

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 Radovan Krčula, so sídlom J. Š. Šikuru 10644/76, 036 08 Martin, IČO: 40301419, DIČ: 1020077135, IČDPH: SK1020077135, zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Martin, číslo živnostenského registra 506-13186 . Kontakt: office@bistromex.sk
- 1.3. **Portál** je internetový portál, dostupný na URL adrese bistromex.megusta.sk, v ktorom Používateľia 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 ceska.megusta.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 používateľom 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. 108/2024 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 rozumie 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 § 19 ods. 1 písm. a) bod 2. zákona č. 108/2024 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 <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1> .

6. Článok

Záverečné ustanovenia

- 6.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 25.3.2025.