

PIZZÉRIA VETERÁN Slávikova 560/55 Dobrá Niva

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Bod 1.

Právo zákazníka na reklamáciu

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

Bod 2.

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný prípadnú reklamáciu ihneď uplatniť u vedúceho zmeny prevádzky. V záujme rýchleho vybavenia reklamácie je potrebné, aby zákazník predložil vec, ktorej chybu vytyka. Vedúci zmeny zapíše reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď.

Bod 3.

Chyby odstrániteľné

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, cena, má zákazník právo požiadať o riadne a včasné odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník po prvom ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.

Bod 4.

Chyby neodstrániteľné

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja.

Bod 5.

Lehota na uplatnenie reklamácie

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

Bod 6.

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

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

Bod 7.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2010.