

## **Obchodné podmienky**

### 1. Objednávka

Minimálna hodnota objednávky pre rozvoz je 4 €. Pokiaľ nie je objednávka vyrobená, je možné ju stornovať telefonicky prípadne priamo na príslušnej prevádzke.

#### *Realizácia objednávky*

Objednávku je možné vytvoriť nasledovnými spôsobmi:

- Osobne počas otváracích hodín prevádzky (zverejnených na [www.pizzeriasicilia.sk](http://www.pizzeriasicilia.sk))
- Telefonicky na telefónnych číslach počas otváracích hodín rozvozu (zverejnených na [www.pizzeriasicilia.sk](http://www.pizzeriasicilia.sk))
- Online objednávka – objednávka prostredníctvom našej webovej stránky [www.pizzeriasicilia.sk](http://www.pizzeriasicilia.sk)
- Prostredníctvom web stránok, s ktorými naša pizzeria spolupracuje

#### *Platba*

Platbu je možné zrealizovať:

- Pri osobnom odbere osobne na prevádzke počas otváracích hodín prevádzky (zverejnených na [www.pizzeriasicilia.sk](http://www.pizzeriasicilia.sk)),
- Pri prevzatí tovaru pri dovoze, a to hotovosťou, gastro lístkami alebo platobnou kartou (nutné ohlásiť pri realizovaní objednávky).

### 2. Dodacie a platobné podmienky

- V prípade dodania kuriérskou službou - cena za dovoz závisí od adresy doručenia, ktorú je možné zistiť na [www.pizzeriasicilia.sk](http://www.pizzeriasicilia.sk)
- Pri prevzatí tovaru priamo na prevádzke

Predávajúci sa zaväzuje:

- dodať správny druh a množstvo tovaru tak, ako bola uvedená v čase objednávky, na základe objednávky zákazníka v dohodnutej cene
- adekvátne zabaliť tovar a dodať objednávku v dohodnutej lehote dodania – zverejnené na stránke [www.pizzeriasicilia.sk](http://www.pizzeriasicilia.sk) v čase objednania. V prípade, že objednávku nie je možné splniť (dodať) bude zákazník kontaktovaný operátorom a bude mu ponúknutý podobný produkt. V prípade, že objednávku nie je možné doručiť v dohodnutej lehote je zákazník kontaktovaný operátorom na dohodnutie ďalšieho postupu.
- • vystaviť a priložiť daňový doklad - pokladničný blok

Kupujúci sa zaväzuje:

- prevziať objednaný tovar a zaplatiť za objednaný tovar

### 3. Reklamácie

Reklamácie sú vybavované:

- telefonicky denne v čase od 10:00 do 22:00 na tel. č. 02/16 002; 0948 777 401; 0948 777 402; 0902 359 747; 0907 203 564.
- prostredníctvom kuriéra

- osobne na príslušnej prevádzke počas otváracej doby
- Formou emailu na reklamacie@pizzeriasicilia.sk

#### *Záruka*

Záruka platí max. 30 min. po dodaní tovaru. Tovar je možné reklamovať, ak nezodpovedá kvalite a druhu objednaného tovaru, pre reklamáciu musí byť zachovaných 75% objemu z tovaru. Predmetom reklamácie pri dodaní kuriérskou službou nemôže byť dodržanie výdajnej teploty menu. V prípade špecifickej reklamácie je možné pri reklamacii akceptovať menej ako 75% objemu z tovaru. Na základe dohody so zákazníkom je vykonaná náprava (výmena tovaru, vrátenie peňazí, alebo iná kompenzácia).

#### *Spôsob vrátenia tovaru*

- osobne
- prostredníctvom kuriéra

#### *Spôsob vrátenia peňazí pri uznaní reklamácie*

- pri hotovostnej platbe za objednávku peniaze vrátíme ihneď v hotovosti
- pri bezhotovostnej platbe za objednávku peniaze vrátíme do 7 pracovných dní dobropisom na účet platiteľa

#### 4. Akcie

V prípade, že zákazník má záujem o využívanie akcií, resp. zúčastňovaní sa na súťažiach pizzerie a reštaurácie Sicília, je nutné aby súhlasil so všetkými pravidlami. V prípade, že s pravidlami súťaže nesúhlasí, nemôže sa tejto akcie zúčastniť, resp. uplatniť si akciu.

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok 1**

#### Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

### **Článok 2**

#### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v prevádzke Pizzeria a reštaurácia Sicília poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

### **Článok 3**

#### Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zisti dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho zmeny prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelne, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ ma takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci zmeny alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny alebo nim poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

### **Článok 4**

#### Chyby odstrániteľné

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatne, riadne a včasne odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedla a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonsumované viac ako 25% z porcie jedla) v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.

### **Článok 5**

#### Chyby neodstrániteľné

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

### **Článok 6**

#### Lehoty na uplatnenie reklamácií

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

## **Článok 7**

### Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

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

## **Článok 8**

### Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.8.2013