

DODACÍ, PLATEBNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

platné a účinné od: 1.4.2025 ver 1

Tyto Dodací, platební a reklamační podmínky (dále jen „DOPR“) upravují pravidla, práva a povinnosti mezi společnostmi Family Bistro s.r.o. (dále jen „provozovatel“) a zákazníky při poskytování služeb, zejména prodeje jídel, nápojů, rozvozu a souvisejících služeb.

1. Dodací podmínky

Objednávky jsou přijímány osobně na provozovně, telefonicky, prostřednictvím webových stránek nebo prostřednictvím třetích stran (např. rozvozových platforem).

Provozovatel si vyhrazuje právo objednávku odmítnout nebo dodatečně zrušit i po jejím přijetí, a to zejména v případě nedostatečné výrobní kapacity, technických nebo provozních důvodů, nedostupnosti surovin nebo v případě mimořádného vytížení provozu. V důsledku odmítnutí nebo zrušení objednávky z výše uvedených důvodů nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody ani jinou kompenzaci.

V takovém případě bude zákazník bez zbytečného odkladu informován prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v objednávce nebo jiným způsobem. Pokud již došlo k úhradě objednávky, bude zákazníkovi vrácena zaplacená částka bez zbytečného odkladu stejným způsobem, jakým byla přijata, nedohodnou-li se strany jinak.

Doba přípravy a dodání objednávky je orientační a může se lišit v závislosti na aktuálním vytížení provozu, dopravní situaci nebo jiných okolnostech, které provozovatel nemůže ovlivnit.

Provozovatel dále upozorňuje, že uvedené časy přípravy a vydání objednávek jsou orientační. V závislosti na aktuálním vytížení provozu, počtu objednávek, dopravní situaci nebo jiných okolnostech může dojít ke zpoždění oproti původně sdělenému času. Takové zpoždění nezakládá nárok zákazníka na odstoupení od smlouvy ani na náhradu škody.

Při osobním odběru je zákazník povinen převzít objednávku v dohodnutém čase. V případě prodlení si provozovatel vyhrazuje právo objednávku zlikvidovat bez nároku na náhradu.

Při doručení prostřednictvím třetí strany (např. rozvozové platformy) odpovídá za průběh doručení, dobu přepravy a podmínky během přepravy daný dopravce. Provozovatel odpovídá za správnou přípravu objednávky a její předání dopravci.

Pokrmu jsou určeny k bezprostřední spotřebě po převzetí.

2. Platební podmínky

Ceny jsou uvedeny včetně DPH a jsou platné v okamžiku objednávky.

Zákazník může uhradit objednávku:

- hotově při převzetí,
- platební kartou při převzetí nebo na provozovně,
- online platbou (platební brána),
- prostřednictvím před nabitých kreditů
- prostřednictvím třetích stran (např. rozvozových platforem).

V případě online objednávek může být požadována platba předem.

Provozovatel si vyhrazuje právo požadovat zálohu u větších objednávek (např. catering).

3. Reklamační podmínky

Zákazník je povinen zkontrolovat objednávku při jejím převzetí. Jakékoliv zjevné vady (např. chybějící položky, nesprávná objednávka, poškození obalu) je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu při převzetí.

Na pozdější reklamace tohoto charakteru nemusí být brán zřetel.

Reklamací lze uplatnit:

- osobně na provozovně,
- telefonicky,
- e-mailem.

Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

V případě uznané reklamace má zákazník právo zejména na:

- nápravu (např. dodání chybějícího zboží),
- výměnu pokrmu,
- přiměřenou slevu z ceny,
- vrácení peněz.

Provozovatel neodpovídá za vady vzniklé po převzetí objednávky, zejména v důsledku prodlení s konzumací, nesprávného skladování, porušení teplotního řetězce nebo nevhodné manipulace.

4. Storno objednávky a storno poplatky

Zákazník má právo zrušit objednávku bez storno poplatku pouze do okamžiku zahájení její přípravy. Okamžik zahájení přípravy je určen interním procesem provozovatele a není zákazníkovi samostatně oznamován.

V případě zrušení objednávky po zahájení její přípravy si provozovatel vyhrazuje právo účtovat storno poplatek až do výše 100 % ceny objednávky, a to s ohledem na charakter objednaných produktů (zejména pokrmů připravovaných na míru).

U větších objednávek (např. catering, skupinové objednávky) může provozovatel požadovat zálohu. V případě zrušení takové objednávky:

- více než 96 hodin před sjednaným termínem může být záloha vrácena v plné výši,
- méně než 96 hodin před termínem si provozovatel vyhrazuje právo zálohu zcela nebo zčásti nevrátit,
- méně než 48 hodin může být účtován storno poplatek až do výše 100 % ceny objednávky.

V případě objednávek realizovaných prostřednictvím třetích stran (např. rozvozových platforem) se storno podmínky mohou řídit také podmínkami dané platformy.

5. Závěrečná ustanovení

Provozovatel si vyhrazuje právo tyto podmínky DOPR kdykoliv aktualizovat. Aktuální verze DOPR je vždy dostupná na webových stránkách provozovatele.