

## **Polityka zwrotów i reklamacji – Pizzeria Abc Pizza**

### **1. Postanowienia ogólne**

Niniejsza Polityka określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz zwrotów zamówień realizowanych przez Pizzerię Abc Pizza (dalej: Pizzeria) z siedzibą w Szerokie 120a 20-050 Lublin NIP 7133018675 w szczególności dotyczących:

- a) usług gastronomicznych świadczonych w lokalu własnym (consumption on premises),
- b) zamówień na wynos (takeaway),
- c) zamówień z dostawą do klienta (delivery).

Polityka obowiązuje wobec Klientów będących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (dalej: Klient/Konsument).

W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności:

- Ustawa o prawach konsumenta (prawo do odstąpienia od umowy w określonych przypadkach),
- Kodeks cywilny (odpowiedzialność przedsiębiorcy za niezgodność świadczenia z umową – rękojmia).

### **2. Zwroty**

1. Brak prawa odstąpienia „14 dni bez podania przyczyny”:

Ze względu na charakter produktów oferowanych przez Pizzerię (świeża żywność przygotowywana na indywidualne zamówienie, krótki termin przydatności do spożycia), Konsument nie ma prawa do odstąpienia od umowy zawartej na miejscu, na wynos albo z dostawą zgodnie z art. 38 pkt 4 Ustawy o prawach konsumenta.

2. W szczególnych przypadkach, przy uznaniu reklamacji (np. poważna niezgodność zamówienia), Pizzeria może dobrowolnie zaproponować:

- a) zwrot części lub całości zapłaconej kwoty,
- b) voucher / bon do wykorzystania przy kolejnym zamówieniu,
- c) inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.

### **3. Reklamacje (niezgodność zamówienia z umową / usługa wykonana nienależycie)**

1. Konsument ma prawo zgłosić reklamację w przypadku:

- niezgodności zamówienia z tym, co zostało przygotowane i dostarczone (np. błędne składniki, brak elementów zamówienia),
- istotnych wad jakościowych produktów lub ich niezdatności do spożycia,
- sytuacji, w której usługa gastronomiczna została wykonana nienależycie (np. całkowity brak realizacji zamówienia).

2. Pizzeria odpowiada za niezgodność świadczenia z umową według zasad rękojmi za wady rzeczy / usługi określonych w Kodeksie cywilnym (art. 556 i nast.).

3. Reklamację należy zgłosić niezwłocznie po stwierdzeniu wady lub niezgodności. W praktyce zalecamy zgłoszenie maksymalnie do 30 minut od odbioru zamówienia. Po tym czasie nie mamy możliwości weryfikacji warunków przechowywania produktu.

#### **4. Procedura zgłaszania reklamacji**

1. Reklamację możesz zgłosić w następujący sposób:

- a) telefonicznie: 505-505-712
- b) mailowo: [abcpizzalublin@gmail.com](mailto:abcpizzalublin@gmail.com)
- c) osobiście: w lokalu Pizzerii podczas godzin otwarcia

2. W zgłoszeniu reklamacyjnym prosimy o podanie:

- numeru zamówienia (jeśli dotyczy),
- daty i godziny zamówienia/odbioru,
- szczegółowego opisu niezgodności lub wady,
- zdjęcia ilustrujące problem,
- danych kontaktowych Klienta.

W przypadku zamówień z dostawą, przy zgłoszeniu może być konieczne przesłanie dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności lub paragonu/faktury.

#### **5. Termin rozpatrzenia reklamacji**

1. Pizzeria rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania (chyba że strony uzgodnią inny termin).

2. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany o wyniku (uznanie – częściowe/całkowite lub odmowa) oraz sposobie realizacji rozstrzygnięcia (np. zwrot środków, wymiana produktu, voucher).

3. W przypadku uznania reklamacji Pizzeria może zaproponować:

- a) przygotowanie nowego zamówienia i jego ponowną dostawę / wydanie,
- b) zwrot części lub całości ceny,
- c) inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.

## **6. Sposób zwrotu środków**

1. Zwroty środków są realizowane tą samą metodą, którą dokonano płatności (np. na kartę, przelewem) – chyba że Klient i Pizzeria uzgodnią inny sposób zwrotu.
2. Termin zwrotu środków po uznaniu reklamacji wynosi do 7 dni roboczych od daty decyzji o uznaniu reklamacji.

## **7. Reklamacje zamówień realizowanych przez aplikacje/pośredników**

1. Jeżeli zamówienie zostało złożone poprzez platformę zewnętrzną (np. aplikację do zamawiania jedzenia), Klient może również skontaktować się z operatorem aplikacji w sprawie rozwiązania reklamacji zgodnie z zasadami tej platformy.

## **8. Postanowienia końcowe**

1. Pizzeria zastrzega sobie prawo do aktualizacji niniejszej Polityki w przypadku zmian przepisów prawa lub zasad prowadzenia działalności.
2. Aktualna wersja Polityki jest publikowana na stronie internetowej Pizzerii oraz dostępna w lokalu na życzenie Klienta.