

# Reklamačný poriadok

Helena Luptáková, Tulská 1, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 37 073 605  
zapísaný: živnostenský register Obvodného úradu v B. Bystrici č. 601-16652  
Prevádzka: OLIVO, Námestie SNP 22, 974 01 Banská Bystrica

## Čl. 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.

## Čl. 2

### Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi je v prevádzke OLIVO poskytnutá služba nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

## Čl. 3

### Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho prevádzky alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke v ktorej mu bolo služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je nutné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby ( pokladničný blok, faktúru, ..). Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

## Čl. 4

### Chyby odstrániteľné

Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné 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 ¼ z porcie jedla alebo nápoja ) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

## Čl. 5

### Chyby neodstrániteľné

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

## Čl. 6

### Lehoty na uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie a je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby.

## Čl. 7

### Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 17.7.2007