

# Reklamačný poriadok

## 1. Článok

### Základné pojmy a ustanovenia

- 1.1. **Poskytovanie služieb** sa riadi ustanoveniami časti VIII. Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 1.2. **Prevádzkovateľ** je spoločnosť KOLLÁR services s. r. o., so sídlom Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 50369954, DIČ: 2120306375, IČDPH: SK2120306375, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka číslo 112076/B. Kontakt: helpdesk@kollarservices.sk
- 1.3. **Portál** je internetový portál, dostupný na URL adrese [www.zpasaze.sk](http://www.zpasaze.sk), v ktorom Používatelia prostredníctvom prehliadača v počítači alebo v mobilnom zariadení môžu objednávať jedlo, nápoje alebo tovary on-line z ponuky Reštaurácií s donáškovou službou zverejnených na tomto Portáli.
- 1.4. **Používateľ** je každá fyzická osoba, ktorá navštívi internetový portál [zpasaze.sk](http://zpasaze.sk) a/alebo využíva akékoľvek a/alebo všetky služby Portálu, predovšetkým on-line objednávanie jedál a nápojov z ponuky Reštaurácii zverejnených na tomto Portáli.
- 1.5. **Reštaurácia** je prevádzkovateľ stravovacích služieb, ktorý poskytuje rozvoz jedál, nápojov a iných tovarov zverejnený so svojou ponukou na Portáli, s ktorou Prevádzkovateľ uzavrel zmluvu. Portál je na základe tejto zmluvy oprávnený s používateľov v mene Reštaurácie uzatvoriť Kúpnu zmluvu na tovar prezentovaný prostredníctvom služieb Portálu.
- 1.6. **Objednávka** je presné určenie požadovaného jedla, nápojov alebo tovarov Reštaurácie, ktoré Používateľ vyžaduje od Reštaurácie a odosiela z Portálu do Reštaurácie spolu s údajmi nevyhnutnými pre doručenie objednávky. Údajmi podľa predchádzajúcej vety sú: krstné meno a priezvisko Používateľa, jeho telefonický a e-mailový kontakt, adresa Používateľa, požadovaný čas doručenia objednávky a ďalšie údaje, ktoré Používateľ môže zadať do poznámky a ktoré slúžia k riadnemu, úplnému a bezproblémovému vybaveniu a doručeniu Objednávky. Vytvorením objednávky a jej následným potvrdením zo strany Reštaurácie vzniká medzi Používateľom a Reštauráciou Kúpna zmluva podľa odseku 1.7.
- 1.7. **Kúpna zmluva** je vzťah medzi Používateľom a Reštauráciou v písomnej podobe vo forme Objednávky, ktorú uzatvára Používateľ s Reštauráciou prostredníctvom portálu podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. a Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Používateľ sa zaväzuje, že za vybrané jedlo, nápoj alebo tovar, resp. celú Objednávku zaplatí kúpnu cenu uvedenú pri rekapitulácii Objednávky prostredníctvom platobnej brány a že objednané jedlo, nápoj alebo tovar po doručení zo strany Reštaurácie prevezme. Reštaurácia sa zaväzuje, že na základe Objednávky pripraví jedlo, nápoj alebo tovar a doručí ho Používateľovi na adresu uvedenú v Objednávke za podmienok uvedených v týchto Podmienkach používania Portálu alebo na Portáli a to v tomto poradí. Vo výnimočných prípadoch, pokiaľ to Reštaurácia umožní aktivovaním tlačidla "Platba v hotovosti kuriérovi" pri rekapitulácii Objednávky v sekcii Platba a

potvrdenie, môže Používateľ za Objednávku zaplatiť až v momente doručenia jedla osobe, ktorú Reštaurácia na tento účel poverila.

- 1.8. **Službou** sa rozumejú všetky a/alebo každá činnosť, ktoré vedú a/alebo mali viesť k úspešnému, riadnemu a úplnému odbaveniu Objednávky - tj. príprave objednaného jedla, nápojov alebo tovarov uvedených v Objednávke, ich riadne zabalenie a doručenie na adresu Používateľa uvedenú v Objednávke.

## **2. Článok** **Storno objednávky**

- 2.1. **Používateľ odsúhlasením Podmienok používania Portálu** v procese registrácie a/alebo odsúhlasenia Objednávky, zároveň **vyjadruje výslovný súhlas s poskytnutím Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy** (14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy o doručení jedla). V zmysle § 7 ods. 6 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. udelením tohto súhlasu Používateľ stráca právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
- 2.2. Z toho vyplýva, že **Storno** Objednávky po kliknutí na tlačidlo „Dokončiť objednávku s povinnosťou platby“ **nie je možné**.
- 2.3. Keďže v zmysle vyššie uvedených ustanovení storno Objednávky nie je možné, zákazník nemá právo na vrátenie peňazí.

## **3. Článok** **Právo Používateľa na reklamáciu**

- 3.1. **V prípade**, ak Používateľovi sú poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je obvyklé, vzniká Používateľovi právo na reklamáciu.

## **4. Článok** **Uplatnenie reklamácie**

- 4.1. **Ak Používateľ zistí dôvody** a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu telefonicky na číslo konkrétnej Reštaurácie, z ktorej realizoval objednávku. V záujme rýchleho priebehu reklamačného konania je potrebné, aby Používateľ pri uplatňovaní reklamácie poskytol Reštaurácii všetky dôležité údaje týkajúce sa Objednávky. Vedúci prevádzky alebo iný zodpovedný pracovník po starostlivom preskúmaní rozhodne o vybavení reklamácie.
- 4.2. **Ak zodpovedný pracovník** Reštaurácie rozhodne, že sa naplnili objektívne dôvody na reklamovanie, tak reklamácia prebehne formou doručenia nového jedla, nápoja alebo produktu, ktorý bol predmetom reklamácie. Reštaurácia bezodkladne a bezodplatne opätovne pripraví a doručí Používateľovi nové jedlo (nápoj alebo tovar) a staré si vezme na preskúmanie.
- 4.3. **Reštaurácia** po preskúmaní jedla, nápoja alebo tovaru zavedie alebo aplikuje procesy, ktoré budú viesť k tomu, aby sa čo najviac znížila pravdepodobnosť, že v budúcnosti dôjde k podobnému zlyhaniu.

## **5. Článok**

### **Alternatívne riešenie sporov**

- 5.1. **Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný** s tým, ako mu predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť predávajúci do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporov obrátiť sa príslušný subjekt. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájde spotrebiteľ na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v záložke Ochrana spotrebiteľov/Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/>

## **6. Článok**

### **Záverečné ustanovenia**

- 6.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 22.9.2021.