Zadania wykonywane przez klienta pizzerii:

1. [Zadawanie pytań o ofertę, producentów lub warunki współpracy](https://mtc.pl/obsluga-klienta/).
2. [Korzystanie z pomocy technicznej lub gwarancyjnej w razie problemów z produktem](https://mtc.pl/obsluga-klienta/).
3. [Składanie reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze](https://mtc.pl/obsluga-klienta/).
4. [Płacenie za zamówienie gotówką, kartą lub innym sposobem](https://mtc.pl/obsluga-klienta/).
5. Składanie zamówień u kelnera, internetowo lub przez aplikację mobilną

1. Zadawanie pytań o ofertę, producentów lub warunki współpracy:

* [Poprzez kontakt telefoniczny z infolinią pizzerii](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00223): Klient może zapytać o dostępność produktów, ceny, promocje, czas dostawy, sposób płatności, możliwość zamówienia online itp.
* Poprzez wizytę w lokalu pizzerii: Klient może zapytać o składniki pizzy, pochodzenie produktów, alergeny, opcje wegetariańskie lub wegańskie, rekomendacje kelnera itp.
* Poprzez korzystanie z aplikacji mobilnej lub strony internetowej pizzerii: Klient może zobaczyć ofertę pizzerii, opinie innych klientów, lokalizację i godziny otwarcia lokalu, możliwość zamówienia online itp.

2. Korzystanie z pomocy technicznej lub gwarancyjnej w razie problemów z produktem:

* Poprzez kontakt telefoniczny z infolinią pomocy technicznej lub gwarancyjnej. Klient może opisać problem, uzyskać instrukcje dotyczące obsługi produktu, dowiedzieć się o warunkach i sposobie realizacji gwarancji, umówić się na wizytę serwisanta itp.
* Poprzez wizytę w punkcie serwisowym lub sklepie, w którym zakupiono produkt. Klient może dostarczyć uszkodzony produkt, przedstawić dowód zakupu i kartę gwarancyjną, poprosić o naprawę lub wymianę produktu, otrzymać informację o czasie i kosztach naprawy itp.
* Poprzez korzystanie z formularza kontaktowego lub e-maila na stronie internetowej dostawcy lub producenta produktu. Klient może zgłosić problem, załączyć zdjęcia lub filmy pokazujące usterkę, podać numer seryjny produktu, poprosić o pomoc lub zwrot pieniędzy itp.

3. Składanie reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze:

* Poprzez kontakt telefoniczny z infolinią pizzerii[**1**](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/reklamacje/). Klient może zgłosić, że produkt jest niezgodny z umową, uszkodzony, przeterminowany, nieświeży itp. i zażądać naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Klient może również pochwalić lub skrytykować jakość obsługi, smak pizzy, czas dostawy itp. i wyrazić swoją opinię lub sugestię.
* Poprzez wizytę w lokalu pizzerii. Klient może zwrócić produkt i poprosić o jego naprawę, wymianę, obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy. Klient może również wypełnić ankietę satysfakcji lub zostawić komentarz w księdze gości.
* Poprzez korzystanie z formularza kontaktowego lub e-maila na stronie internetowej pizzerii[**2**](https://kapitalni.org/pl/artykuly/reklamacja-towaru-lub-uslugi-dowiedz-sie-jak-ja-skutecznie-napisac-i-zlozyc-oraz-ile-czasu-trwa-jej-rozpatrzenie,73,209). Klient może opisać problem z produktem lub usługą i załączyć dowód zakupu, kartę gwarancyjną, zdjęcia lub filmy pokazujące usterkę. Klient może również podzielić się swoją opinią lub oceną pizzerii.
* Poprzez wystawienie recenzji na portalach społecznościowych lub rankingowych[**3**](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-jak-napisac-reklamacje-z-tytulu-rekojmi-przewodnik-nie-tylko-dla-kupujacych). Klient może ocenić pizzerię pod względem jakości produktów i usług, ceny, atmosfery, lokalizacji itp. i napisać krótką recenzję. Klient może również polecić lub odradzić innym korzystanie z pizzerii.

4. Płacenie za zamówienie gotówką, kartą lub innym sposobem:

* [Poprzez gotówkę przy odbiorze produktu lub usługi**1**](https://www.pyszne.pl/pizza). Klient może zapłacić dostawcy lub kelnerowi kwotę rachunku w gotówce. Klient powinien mieć przy sobie odpowiednią ilość pieniędzy i sprawdzić czy otrzymał resztę i paragon.
* [Poprzez kartę płatniczą przy odbiorze produktu lub usługi**1**](https://www.pyszne.pl/pizza). Klient może zapłacić dostawcy lub kelnerowi kwotę rachunku kartą płatniczą. Klient powinien mieć przy sobie kartę i kod PIN i sprawdzić czy transakcja została poprawnie zrealizowana i czy otrzymał paragon.
* [Poprzez płatność online przy składaniu zamówienia**2**](https://pizzahut.pl/). Klient może zapłacić za zamówienie online za pomocą karty płatniczej, przelewu bankowego, portfela elektronicznego lub innego dostępnego sposobu. Klient powinien mieć dostęp do swojego konta bankowego lub portfela elektronicznego i sprawdzić czy płatność została potwierdzona i czy otrzymał potwierdzenie zamówienia.

5. Składanie zamówień u kelnera, internetowo lub przez aplikację mobilną:

* [Poprzez kontakt z kelnerem w lokalu pizzerii**1**](https://pizzahut.pl/). Klient może poprosić o kartę dań i napojów, zapytać o dostępność, składniki lub alergeny produktów, złożyć zamówienie i poprosić o rachunek. Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę kelnera.
* [Poprzez korzystanie ze strony internetowej pizzerii**2**](https://halszki29.banolli.pl/). Klient może zobaczyć ofertę pizzerii, wybrać produkt lub usługę, podać adres dostawy lub odbioru, wybrać sposób płatności i złożyć zamówienie. Klient powinien mieć dostęp do internetu i sprawdzić czy zamówienie zostało potwierdzone i czy otrzymał potwierdzenie zamówienia.
* [Poprzez korzystanie z aplikacji mobilnej pizzerii**3**](https://centrumb8.banolli.pl/?strona=oferta&lang=en). Klient może zobaczyć ofertę pizzerii, wybrać produkt lub usługę, podać adres dostawy lub odbioru, wybrać sposób płatności i złożyć zamówienie. Klient powinien mieć dostęp do smartfona i sprawdzić czy zamówienie zostało potwierdzone i czy otrzymał potwierdzenie zamówienia.

Sposoby komunikacji klienta z pracownikami pizzerii:

* Kontakt z kelnerem w lokalu pizzerii. Klient może zwrócić się do kelnera w celu złożenia zamówienia, zadania pytania o ofertę, składniki lub alergeny produktów, poproszenia o rachunek, składania reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze itp. [Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę kelnera**1**](https://strefabiznesu.pl/bezposredni-kontakt-z-klientem-jakie-sa-najwieksze-bolaczki-pracownikow-uslug/ar/c3-16797017).
* Kontakt z dostawcą przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może zwrócić się do dostawcy w celu zapłaty za zamówienie, sprawdzenia stanu produktu, składania reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze itp. [Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę dostawcy**1**](https://strefabiznesu.pl/bezposredni-kontakt-z-klientem-jakie-sa-najwieksze-bolaczki-pracownikow-uslug/ar/c3-16797017).
* Kontakt z infolinią pizzerii. Klient może zadzwonić na numer telefonu podany na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej pizzerii w celu złożenia zamówienia, zadania pytania o ofertę, dostępność, czas dostawy, sposób płatności itp., składania reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze itp. [Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę konsultanta**1**](https://strefabiznesu.pl/bezposredni-kontakt-z-klientem-jakie-sa-najwieksze-bolaczki-pracownikow-uslug/ar/c3-16797017).
* Kontakt z formularzem kontaktowym lub e-mailem na stronie internetowej pizzerii. Klient może wysłać wiadomość za pomocą formularza kontaktowego lub e-maila podanego na stronie internetowej pizzerii w celu złożenia zamówienia, zadania pytania o ofertę, dostępność, czas dostawy, sposób płatności itp., składania reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze itp. [Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę pracownika odpowiedzialnego za obsługę wiadomości**2**](https://www.praca.pl/poradniki/obsluga-klienta/6-cech-pracownika-odpowiadajacego-za-kontakt-z-klientem,ktorych-najbardziej-poszukuja-pracodawcy_pr-3369.html).
* Kontakt z aplikacją mobilną pizzerii. Klient może pobrać i zainstalować aplikację mobilną pizzerii na swoim smartfonie i korzystać z niej w celu złożenia zamówienia, sprawdzenia oferty, lokalizacji i godzin otwarcia lokalu, możliwości zamówienia online itp., składania reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze itp. [Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę pracownika odpowiedzialnego za obsługę aplikacji**3**](https://www.gov.pl/web/rodzina/pracownik-i-przedsiebiorca-w-obliczu-koronawirusa---praktyczny-poradnik).
* Kontakt z recenzją na portalach społecznościowych lub rankingowych. Klient może wystawić recenzję na portalach społecznościowych lub rankingowych takich jak Facebook, Instagram, Google Maps, TripAdvisor itp. w celu ocenienia pizzerii pod względem jakości produktów i usług, ceny, atmosfery, lokalizacji itp. i napisania krótkiej recenzji. [Klient powinien być obiektywny i uczciwy w swojej ocenie i nie obrażać ani nie zniesławiać pizzerii ani jej pracowników](https://www.gov.pl/web/rodzina/pracownik-i-przedsiebiorca-w-obliczu-koronawirusa---praktyczny-poradnik)

Dokumenty wykorzystywane przez klienta pizzerii:

* Dokumenty związane z ofertą pizzerii: karta dań i napojów.
* Dokumenty związane z zamówieniem produktu lub usługi: zamówienie, rachunek, paragon, faktura, potwierdzenie zamówienia, potwierdzenie płatności.
* Dokumenty związane z gwarancją na produkt: karta gwarancyjna.
* Dokumenty związane z informacją zwrotną od klienta: ankieta satysfakcji, reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze.
* Dokumenty związane z promocją lub rabatem oferowanym przez pizzerię: promocja lub rabat oferowany przez pizzerię.

Dokumenty związane z ofertą pizzerii:

* Karta dań i napojów. Jest to dokument, który zawiera ofertę pizzerii, czyli rodzaje i ceny pizzy, innych dań, napojów, deserów itp. Klient może otrzymać kartę dań i napojów od kelnera w lokalu pizzerii lub znaleźć ją na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej pizzerii. Karta dań i napojów służy do zapoznania się z ofertą pizzerii i do wyboru produktu lub usługi zgodnego z preferencjami i oczekiwaniami klienta. Karta dań i napojów powinna być czytelna, atrakcyjna i aktualna. Powinna również zawierać informacje o składnikach i alergenach produktów oraz o ewentualnych promocjach lub rabatach oferowanych przez pizzerię.

Dokumenty związane z zamówieniem produktu lub usługi:

* Zamówienie. Jest to dokument, który zawiera informacje o produkcie lub usłudze zamówionym przez klienta, takie jak rodzaj i ilość pizzy, dodatki, sposób dostawy lub odbioru, sposób płatności itp. Klient może złożyć zamówienie u kelnera w lokalu pizzerii, przez telefon na infolinię pizzerii, przez formularz kontaktowy lub e-mail na stronie internetowej pizzerii lub przez aplikację mobilną pizzerii. Zamówienie służy do przekazania pizzerii swojego wyboru i do otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia. Zamówienie powinno być jasne, konkretne i zgodne z ofertą pizzerii.
* Rachunek. Jest to dokument, który zawiera informacje o cenie i sposobie zapłaty za zamówiony produkt lub usługę. Klient może otrzymać rachunek od kelnera w lokalu pizzerii lub od dostawcy przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może również otrzymać rachunek w formie elektronicznej na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Rachunek służy do uregulowania należności za zamówiony produkt lub usługę i do otrzymania dowodu zakupu. Rachunek powinien być czytelny, poprawny i zgodny z zamówieniem.
* Paragon. Jest to dokument, który potwierdza dokonanie zapłaty za zamówiony produkt lub usługę. Klient może otrzymać paragon od kelnera w lokalu pizzerii lub od dostawcy przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może również otrzymać paragon w formie elektronicznej na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Paragon służy do potwierdzenia zapłaty za zamówiony produkt lub usługę i do ewentualnego skorzystania z prawa do reklamacji lub zwrotu. Paragon powinien być czytelny, poprawny i zgodny z rachunkiem.
* Faktura. Jest to dokument, który zawiera informacje o sprzedawcy i nabywcy produktu lub usługi, a także o cenie, podatku i sposobie zapłaty. Klient może poprosić o wystawienie faktury za zamówiony produkt lub usługę, jeśli jest osobą prowadzącą działalność gospodarczą i chce odliczyć koszt zakupu od podatku dochodowego. Klient może otrzymać fakturę od sprzedawcy w lokalu pizzerii lub przez e-mail na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Faktura służy do rozliczenia podatkowego zakupionego produktu lub usługi i do ewentualnego skorzystania z prawa do reklamacji lub zwrotu. Faktura powinna być czytelna, poprawna i zgodna z przepisami prawa.
* Potwierdzenie zamówienia. Jest to dokument, który potwierdza przyjęcie zamówienia przez pizzerię i zawiera informacje o produkcie lub usłudze zamówionym przez klienta, takie jak rodzaj i ilość pizzy, dodatki, sposób dostawy lub odbioru, sposób płatności itp. Klient może otrzymać potwierdzenie zamówienia w formie elektronicznej na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Potwierdzenie zamówienia służy do sprawdzenia poprawności i statusu zamówienia i do ewentualnego zmiany lub anulowania zamówienia. Potwierdzenie zamówienia powinno być czytelne, poprawne i zgodne z zamówieniem.

Dokumenty związane z gwarancją na produkt:

* Karta gwarancyjna. Jest to dokument, który zawiera informacje o warunkach i sposobie realizacji gwarancji na zakupiony produkt. Klient może otrzymać kartę gwarancyjną od sprzedawcy lub producenta produktu, jeśli taki produkt jest objęty gwarancją. Karta gwarancyjna służy do skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji w przypadku wystąpienia wady lub usterki produktu. Karta gwarancyjna powinna być czytelna, poprawna i zgodna z przepisami prawa.

Dokumenty związane z informacją zwrotną od klienta:

* Ankieta satysfakcji. Jest to dokument, który zawiera pytania dotyczące jakości produktu lub usługi otrzymanego przez klienta, obsługi klienta, ceny, atmosfery, lokalizacji itp. Klient może wypełnić ankietę satysfakcji w lokalu pizzerii lub online na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej pizzerii. Klient może również wystawić recenzję na portalach społecznościowych lub rankingowych. Ankieta satysfakcji służy do zbierania informacji zwrotnych od klientów i do poprawy jakości produktów i usług oferowanych przez pizzerię. Ankieta satysfakcji powinna być prosta, krótka i zachęcająca do udziału.
* Reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze. Jest to dokument, który zawiera informacje o niezadowoleniu lub zadowoleniu klienta z zakupionego produktu lub otrzymanej usługi i zgłoszenie określonego żądania lub oceny. Klient może złożyć reklamację lub opinię o produkcie lub usłudze u kelnera w lokalu pizzerii, przez telefon na infolinię pizzerii, przez formularz kontaktowy lub e-mail na stronie internetowej pizzerii lub przez aplikację mobilną pizzerii. Klient może również wystawić recenzję na portalach społecznościowych lub rankingowych. Reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze służy do uzyskania zadośćuczynienia za niezgodność produktu lub usługi z umową, skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji lub umowy sprzedaży, uzyskania satysfakcji i zadowolenia. Reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze powinna być uzasadniona, konkretna i uprzejma.

Dokumenty związane z promocją lub rabatem oferowanym przez pizzerię:

* Promocja lub rabat oferowany przez pizzerię. Jest to dokument, który zawiera informacje o specjalnej ofercie, obniżce ceny, gratisie, nagrodzie, lojalnościowym programie itp. oferowanym przez pizzerię klientom. Klient może otrzymać promocję lub rabat oferowany przez pizzerię w lokalu pizzerii, przez telefon na infolinię pizzerii, przez formularz kontaktowy lub e-mail na stronie internetowej pizzerii lub przez aplikację mobilną pizzerii. Klient może również znaleźć promocję lub rabat oferowany przez pizzerię na portalach społecznościowych lub rankingowych. Promocja lub rabat oferowany przez pizzerię służy do przyciągnięcia i utrzymania klientów i do zwiększenia sprzedaży produktów i usług. Promocja lub rabat oferowany przez pizzerię powinien być atrakcyjny, klarowny i zgodny z prawem.