

Sídlo : Radoslav Chovanec – RZ gastro , Vodárenská 737/1 , 976 52 , Čierny Balog - Dobroč
IČO : 448 630 71 , DIČ : 108 009 3289 , IČ DPH : SK 108 009 3289
Prevádzka : Mládežnícka 1790 (1978/2) , 977 03 , Brezno - Mazorníkovo

Reklamačný poriadok (všeobecné ustanovenia)

1. Predávaný pokrm, nápoj alebo tovar musia mať požadovanú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musia byť bez závad , pripravené podľa správnych technologických postupov , vypracovaných receptúr a kalkulácií.
2. Obsluha zodpovedá za prípadné závady, ktoré má predávaný pokrm, nápoj alebo tovar pri prevzatí spotrebiteľom. Pri predávaní za nižšiu cenu (akciu) nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola ponúknutá a dojednaná nižšia cena.
3. Vlastnícke právo kupovaného jedla, nápoja a tovaru prechádza na kupujúceho okamihom zaplatenia.
4. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia daného jedla, nápoja alebo tovaru.
5. Ak je na predávanom tovare, jeho obale vyznačená záručná lehota, tá sa skončí uplynutím tejto lehoty a je zakázané po tejto lehote ho predávať.

Právo zákazníka na reklamáciu

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

Uplatnenie reklamácie

1. V prevádzke musí spotrebiteľ reklamovať nedostatky ihneď po zistení chyby pokrmu alebo nápoja (nižšia hmotnosť, nedomeraný nápoj, ako sú deklarované v nápojovom lístku / jedálnom lístku a to, ešte pred skonzumovaním a zaplatením.
2. Rovnako to platí aj pre reklamácie napr. za nedodržanie predpisov o osobnej a prevádzkovej hygiene –špinavý pohár, plný popolník a pod.
3. Spotrebiteľ je povinný uplatniť právo reklamácie bez zbytočného odkladu. Ak je pokrm, nápoj alebo tovar naďalej požívaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.
4. Nedostatok sa musí uplatniť ihneď, nie keď spotrebiteľ pokrm, nápoj alebo tovar skonzumuje. Reklamácia sa v takom prípade neuznáva vôbec.

Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu si spotrebiteľ uplatňuje u obsluhy, vedúceho zamestnanca alebo majiteľa podniku.

Odstránenie závady

Ak nie je na poskytovaných tovaroch a službách dodržaná správna akosť, miera, hmotnosť, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, správne a včasné odstránenie vady. Za odstrániteľné vady sa považujú vady, ktorých odstránením netrpí kvalita pokrmov, nápojov a tovarov. Reklamáciu si zákazník uplatňuje v prípade pred prvým ochutnaním pokrmov, nápojov a iného tovaru alebo po jeho ochutnaní v tom prípade ak nie je skonzumovaná viac ako ¼ z porcie pokrmov, nápojov alebo iného tovaru. Obsluha alebo zodpovedný pracovník po uznaní reklamácie je povinný bez zbytočného odkladu odstrániteľné závady odstrániť. V prípade že pokrm, nápoj alebo iný tovar nebol pred reklamáciou vôbec použitý má spotrebiteľ právo požadovať úplnú výmenu.

Neodstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa pokrm, nápoj alebo tovar mohli riadne užívať ako bez vady, má spotrebiteľ právo od kúpy odstúpiť aj po jej zaplatení a finančné prostriedky mu budú vrátené.