

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## pre prevádzky - reštaurácie Pizza Hut

AmRest SK s.r.o., Pajštúnska 3, 851 02 Bratislava.

IČO: 516 76 524

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vl.č.: 127800/B  
(ďalej len „Predávajúci“)

### I. Všeobecné ustanovenia

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitom tovare nezodpovedá Predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
2. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru kupujúcim v záručnej dobe (záruka).
3. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo v návode na použitie tovaru vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Tovar, ktorý je potravinou, si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do vyznačeného dátumu spotreby alebo do dátumu minimálnej trvanlivosti.
5. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim alebo treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.
6. Predávajúci poskytne na žiadosť kupujúceho záruku písomnou formou (záručný list). Ak to však povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe (pokladničný blok).
7. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah zákonom stanovenej záruky. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
8. Prevzatím tovaru prechádza na kupujúceho vlastníctvo kúpeného tovaru. Pri samoobslužnom predaji dochádza k prevodu vlastníctva ku kúpenému tovaru okamihom zaplataenia ceny za vybraný tovar. Do tohto okamihu môže kupujúci vybraný tovar vrátiť na pôvodné miesto. Ak kupujúci svojím zavinením poškodí alebo zničí vybraný tovar pred prevodom vlastníckeho práva, zodpovedá za škodu podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia tovaru.

### II. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u Predávajúceho, a to v ktorejkoľvek jeho prevádzke na území Slovenskej republiky označenej ako reštaurácia Pizza Hut alebo u Predávajúcim určenej osoby. Ak je však v záručnom liste vzťahujúcom sa k reklamovanému tovaru uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je

- povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi Predávajúcim a kupujúcim.
2. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu ako sa vada objavila. Ak kupujúci zistí vadu zakúpeného tovaru, musí ho ihneď prestať ďalej používať. Prípadné ďalšie používanie vadného tovaru môže zapríčiniť prehĺbovanie vady alebo znehodnotenie tovaru a Predávajúci bude na túto skutočnosť pri vybavovaní reklamácie prihladať. Právo kupujúceho zo zodpovednosti Predávajúceho za vady pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí, zanikne, ak ho kupujúci neuplatnil u Predávajúceho najneskôr v deň nasledujúci po kúpe tovaru.
  3. Pri uplatnení reklamácie musí kupujúci predložiť doklad o kúpe tovaru (pokladničný blok) alebo záručný list, ak bol vydaný, alebo iným hodnoverným spôsobom musí preukázať kúpu tovaru, v opačnom prípade nie je Predávajúci povinný reklamáciu prijať.
  4. Tovar, ktorý je predmetom reklamácie, nesmie byť mechanicky poškodený, musí byť čistý a pokiaľ je to možné, zabalený v pôvodnom obale. Predávajúci nie je povinný prijať na reklamáciu nevyčistený alebo inak znečistený tovar nezodpovedajúci hygienickým štandardom.
  5. Pri uplatnení reklamácie je Predávajúci povinný poučiť kupujúceho o jeho právach (čl. III. Reklamačného poriadku). Na základe vyjadrenia kupujúceho, ktoré zo svojich práv kupujúci uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie, pričom vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou vadného tovaru, vrátením kúpnej ceny za vadný tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny vadného tovaru, doručením písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu vadného tovaru za nový tovar.
  6. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť Predávajúceho vydať kupujúcemu včas písomný doklad o vybavení jeho reklamácie.
  7. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať reklamovaný tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
  8. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu

s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

9. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
10. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania, ak bola vykonaná.

### III. Práva kupujúceho

1. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
6. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

### IV. Alternatívne riešenie sporov

1. Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Ku dňu vydania tohto reklamačného poriadku je príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, IČO: 17 331 927, <http://www.soi.sk>, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, IČO: 42 088 453, <http://www.sospotrebiteľov.sk/> a OMBUDSPOT®, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad, IČO: 37 872 117. Príslušné oprávnené právnické osoby sú zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na webovom sídle <http://www.mhsr.sk>. Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Ak je kupujúci spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v inom členskom štáte Európskej únie ako v Slovenskej republike, má kupujúci právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (webové sídlo Európskeho spotrebiteľského centra v SR: <http://www.esc-sr.sk>).

## V. Závěrečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na [www.pizzahutsk.sk](http://www.pizzahutsk.sk) a je tiež prístupný k nahliadnutiu v každej prevádzke - reštaurácii Pizza Hut na Slovensku.
2. Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať, pričom akákoľvek zmena nadobúda účinnosť dňom jej zverejnenia.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na uplatnenie väd tovaru kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.09.2018.

Pavel Škvára  
konateľ  
AmRest SK s.r.o.

Libor Hubík  
konateľ  
AmRest SK s.r.o.