

KMK REŠTAURÁCIA - REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1

Základné ustanovenia.

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri ich riešení. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje podľa Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu.

Ak boli zákazníkovi poskytnuté služby nižšej kvality, alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, alebo ako je 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 obsluhy na prevádzke, kde mu bola služba poskytnutá. Pri reklamácií zákazník predloží doklad o poskytnutí služby, tovaru (doklad z registračnej pokladne, faktúra). Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Zodpovedný zamestnanec je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné.

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 nápoja, jedla, alebo po jeho ochutnaní (t. j. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ porcie z jedla, nápoja a pod.) v závislosti od reklamovanej chyby.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné.

Ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, zákazník má právo na kompletnú výmenu jedla, nápoja a pod. alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

Článok 6

Lehota na uplatnenie reklamácie.

Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť ihneď, bez zbytočného odkladu. Ak sa tak nestane, právo na reklamáciu zaniká.

Článok 7

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie.

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavenia reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutia služby, tovaru.

Článok 8

Záverečné ustanovenia.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 20.05.2012