

Reklamačný poriadok TakeOff Restaurant&Coffee

Predávajúci: obchodné meno: **Galgroupp s.r.o.**

sídlo: Galvaniho 19, Bratislava – Ružinov, 821 04

prevádzka: Galvaniho 19, Bratislava – Ružinov, 821 04

IČO: 53 001 702 , DIČ: 2121271438, IČ DPH: SK 2121271438

Zapísaný v registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 145750/B

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v prevádzke **TakeOff Restaurant&Coffee** sa na základe zákona č. 634/1992 Zb. v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

Čl. I.

Predmet reklamácie

- 1.** Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka. Obsluha zodpovedá za prípadné nedostatky, ktoré má predávané jedlo alebo nápoj pri jej prevzatí spotrebiteľom.
- 2.** Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako $\frac{1}{4}$ z porcie jedla alebo nápoja) v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.
- 3.** Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru klient uplatní v prevádzke u obsluhujúceho personálu, kde tovar zakúpil, a to ihneď, bez zbytočného odkladu na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
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.
- 4.** Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

Čl. II.

Lehoty na uplatnenie reklamácií

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

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

- 2.** Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutého tovaru alebo jedla.

Čl. III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

- 1.** Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
- 2.** V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.