



Reklamačný poriadok

Predávajúci: Vulkano Vranov s.r.o.

M.R. Štefánika 859

093 01 Vranov nad Topľou

IČO: 36477699, **DIČ:** 2021619996

Prevádzka: Pizzéria Vulkano, Pribinova 94,

093 01 Vranov nad Topľou

Článok 1:

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu ako aj zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa.

Článok 2:

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi je v prevádzke Pizzéria Vulkano poskytnutá služba nižšej kvality a lebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovo 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 vedúceho zmeny 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 vytýka. Vedúci zmeny alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny alebo iný zodpovedný pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4:

Chyby odstrániteľné

Na úseku stravovacích služieb, 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 skonsumované viac ako ¼ 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

Lehoty na uplatnenie reklamácií

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

Článok 7

Spoluúčasť zákazníka pri vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo tovaru.

Článok 8

Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.12.2022

Reklamácia donášky

V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča, vyplnením kontaktného formuláru na www.vulkano.sk alebo na telefónnom čísle 0915 179 119, 0904 001 970. Po reklamácií pripravíme nové jedlo a odvezieme reklamované.

Podmienka neskonzumovanej - 3/4 jedla zostáva nemenná. Bez zachovania spomínaného množstva nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.