

# 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