

REKLAMAČNÝ PORIADOK

FRESH GARDEN s.r.o. so sídlom Mrázová 13, 831 06 Bratislava, IČO: 45 522 464 , zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 64833/B (ďalej len ako „FRESH GARDEN“)

Článok I

Všeobecné ustanovenia

- 1.1 FRESH GARDEN poskytuje zákazníkom (spotrebiteľom) prostredníctvom svojich prevádzok služby a tovary rýchleho občerstvenia a prostredníctvom e - shopu zároveň služby donášky hotových jedál a nápojov za podmienok stanovených všeobecnezáväznými právnymi predpismi.
- 1.2 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady pre služby a výrobky poskytované FRESH GARDENom zákazníkom.
- 1.3 Služba či výrobok má vadu, ak nie je poskytnutá riadne v dohodnutom množstve (hmotnosť) a kvalite (napr. teplota, akosť). V prípade ak nie je určená kvalita, služba či tovar má vadu ak nie je poskytnutá aspoň v bežnej kvalite primeranej a zodpovedajúcej charakteru poskytnutej služby alebo tovaru.

Článok II

Spôsob uplatnenia reklamácie

- 2.1 Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť v tej prevádzke FRESH GARDENU, kde mu bola služba resp. tovar poskytnutý a to u vedúceho zmeny a v prípade jeho neprítomnosti u iného povereného zamestnanca resp. pracovníka. V prípade donášky je zákazník oprávnený uplatniť reklamáciu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie podľa údajov na stránke www.freshgarden.sk resp. priamo u pracovníka donášky (kuriéra). Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď po tom ako zistil vadu tovaru či služby a poskytnúť FRESH GARDENU všetku potrebnú súčinnosť na jej riadne a včasné vybavenie.
- 2.2 Zákazník je povinný v rámci reklamácie uviesť všetky potrebné skutočnosti ako čas poskytnutia tovaru či služby a predložiť všetky doklady súvisiace s reklamáciou (napríklad doklad o zakúpení).
- 2.3 V prípade reklamácie, ktorá sa týka jedla či nápoja poskytovaného FRESH GARDENom sa reklamácia považuje za platnú iba v tom prípade, ak ju zákazník uplatnil podľa povahy vady čo najskôr po tom, ako mal možnosť vadu zistiť. Reklamáciu nie je možné uplatniť ak z reklamovaného jedla či nápoja zákazník skonzumoval viac ako 25%, ibaže ide o objektívnu závažnú vadu. Neskonzumované jedlo či nápoj je zákazník povinný odovzdať pracovníkovi FRESH GARDENU resp. kuriérovi bezodkladne s uplatnením reklamácie.
- 2.4 FRESH GARDEN vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí zákazníkovi ihneď; najneskôr však s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Článok III

Spôsob vybavenia reklamácie

- 3.1 Vedúci zmeny resp. poverený zamestnanec v zmysle ods. 2.1 je povinný vybaviť reklamáciu zákazníka ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade reklamácie služieb a tovarov doručovaných prostredníctvom donášky sa

čas vybavenia reklamácie predlžuje o čas nevyhnutne potrebný pre opätovnú dopravu reklamovaného tovaru či služby.

- 3.2 Vybavením reklamácie sa rozumie odstránenie vady služby či tovaru, výmena tovaru či služby, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny, výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,
- 3.3 V prípade ak možno vadu odstrániť, FRESH GARDEN v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu resp. službu či tovar vymení.
- 3.4 V prípade, že vadu nemožno odstrániť, FRESH GARDEN v rámci vybavenia reklamácie odstráni vadu tovaru či služby jeho výmenou, resp. vrátením kúpnej ceny, resp. ak nie je vadou znehodnotený celý výrobok alebo služba poskytnutím primeranej zľavy z ceny.
- 3.5 V prípade donášky tovarov alebo služieb sa cena uhradená bezhotovostným prevodom ak ide o vybavenie reklamácie vrátením ceny, resp. poskytnutím zľavy z ceny, vracia späť na účet zákazníka podľa jeho určenia.

Článok IV **Spoločné ustanovenia**

- 4.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.08.2011.
- 4.2 FRESH GARDEN je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Nové znenie reklamačného poriadku je záväzné dňom jeho zverejnenia v prevádzkach FRESH GARDENU.