

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:

- Myslenická 1, Pezinok, 90201, 0945 503 130
- Štefánikova 24, Modra, 90001, 0918 011 810
- Bratislavská 39/10, Veľký Biel, 90024, 0915170509
- Rubínová 1, Chorvátsky Grob- Čierna voda, 90025, 0905254132

1.1 Realizácia objednávky

Objednávku je možné vytvoriť nasledovnými spôsobmi:

- Osobne počas otváracích hodín prevádzky (zverejnených na <https://pizzamichal.sk/>)
- Telefonicky na telefónnych číslach počas otváracích hodín rozvozu
- (zverejnených na <https://pizzamichal.sk/>)
- Online objednávka – objednávka prostredníctvom našej webovej stránky
- <https://pizzamichal.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://pizzamichal.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 Budějoviciach, 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:// pizzamichal.sk /](https://pizzamichal.sk/)
- Pri prevzatí tovaru priamo na prevádzke: Myslenická 1, Pezinok, 90201
- Štefánikova 24, Modra, 90001

- Bratislavská 39/10, Veľký Biel, 90024
- Rubínová 1, Chorvátsky Grob- Čierna voda, 90025
- 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://pizzamichal.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://pizzamichal.sk/>
- a na tel. č. **0945 503 130** prostredníctvom kuriéra
- osobne na príslušnej prevádzke počas otváraciej doby
- Formou emailu na pizza@pizzamichal.sk

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

Akcie

V prípade, že zákazník má záujem o využívanie akcií, resp. zúčastňovať 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

Článok 9

Predaj alkoholických nápojov.

Alkoholické nápoje nepredávame mladším osobám ako 18 rokov až po preukázaní totožnosti a veku. Tento spôsob vykonávame osobne na prevádzke alebo naším šoférom.

Luigii s. r. o. Kuzmányho 691/31 Pezinok, 902 01

IČO:52168921

DIČ:2120915940

Mail: pizza@pizzamichal.sk

