# REKLAMAČNÝ PORIADOK

*určený pre reklamácie Služby Bistro.sk kuriér*

## I. Úvodné ustanovenia

1. V súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) vydáva Bistro.sk a. s., so sídlom Prievozská 14, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 51 251 761, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č.: 6693/B, DIČ: 2120650609, IČ DPH: SK2120650609, telefónny kontakt: +421 41 321 0 123, elektronický kontakt: https://www.bistro.sk/kontakt/zakaznik/ (ďalej ako „**prevádzkovateľ**“) tento reklamačný poriadok. Účelom tohto reklamačného poriadku je informovanie používateľa v postavení spotrebiteľa (ďalej ako „**používateľ**“), s ktorým prevádzkovateľ uzatvoril Zmluvu o dodaní jedla v súlade s Podmienkami používania Bistro.sk, o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Služby Bistro.sk kuriér.

2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie Služby Bistro.sk kuriér objednanej od prevádzkovateľa prostredníctvom webovej stránky www.bistro.sk alebo aplikácie Bistro.sk.

3. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na stránke www.bistro.sk a je umiestnený v sídle prevádzkovateľa.

## II. Zodpovednosť prevádzkovateľa za vady Služby Bistro.sk kuriér

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady poskytnutej služby Bistro.sk kuriér, t.j. za riadne a včasné doručenie jedla od reštaurácie, od ktorej bolo jedlo prostredníctvom Bistro.sk objednané.

2. Používateľ môže reklamovať vadu Služby Bistro.sk kuriér písomne zásielkou zaslanou na adresu sídla prevádzkovateľa, t.j. na adrese: Prievozská 14, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, elektronicky na adrese: https://www.bistro.sk/kontakt/zakaznik alebo telefonicky na tel. č.: +421 41 321 0123.

3. Používateľ je oprávnený reklamovať vadu Služby Bistro.sk kuriér bezodkladne, najneskôr do 48 hodín od objednania jedla doručovaného prostredníctvom Služby Bistro.sk kuriér, inak nároky používateľa zo zodpovednosti za vady zanikajú.

## III. Vybavenie reklamácie a nároky používateľa zo zodpovednosti za vady Služby Bistro.sk kuriér

1. Reklamácia sa vybavuje v rozsahu popisu vady uvedenej používateľom v oznámení o uplatnení zodpovednosti za vady služby Bistro.sk kuriér alebo opísanej počas telefonického uplatnenia zodpovednosti za vady. Pri reklamácii je potrebné, aby používateľ identifikoval číslo objednávky jedla, ktoré mu bolo doručované a opísal nedostatky Služby Bistro.sk kuriér.

2. Ak používateľ uplatní reklamáciu, prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec poučí používateľa o jeho právach; na základe rozhodnutia používateľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je prevádzkovateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po

určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má používateľ právo od zmluvy odstúpiť.

**3.** V prípade, ak je Služba Bistro.sk kuriér poskytnutá oneskorene, a používateľ reklamoval u prevádzkovateľa vady služby v súlade s týmto reklamačným poriadkom, používateľ má nárok na primeranú zľavu z ceny Služby Bistro.sk kuriér alebo nárok na vrátenie ceny Služby Bistro.sk kuriér v prípade výrazného meškania o viac ako 1 hodinu oproti dohodnutej dobe doručenia. Cena služby Bistro.sk kuriér sa používateľovi spravidla vracia formou poskytnutého kreditu alebo kupónu, ktorý používateľ môže uplatniť pri ďalšom využívaní služieb Bistro.sk, pokiaľ si používateľ nezvolí inú formu vrátenia ceny Služby Bistro.sk kuriér.

**4.** V prípade, ak jedlo objednané prostredníctvom Bistro.sk pri súčasnom využití Služby Bistro.sk kuriér, nie je používateľovi doručené v dôsledku zavinenia prevádzkovateľa alebo jeho doručenie výrazne mešká z dôvodov, za ktoré zodpovedá prevádzkovateľ (viac ako 4 hodiny oproti dohodnutému času doručenia), a používateľ reklamoval u prevádzkovateľa vady služby v súlade s týmto reklamačným poriadkom, používateľ má nárok na vrátenie ceny Služby Bistro.sk kuriér a ceny jedla. Cena služby Bistro.sk kuriér a cena jedla sa používateľovi spravidla vracia formou poskytnutého kreditu alebo kupónu, ktorý môže používateľ uplatniť pri ďalšom využívaní služieb Bistro.sk, pokiaľ si používateľ nezvolí inú formu vrátenia ceny Služby Bistro.sk kuriér a ceny jedla.

## IV. Záverečné ustanovenia

**1.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.7.2021.

**2.** Príslušným orgánom, ktorý vykonáva dohľad nad dodržiavaní povinností prevádzkovateľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27, tel. č. 02/58272 172, 02/58272 104.

**3.** Na ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán, neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa primerane použijú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona o ochrane spotrebiteľa.