

REKLAMAČNÝ PORIADOK

GYFU s.r.o. so sídlom Sklenárova 8, 82109 Bratislava, IČO: 52424961
(ďalej len ako „Portál PIZZA-PRIMAVERA“)

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1.1 Portál PIZZA-PRIMAVERA poskytuje zákazníkovi (spotrebiteľovi) prostredníctvom e - shopu služby donášky hotových jedál a nápojov za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

1.2 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady pre služby a výrobky poskytované Portálom PIZZA-PRIMAVERA zákazníkovi.

1.3 Služba či výrobok má vadu, ak nie je poskytnutá riadne v dohodnutom množstve (hmotnosť) a kvalite (napr. teplota, akosť). V prípade ak nie je určená kvalita, služba či tovar má vadu ak nie je poskytnutá aspoň v bežnej kvalite primeranej a zodpovedajúcej charakteru poskytnutej služby alebo tovaru.

Článok II

Spôsob uplatnenia reklamácie

2.1 Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie podľa údajov na stránke www.pizza-primavera.sk u zodpovednej osoby, resp. priamo u pracovníka donášky (kuriéra). Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď po tom ako zistil vadu tovaru či služby a poskytnúť Portálu PIZZA-PRIMAVERA všetku potrebnú súčinnosť na jej riadne a včasné vybavenie.

2.2 Zákazník je povinný v rámci reklamácie uviesť všetky potrebné skutočnosti ako čas poskytnutia tovaru či služby a predložiť všetky doklady súvisiace s reklamáciou (napríklad doklad o zakúpení).

2.3 V prípade reklamácie, ktorá sa týka jedla či nápoja poskytovaného Portálom PIZZA-PRIMAVERA sa reklamácia považuje za platnú iba v tom prípade, ak ju zákazník uplatnil podľa povahy vady čo najskôr po tom, ako mal možnosť vadu zistiť. Reklamáciu nie je možné uplatniť ak z reklamovaného jedla či nápoja zákazník skonzumoval viac ako 25%, ibaže ide o objektívnu závažnú vadu. Neskonzumované jedlo či nápoj je zákazník povinný odovzdať pracovníkovi Portálu PIZZA-PRIMAVERA resp. kuriérovi bezodkladne s uplatnením reklamácie.

2.4 Portál PIZZA-PRIMAVERA vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí zákazníkovi ihneď; najneskôr však s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Článok III

Spôsob vybavenia reklamácie

3.1 Zodpovedná osoba alebo pracovník donášky v zmysle ods. 2.1 je povinný vybaviť reklamáciu zákazníka ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade reklamácie služieb a tovarov doručovaných prostredníctvom donášky sa čas vybavenia reklamácie predlžuje o čas nevyhnutne potrebný pre opätovnú dopravu reklamovaného tovaru či služby.

3.2 Vybavením reklamácie sa rozumie odstránenie vady služby či tovaru, výmena tovaru či služby, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny, výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

3.3 V prípade ak možno vadu odstrániť, Portál PIZZA-PRIMAVERA v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu resp. službu či tovar vymení.

3.4 V prípade, že vadu nemožno odstrániť, Portál PIZZA-PRIMAVERA v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu tovaru či služby jeho výmenou, resp. vrátením kúpnej ceny, resp. ak nie je vadou znehodnotený celý výrobok alebo služba poskytnutím primeranej zľavy z ceny.

3.5 V prípade donášky tovarov alebo služieb sa cena uhradená hotovostným prevodom ak ide o vybavenie reklamácie vrátením ceny, resp. poskytnutím zľavy z ceny, vracia späť na účet zákazníka podľa jeho určenia.

Článok IV

Spoločné ustanovenia

4.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.10.2019.

4.2 Portál PIZZA-PRIMAVERA je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Nové znenie reklamačného poriadku je záväzné dňom jeho zverejnenia na Portáli PIZZA-PRIMAVERA.