

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619až § 627 Občianskeho zákonníka a § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary, výrobky a služby predávané a poskytované v pohostinskej prevádzkarni v súlade s predmetom jej činnosti.

Spotrebiteľom na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre príslušníkov svojej domácnosti.

Predávajúcim na účelz tohto reklamačného poriadku sa rozumie podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky, alebo poskytuje služby.

Tento reklamačný poriadok je záväzný pre pohostinskú prevádzkareň ako predávajúceho a poskytujúceho služby a spotrebiteľa ako zákazníka, ktorý nakupuje a používa služby.

Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za nedostatok výrobku, tovaru, jedla, nápoje alebo úrovne poskytovaných služieb.

Špecificky v pohostinských prevádzkarniach sa zodpovednosť týka produktu systému spoločného stravovania, ktorý tvoria vecné statky produktu (výrobky, tovary, jedlá, nápoje), služby (vlastná osobná obsluha hostí, spoločenské, kultúrno-zábavné a iné služby deklarované v predmete činnosti a ponúkané v ponúkových lístkoch), prostredie, kde sa realizácia produktu uskutočňuje s jeho danosťami funkčnými, priestorovými, estetickými a inými. Súčasťou kvalitného produktu je aj dodržiavanie predpisov osobnej a prevádzkovej hygieny.

Predávané výrobky, tovary, jedlá, nápoje, poskytované služby a prostredie musia mať požadovanú prípadne právnymi predpismi ustanovenú kvalitu, ponúkovými lístkami deklarované množstvo, mieru, hmotnosť a cenu a obsahovať, resp. Pozostávať z deklarovaných surovín. Nedodržiavanie kvality predávaných výrobkov, jedál, nápojov a tovarov sa týka o.i. predaja po záručnej spotrebe, predaja zdravotne škodlivých výrobkov, jedál, nápojov a tovarov (zmenená farba, vôňa a konzistencia).

Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný výrobok, jedlo, nápoj, tovar resp. Za nekvalitne poskytované služby.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania, odovzdanie opraveného výrobku, tovaru, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ich ceny alebo náprava pri poskytovaní nekvalitných služieb, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Čl. II

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Všeobecná záručná lehota je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru, výrobku zákazníkom. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode vyznačená lehota na použitie (expiračná lehota), záručná lehota sa neskončí pred uplynutím tejto lehoty.

Práva zo zodpovednosti za chyby musí kupujúci uplatniť v záručnej lehote, inak tieto práva zanikajú.

Špecificky v pohostinských prevádzkach sa reklamácia týkajúca sa nedodržania hmotnosti a miery predávaných tovarov, výrobkov, jedál a nápojov určených na priamu konzumáciu na mieste uplatňuje bezprostredne pred konzumáciou.

Reklamáciu na akosť, kvalitu a zloženie predávaných tovarov, výrobkov, jedál a nápojov určených na priamu konzumáciu treba uplatniť ihneď po zistení nedostatku.

Reklamáciu na úroveň kvality poskytovaných služieb a prostredia, vrátane nedostatku týkajúceho sa nedodržania osobnej a prevádzkovej hygieny si treba uplatniť bezprostredne po zistení nedostatkov.

Reklamáciu nesprávneho účtovania cien treba uplatniť ihneď po zaplatení. Pri dodatočných reklamáciách treba predložiť účet vytlačený elektronickou registračnou pokladnicou.

Čl. III

Miesto uplatnenia reklamácie

Právo zo zodpovednosti za chyby sa uplatňuje u osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne:

Miloslav Štrublík, konateľ; Zamira Toshmuradova, vedúca PJ, resp. u zamestnanca povereného vybavovaním reklamácií.

V prevádzkarni je počas prevádzky vždy prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie, ktorý zastupuje neprítomného zodpovedného pracovníka za činnosť prevádzkarne. Informáciu, o ktorého pracovníka ide, a kde sa nachádza, Vám podá každý službukonajúci pracovník.

Písomné reklamácie zasielajte na adresu prevádzky:

Spišský salaš, Levočská cesta 11, 053 04 Spišské Podhradie

alebo

SUPERMIX, spol. s r. o., Palešovo námestie 343/28, 053 04 Spišské Podhradie

Reklamácie formou elektronickej pošty zasielajte na adresu: salas@spisskysalas.sk

Čl. IV

Odstrániteľné nedostatky

Za odstrániteľné nedostatky sa považujú nedostatky, ktorých odstránením neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovarov, výrobkov, jedál, nápojov, poskytovaných služieb a prostredia.

Ak ide o reklamáciu výrobku, tovaru, jedla, nápoja, resp. úrovne služieb, ktorej predmetom je odstrániteľná chyba, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.

Zamestnanec poverený vybavovaním reklamácie môže namiesto odstránenia chyby so súhlasom zákazníka vymeniť chybný tovar, výrobok, jedlo, nápoj za bezchybný.

Čl. V

Neodstrániteľné nedostatky

Ak ide o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť a bráni tomu, aby sa tovar, výrobok, jedlo, nápoj, služba alebo prostredie mohli používať ako vec bez chyby, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Zákazník má tie isté práva, ak ide o odstrániteľné nedostatky, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po náprave alebo pre väčší počet chýb tovar, výrobok, jedlo, nápoj, resp. službu, príp. prostredie riadne používať.

Ak ide o neodstrániteľné nedostatky a zákazník súhlasí s používaním výrobku, tovaru, resp. služieb a prostredia, má zákazník na primeranú zľavu z ceny tovaru, výrobkov, jedál, nápojov, resp. služieb. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter chyby, stupeň a spôsob opotrebovania veci, dĺžku používania veci a možnosť jej ďalšieho užívania a charakter reklamovaných poskytovaných služieb.

Čl. VI

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatňovaní reklamácie

Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov, kde a u koho možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok musí byť ma viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo o charaktere poskytovanej služby. Ak je to potrebné vzhľadom na povahu výrobku, spôsob a čas jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahovali aj používané formy písomnej a vizuálnej ponuky.

Predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o konečnej cene predávaného výrobku, tovaru alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť.

Účtovanie cien sa realizuje prostredníctvom elektronickej registračnej pokladnice. Doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby musí obsahovať:

1. Obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
2. Adresu prevádzkarne,
3. Dátum predaja,
4. Názov a množstvo výrobku alebo druhu služby,
5. Cenu jednotlivého výrobku alebo služby a celkovú cenu, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec vybavovaním reklamácií.

Predávajúci alebo zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií je povinný pri uplatňovaní reklamácie zákazníkovi vydať písomné potvrdenie o reklamácií.

Predávajúci je povinný pri vybavovaní reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu reklamácie.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátumu a spôsobe vybavenia reklamácie.

Zákazník je povinný reklamovať nedostatky tovarov, výrobkov, jedál a nápojov, resp. nedostatky týkajúce sa úrovne poskytovaných služieb a prostredia bez zbytočného odkladu po tom, čo chybu zistil.

Reklamácia týkajúca sa nedodržania hmotnosti a miery predávaných tovarov, výrobkov, jedál a nápojov určených na priamu konzumáciu na mieste sa uplatňuje bezprostredne pred konzumáciou.

Predávajúci alebo zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch (3) pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku. Vybavovanie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

Ak predávajúci alebo zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií, reklamáciu neuzná za oprávnenú, do troch pracovných dní je povinný predávajúci požiadať o odborné posúdenie chyby znalca alebo o stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou.

Čl. VII

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. októbra 2023

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Spišskom Podhradí, dňa 1. októbra 2023

podpis vedúceho prevádzky

PRÍLOHA REKLAMAČNÉHO PORIADKU

V zmysle §18 zákona č. 25/2007 Z. z. z 09.05.2007 o ochrane spotrebiteľa ustanovujem pre PJ Spišský salaš, Levočská cesta 11, 053 04 Spišské Podhradie nasledovné:

1. Zákazník je povinný v prípade zistenia nedostatku na jedle, nápoji, výrobku toto reklamovať ihneď na mieste (napr. nedomeranie, nedováženie, podanie studeného, nekvalitného, pokazeného, kyslého, ...), alebo v rámci vyznačenej doby spotreby, ktorá je uvedená na obale výrobku a je povinný predložiť doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice.
2. Reklamáciou je povinný oznámiť vedúcemu obsluhy reštaurácie. Toto je povinný na základe zhodnotenia a oprávnenosti zabezpečiť ihneď nápravu. K riešeniu môže prizvať aj vedúceho prevádzky, ak je v danom čase prítomný na prevádzke.
3. Na PJ Spišský salaš je pre účely reklamácií k dispozícii „Kniha sťažností a prianí“. Na požiadanie hosta je potrebné mu túto knihu dať k dispozícii za účelom zápisu. Vedúci PJ je povinný v takomto prípade sa reklamáciou podrobne zaoberať a oznámiť túto skutočnosť konateľovi spoločnosti s návrhom na odstránenie nedostatkov. Týmto ukladám vedúcemu PJ povinnosť písomne informovať hosta, ak si to želá, o prijatých nápravných opatreniach v súvislosti s reklamáciou.
4. V prípade, že pracovníci zodpovední za vybavenie reklamácie nezabezpečili nápravu, zákazník môže informovať bezodkladne konateľa spoločnosti Miloslava Štrublíka na telefónnom čísle 0903 648 948 alebo na adrese: m.strublik@spisskysalas.sk
5. Každá reklamácia musí byť prerokovaná najneskôr budúci deň s pracovníkmi zodpovednými za jej vznik. Vedúci PJ prijme interné nápravné opatrenia, aby sa zamedzilo opakovaniu reklamácie.

Účinnosť tohto reklamačného poriadku je 01. októbra 2023

Miloslav Štrublík, konateľ