



REKLAMAČNÝ PORIADOK

(podľa ustanovení §18 Zákona 250/2007 Zbierky zákonov o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov)

I. Všeobecné ustanovenia

1. Predávané jedlo, nápoj alebo tovar musia mať požadovanú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť a musia byť bez závad, pripravené podľa vypracovaných receptúr a kalkulácií, správnym technologickým postupom a podľa zásad SVP.
2. Obsluha zodpovedá za prípadné závady, ktoré má predávané jedlo, alebo nápoj pri jej prevzatí spotrebiteľom. Pri predávaní za nižšiu cenu (akciu) nezodpovedá obsluha 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.

II. Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. V prevádzkarni musí spotrebiteľ reklamovať nedostatky ihneď po zistení chyby jedla alebo nápoja (nižšia hmotnosť, nedomeraný nápoj, ako sú deklarované v jedálnom a nápojovom lístku, resp. prechladený nápoj alebo nevychladený v správnej teplote, studené jedlo a pod.) a to ešte pred skonzumovaním a zaplatením.
2. Rovnako to platí aj pre reklamácie napr. za nedodržanie predpisov o osobnej a prevádzkovej hygiene - špinavý obruš, znečistený pracovný odev a pod.
3. Reklamáciu si spotrebiteľ uplatňuje u obsluhujúceho čašníka, alebo manažéra penziónu.

III. Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ je povinný uplatniť právo reklamácie bez zbytočného odkladu. Ak je jedlo, nápoj alebo tovar naďalej požívaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.
2. Nedostatok sa musí uplatniť ihneď, nie keď spotrebiteľ jedlo, nápoj alebo tovar skonzumuje. Reklamácia sa v takom prípade neuznáva vôbec.

IV. Odstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a obsluha je povinná túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Za odstrániteľné vady sa považujú vady, ktorých odstránením neutrpí kvalita a vlastnosti jedla, nápoja alebo tovaru.
3. V prípade, že reklamované jedlo, nápoje a tovar ešte neboli vôbec požití, môže kupujúci požadovať výmenu.

V. Neodstrániteľné vady

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

V platnosti od 01.07.2007

