REKLAMAČNÝ PORIADOK

Pokus s.r.o.
Komenského 1486/32
955 01 Topoľčany
IČO: 50 930 923
IČ DPH: SK2120540774

Prevádzka:

Domča_pizza_burgre_KIDS
Moyzesova 418/16
958 01 Partizánske

E-mail: pizzadomcapartizanske@gmail.com
Telefón: 0948 402 263
Web: https://pe.pizzadomca.sk/

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatnenia a vybavovania práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady produktov zakúpených prostredníctvom internetovej stránky https://pe.pizzadomca.sk/ alebo priamo na prevádzke Domča_pizza_burgre_KIDS.
2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady produktu v rozsahu a za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

Článok II. Zodpovednosť za vady

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že dodaný produkt:
   - zodpovedá dohodnutému množstvu, akosti a vlastnostiam,
   - je dodaný v súlade s objednávkou,
   - nemá vady, ktoré bránia jeho riadnemu použitiu na dohodnutý alebo obvyklý účel,
   - zodpovedá požiadavkám platných právnych predpisov.
2. Pri čerstvo pripravovaných jedlách je vzhľadom na ich povahu potrebné posudzovať vady s prihliadnutím na charakter konkrétneho produktu a čas jeho prevzatia.
3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality produktu spôsobené nesprávnym skladovaním, manipuláciou alebo iným nevhodným zaobchádzaním zo strany zákazníka po jeho riadnom prevzatí.

Článok III. Čo možno reklamovať

Zákazník môže reklamovať najmä:

a) dodanie iného produktu, než bol objednaný,

b) chýbajúcu časť objednávky,

c) dodanie produktu, ktorý nezodpovedá objednanému produktu,

d) zjavnú vadu produktu,

e) poškodenie produktu pri doručení,

f) inú vadu, za ktorú podľa právnych predpisov zodpovedá Prevádzkovateľ.

Článok IV. Uplatnenie reklamácie

1. Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- e-mailom na: pizzadomcapartizanske@gmail.com,
- telefonicky na: 0948 402 263,
- osobne na prevádzke Domča_pizza_burgre_KIDS, Moyzesova 418/16, 958 01 Partizánske.

2. Pri reklamácii zákazník uvedie podľa možnosti:

- meno a priezvisko,
- číslo alebo identifikáciu objednávky,
- dátum objednávky,
- kontaktné údaje,
- popis vady,
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.

3. Pri reklamácii jedla je vhodné reklamáciu uplatniť bezodkladne po prevzatí objednávky, najmä ak ide o nesprávny, neúplný alebo poškodený obsah objednávky.
4. Ak je to vzhľadom na povahu vady možné, zákazník môže k reklamácii pripojiť fotografiu reklamovaného produktu.
5. Neuplatnením reklamácie bezprostredne po prevzatí objednávky spotrebiteľ automaticky nestráca zákonné práva. Pri posudzovaní reklamácie sa však prihliada na povahu konkrétnej vady a na čas, ktorý uplynul od prevzatia produktu.

Článok V. Vybavenie reklamácie

1. Prevádzkovateľ po uplatnení reklamácie posúdi jej dôvodnosť a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia.
2. Ak je reklamácia dôvodná, Prevádzkovateľ poskytne spotrebiteľovi nápravu v rozsahu vyplývajúcom z platných právnych predpisov, najmä odstránením vady, primeranou náhradou alebo iným zákonným spôsobom.
3. Pri reklamácii nesprávneho alebo chýbajúceho produktu môže Prevádzkovateľ po dohode so zákazníkom zabezpečiť dodanie chýbajúceho alebo správneho produktu.
4. Ak je vzhľadom na povahu vady primerané vrátenie ceny, Prevádzkovateľ vráti príslušnú sumu zákazníkovi spôsobom dohodnutým so zákazníkom alebo na platobný prostriedok, ktorým bola objednávka uhradená, ak je to technicky a právne možné.
5. Reklamácia bude vybavená v zákonnej lehote.

6. Spotrebiteľ bude o výsledku vybavenia reklamácie informovaný spôsobom umožňujúcim preukázateľné oznámenie výsledku.

Článok VI. Reklamácia platby

1. Ak zákazník zistí, že jeho platba bola vykonaná dvakrát alebo bola účtovaná nesprávna suma, je povinný kontaktovať Prevádzkovateľa na e-mailovej adrese pizzadomcapartizanske@gmail.com alebo telefonicky na čísle 0948 402 263.
2. Pri riešení platobnej reklamácie môže byť potrebné uviesť číslo objednávky, dátum a sumu platby.
3. Údaje platobnej karty zákazník neposiela e-mailom ani telefonicky.

Článok VII. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo požiadať Prevádzkovateľa o nápravu, ak sa domnieva, že jeho práva boli porušené.
2. Ak Prevádzkovateľ žiadosť o nápravu zamietne alebo na ňu v zákonnej lehote neodpovie, spotrebiteľ môže za podmienok ustanovených zákonom využiť alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu.
3. Príslušným subjektom môže byť v rozsahu svojej pôsobnosti Slovenská obchodná inšpekcia.

Článok VIII. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je dostupný na internetovej stránke https://pe.pizzadomca.sk/
2. Práva spotrebiteľa vyplývajúce z platných právnych predpisov nemožno týmto Reklamačným poriadkom vylúčiť ani obmedziť.
3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **25.09.2026**

Pokus s.r.o.