

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

*platné a účinné od: 1.4.2025 ver 1*

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společností Family Bistro s.r.o. (dále jen „provozovatel“) a zákazníky při poskytování služeb, zejména prodeje jídel, nápojů, rozvozu a souvisejících služeb.

## 1. Identifikace provozovatele

Family Bistro s.r.o., Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 IČO: 23739843, DIČ: CZ23739843 zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 432100/MSPH, Poštovní adresa: Family Bistro s.r.o., U Školské zahrady 430/9, Praha 8, E-mail: info@familybistro.cz, Telefon: +420 232 000 809

## 2. Objednávka a uzavření smlouvy

Objednávka může být učiněna osobně, telefonicky, prostřednictvím webu nebo třetích stran (např. Wolt). Smlouva vzniká potvrzením objednávky. Provozovatel si vyhrazuje právo objednávku odmítnout.

## 3. Cena a platební podmínky

Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Platba je možná hotově, kartou nebo online. U rozvozu mohou být účtovány poplatky dle zvoleného způsobu doručení.

## 4. Dodání a rozvoz

Čas dodání je orientační. Při využití třetích stran (např. Wolt) odpovídá za doručení tato platforma. Provozovatel odpovídá za správnou přípravu objednávky.

## 5. Reklamace

Zákazník je povinen zkontrolovat objednávku při převzetí. Reklamace je nutné uplatnit bezodkladně. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

## 6. Odstoupení od smlouvy

Dle § 1837 občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy u zboží připraveného na míru (jídlo).

## 7. Alergeny a informace o potravinách

Informace o alergenech jsou dostupné na vyžádání nebo na provozovně. Zákazník je povinen informovat o případných alergiích před objednávkou.

## 8. Odpovědnost

Provozovatel odpovídá za bezpečnost, zdravotní nezávadnost a kvalitu připravovaných pokrmů v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem o potravinách

a souvisejícími hygienickými normami (včetně systému HACCP). Pokrmy jsou připravovány za dodržení stanovených technologických a hygienických postupů.

### **9. Kontrola objednávky a konzumace pokrmů**

Zákazník je povinen zkontrolovat správnost a úplnost objednávky při jejím převzetí. Jakékoliv zjevné vady nebo nesrovnalosti je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu při převzetí.

Pokrmy jsou určeny k bezprostřední spotřebě (konzumaci) po jejich převzetí, a to bez ohledu na typ použitého obalu (např. jídlonosič, gastro obal, zatavený jednorázový obal apod.). Zákazník je povinen konzumovat pokrmy bez zbytečného odkladu.

Provozovatel neodpovídá za změny kvality pokrmů vzniklé v důsledku prodlení s jejich konzumací, nesprávného skladování, opětovného ohřevu nebo nevhodné manipulace ze strany zákazníka nebo jím pověřených osob.

V případě, že konkrétní výrobek není určen k okamžité spotřebě, je tato skutečnost výslovně uvedena na jeho obalu uvedením data spotřeby nebo minimální trvanlivosti.

V případě doručení prostřednictvím třetí strany (např. rozvozné platformy) odpovídá provozovatel za kvalitu pokrmu při jeho předání dopravci, nikoliv za podmínky přepravy.

### **10. Mimosoudní řešení sporů**

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

### **11. Ochrana osobních údajů**

Zpracování osobních údajů se řídí samostatným dokumentem GDPR.

### **12. Závěrečná ustanovení**

Tyto VOP mohou být aktualizovány. Aktuální verze je zveřejněna na webových stránkách provozovatele.