

DELŇA FOOD s.r.o.

Jesenná 18, 080 01 Prešov
IČO: 52 449 106 | Tel.: 0908 644 448 | E-mail: pofood1@gmail.com

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre kamenných zákazníkov a online objednávky

Článok 1 – Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zákazníkov pri uplatňovaní reklamácií voči prevádzkovateľovi DELŇA FOOD s.r.o., so sídlom Jesenná 18, 080 01 Prešov, IČO: 52 449 106 (ďalej len „prevádzkovateľ“), v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Článok 2 – Predmet reklamácie

Zákazník má právo reklamovať:

- jedlo alebo nápoj, ktorý nevykazuje vlastnosti bežné pre daný druh pokrmu (chuť, vôňa, vzhľad, teplota),
- jedlo alebo nápoj, ktorý je znehodnotený, nejedlý alebo zdravotne závadný,
- nesprávne vybavenie objednávky (iný pokrm, chýbajúca položka, nesprávna gramáž),
- nedodanie celej objednávky alebo jej časti.

Článok 3 – Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

3.1 Kamenní zákazníci

Reklamáciu je zákazník povinný uplatniť bezodkladne, najneskôr pred odchodom z prevádzky, priamo u obsluhy alebo vedúceho prevádzky. Reklamácia podaná po opustení prevádzky bez upozornenia nebude uznaná, pokiaľ nie je zrejmé, že vada nemohla byť odhalená pri prevzatí.

3.2 Online objednávky a rozvoz

V prípade online objednávky je zákazník povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne po prevzatí, a to:

- telefonicky na čísle: 0908 644 448,
- e-mailom na adrese: pofood1@gmail.com.

K reklamácií je nutné priložiť fotografiu reklamovaného tovaru a číslo objednávky.

Článok 4 – Lehoty pre vybavenie reklamácie

Prevádzkovateľ je povinný:

- Prijať reklamáciu a vydať zákazníkovi potvrdenie o jej uplatnení ihneď pri podaní.

2. Vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní.
3. V odôvodnených prípadoch (napr. potreba odborného posúdenia) vybaviť reklamáciu do 30 dní od uplatnenia.

Článok 5 – Spôsob vybavenia reklamácie

Uznanú reklamáciu prevádzkovateľ vybaví jedným z nasledujúcich spôsobov:

- výmenou reklamovaného jedla alebo nápoja za nový, bezchybný,
- poskytnutím zľavy z ceny objednávky,
- vrátením ceny reklamovaného tovaru.

Spôsob vybavenia reklamácie sa určuje dohodou so zákazníkom, pričom prevádzkovateľ prihliadne na závažnosť vady.

Článok 6 – Neopodstatnená reklamácia

Reklamácia nebude uznaná v prípade, že:

- zákazník neuplatnil reklamáciu bezodkladne po zistení vady,
- vada vznikla nesprávnym zaobchádzaním alebo skladovaním zo strany zákazníka po prevzatí jedla,
- zákazník spotreboval väčšiu časť jedla napriek zjavnej vade,
- ide o subjektívne chuťové preferencie nezodpovedajúce všeobecným štandardom pokrmu.

Článok 7 – Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je platný od 14.05.2026 a je k dispozícii v prevádzke a na webovom sídle prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tento poriadok meniť, pričom zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.

V Prešove, dňa 14.05.2026

DELŇA FOOD s.r.o.