

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Helena Luptáková, so sídlom Tulská 1, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 37073605, zapísaná v Živnostenskom registri OU Banskej Bystrici č.:601 - 16652

Prevádzka Halo Pizza, Kuzmányho 16, Banská Bystrica

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1.1 Helena Luptáková 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 Helenou Luptákovou 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 Halo Pizza, 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 Helene Luptákovej 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 Helenou Luptákovou 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 ak z reklamovaného jedla či nápoja zákazník skonzumoval viac ako 25%, ibaže ide o objektívnu závažnú vadu.

Neskonzumované jedlo či nápoj je zákazník povinný odovzdať pracovníkovi Helene Luptákovej resp. kuriérovi bezodkladne s uplatnením reklamácie.

2.4 Helena Luptáková 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, Helena Luptáková v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu resp. službu či tovar vymení.

3.4 V prípade, že vadu nemožno odstrániť, Helena Luptáková 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 2.8.2000

4.2 Helena Lutpáková 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 Heleny Luptákovvej.