

ALIMENTO, s. r. o., Liptovský Mikuláš

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Základné ustanovenia:

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a doplňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

### Právo zákazníka na reklamáciu:

V prípade, ak zákazníkovi sú poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

### 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 v prevádzke, kde bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby /kópia objednávky, faktúry, bloček z ERP 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 zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní.

### 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 tomto prípade uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní /to znamená, že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja/ v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.

### 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.

### Lehoty na uplatnenie reklamácií:

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

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie:

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

R e k l a m á c i a   d o n á š k y :

V prípade donášky je jedlo možné reklamovať buď priamo u vodiča alebo na telefónnych číslach: 0903 569 069, 0911 561 061. Po reklamácií pripravíme nové jedlo a odvezieme reklamované. Podmienka neskonsumovanej 3/4 jedla zostáva nemenná. Bez zachovania 3/4 nevyhovujúceho jedla nie je možné reklamáciu uskutočniť.

Záverčné ustanovenie:

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný dňom 1. 1. 2012