybavenia reklamácie predlžuje o čas nevyhnutne potrebný pre opätovnú dopravu reklamovaného tovaru či služby.

3.2 Vybavením reklamácie sa rozumie odstránenie vady služby či tovaru, výmena tovaru či služby, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny, výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,

3.3 V prípade ak možno vadu odstrániť, PAVIJAL s.r.o v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu resp. službu či tovar vymení.

3.4 V prípade, že vadu nemožno odstrániť, PAVIJAL s.r.o v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu tovaru či služby jeho výmenou, resp. vrátením kúpnej ceny, resp. ak nie je vadou znehodnotený celý výrobok alebo služba poskytnutím primeranej zľavy z ceny.Článok IV Spoločné ustanovenia

4.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 22.10.2010

4.2 PAVIJAL s.r.o je oprávnená tento reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Nové znenie reklamačného poriadku je záväzné dňom jeho zverejnenia v prevádzkach PAVIJAL s.r.o