

## **1.0 Objednávka**

Minimálna hodnota objednávky pre rozvoz je 5 €. Pokiaľ nie je objednávka vyrobená, je možné ju stornovať telefonicky prípadne priamo na príslušnej prevádzke:

Pizza Michal, Mierové námestie 1166/5 901 01 Malacky

### **1.1 Realizácia objednávky**

Objednávku je možné vytvoriť nasledovnými spôsobmi:

- Osobne počas otváracích hodín prevádzky (zverejnených na <https://pizzamichalmalacky.sk/>)
- Telefonicky na telefónnych číslach počas otváracích hodín rozvozu
- (zverejnených na <https://pizzamichalmalacky.sk/>)
- Online objednávka – objednávka prostredníctvom našej webovej stránky
- <https://pizzamichalmalacky.sk/>
- Prostredníctvom web stránok, s ktorými naša pizzeria spolupracuje

### **1.2 Platba**

Platbu je možné zrealizovať:

- Pri osobnom odbere osobne na prevádzke počas otváracích hodín prevádzky
- (zverejnených na <https://pizzamichalmalacky.sk/>),
- Pri prevzatí tovaru pri dovoze, a to hotovosťou, gastro lístkami alebo platobnou kartou  
(nutné ohlásiť pri realizovaní objednávky).

## **2.0 Platobná brána**

**1. Poskytovateľ** aktiváciou a využívaním platobnej brány pre online prevod finančných prostriedkov pomocou platobných kariet súhlasí s uvedeným procesom prevodu finančných prostriedkov a podmienkami služby:

**2. Poskytovateľ** poveruje Sprostredkovateľa na prijímanie platby za tovar, ak klient zvolí spôsob platby platobnou kartou.

*3. Po pripísaní platby na účet sprostredkovateľa sú peňažné prostriedky na dennej báze pripísané na účet poskytovateľa.*

*4. Bezhotovostná platba platobnou / kreditnou kartou prebieha prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány **GoPay.cz**. V prípade voľby tohto spôsobu úhrady bezhotovostnou platobnou kartou, postupuje klient pri platení podľa krokov oznámených mu v rámci príslušnej internetovej brány. Ak má zákazník v úmysle využiť k úhrade ceny platobný systém **GoPay** / internetovú platobnú bránu / prevádzkovanú spoločnosťou:*

*GoPay Czech, organizačná zložka podniku Senovážné námestie 1736, 370 01 České Budejovice, Česká republika, IČO:22177469, DIČ: CZ687254813 .*

**GoPay Czech je finančná inštitúcia regulovaná Belgickou národnou bankou ako platobná inštitúcia. Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Českých Budějoviach, oddiel A, vložka 11596.**

*Je pred jeho použitím povinný sa oboznámiť s príslušnými obchodnými podmienkami upravujúcimi jeho používanie. Platobný systém GoPay, preto nenesie akúkoľvek zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú klientovi na základe použitia, alebo v súvislosti s používaním tohto platobného systému.*

*5. Pri sprostredkovaní prijímania platieb za úhradu od klientov, sprostredkovateľ zastupuje výhradne poskytovateľa, jedná teda jeho menom na jeho účet. Úhradou platby a jej pripísaní na bankový účet sprostredkovateľa, klient splní svoju povinnosť voči poskytovateľovi.*

## **2.1 Dodacie a platobné podmienky**

- V prípade dodania roznáškovou službou – cena za dovoz závisí od adresy doručenia, ktorú je možné zistiť na [https:// pizzamichalmalacky.sk /](https://pizzamichalmalacky.sk/)
- Pri prevzatí tovaru priamo na prevádzke:
- **Pizza Michal, Mierové námestie 1166/5, 901 01 Malacky**

Predávajúci sa zaväzuje:

- dodať správny druh a množstvo tovaru tak, ako bola uvedená v čase objednávky, na základe objednávky zákazníka v dohodnutej cene
- adekvátne zabaliť tovar a dodať objednávku v dohodnutej lehote dodania – zverejnené na stránke [https://pizzamichalmalacky.sk /](https://pizzamichalmalacky.sk/) v čase objednania. V prípade, že objednávku nie je možné splniť (dodať) bude zákazník kontaktovaný operátorom a bude mu ponúknutý podobný produkt.

- V prípade, že objednávku nie je možné doručiť v dohodnutej lehote je zákazník kontaktovaný operátorom na dohodnutie ďalšieho postupu.
- vystaviť a priložiť daňový doklad – pokladničný blok

#### Kupujúci sa zaväzuje:

- prevziať objednaný tovar a zaplatiť za objednaný tovar plnú cenu tovaru.

### **3. Reklamácie**

#### Reklamácie sú vybavované:

- telefonicky denne v časoch uvedených na: <https://pizzamichalmalacky.sk/>
- a na tel. č. **0903 900 841** prostredníctvom kuriéra
- osobne na príslušnej prevádzke počas otváracej doby
- Formou emailu na [kwineinfo@gmail.com](mailto:kwineinfo@gmail.com)

#### **3.1 Záruka**

Záruka platí max. 30 min. po dodaní tovaru. Tovar je možné reklamovať, ak nezodpovedá kvalite a druhu objednaného tovaru, pre reklamáciu musí byť zachovaných **80%** objemu z tovaru. Predmetom reklamácie pri dodaní kuriérskou službou nemôže byť dodržanie výdajnej teploty menu. V prípade špecifickej reklamácie je možné pri reklamacii akceptovať menej ako **80%** objemu z tovaru. Na základe dohody so zákazníkom je vykonaná náprava (výmena tovaru, vrátenie peňazí, alebo iná kompenzácia).

Spôsob vrátenia tovaru

- osobne
- prostredníctvom kuriéra

Spôsob vrátenia peňazí pri uznaní reklamácie

- pri hotovostnej platbe za objednávku peniaze vrátime ihneď v hotovosti
- pri bezhotovostnej platbe za objednávku peniaze vrátime do 7 pracovných dní dobropisom na účet platiteľa

#### Akcie

V prípade, že zákazník má záujem o využívanie akcií, resp. zúčastňovaní sa na súťažiach pizza Michal, je nutné aby súhlasil so všetkými pravidlami. V prípade, že s pravidlami súťaže nesúhlasí, nemôže sa tejto akcie zúčastniť, resp. uplatniť si akciu.

Pri akciách z vernostného systému je nutné aby si zákazník sám zapísal do poznámky prípadne požiadal personál o ktorú pizzu má záujem dostať zdarma.

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok 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.

### **Článok 2**

#### **Právo zákazníka na reklamáciu**

V prípade, ak zákazníkovi sú v prevádzke Pizza Michal poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

### **Článok 3**

#### **Uplatnenie reklamácie**

Ak zákazník zisti dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho zmeny prevádzky, alebo iného zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelne, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ ma takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci zmeny alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci zmeny alebo nim poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 7 dní.

#### **Článok 4**

##### **Chyby odstrániteľné**

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatne, riadne a včasne odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 20% z porcie jedla) v závislosti od toho, akú chybu zákazník reklamuje.

#### **Článok 5**

##### **Chyby neodstrániteľné**

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.

#### **Článok 6**

##### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

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

#### **Článok 7**

##### **Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie**

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo tovaru.

#### **Článok 8**

##### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.09.2025

**Obchodné meno: KWINE s.r.o**

**Sídlo: Slnecná 8/A, 902 01 Pezinok**

**IČO: 56091001**

**DIČ: SK2122184108, podľa par.4 registrácia od 01.06.2024**

**kwineinfo@gmail.com**