

Panaszkezelési eljárás

Grand Hotel**** Bachledka Strachan

Cégnév: STRACHAN, s. r. o.

Székhely: 646 059 55 Ždiar

IČO: 45326533

DIČ: 2022936498

IČ DPH: SK2022936498 a 4. § szerint.

A jelen panasz eljárás a Polgári Törvénykönyv és a 250/2007. sz. törvény értelmében a nyújtott szolgáltatások hiányosságaiért vagy a nyújtott áruk hiányosságaiért való felelősségből eredő kapcsolatokat és feltételeket szabályozza.

Igényjogosultság

Ha a fogyasztó azt tapasztalja, hogy az eladott áruk, ételek és italok, illetve a szálláshely és a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások hibásak, a fogyasztónak joga van panaszt tenni e hibák miatt.

Az azonnali fogyasztásra szánt ételek és italok minőségi hibáit a fogyasztónak közvetlenül az ügyelestnél kell kifogásolnia.

Ha az étel- és italhibák mennyiségre és súlyra vonatkoznak, azokat fogyasztás előtt kell bejelenteni. Az ételek és italok minőségével és hőmérsékletével kapcsolatos panaszokat a fogyasztónak a kóstolás után azonnal meg kell tennie.

A megvásárolt nem élelmiszer jellegű termék hibája esetén a fogyasztó a jótállási időn belül élhet a reklamációs jogával.

A nyújtott szállás vagy kiegészítő szolgáltatás hiányosságai esetén a fogyasztó indokolatlan késedelem nélkül élhet a reklamációs jogával. A garanciaidő lejártá után a követelésre való jogosultság megszűnik.

A fogyasztónak a reklamáció benyújtásakor igazolnia kell, hogy a hibás szolgáltatásért fizetett összeget megfizette.

A szálloda felelőssége

Ha a fogyasztó igényt jelent be, a szálloda illetékes munkatársa a szakmai értékelés után azonnal dönt az igényről.

Ha a panaszról nem lehet azonnal dönteni, vagy az megalapozatlan, panaszbejelentést kell készíteni.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a szolgáltatás pontos azonosítását, a szolgáltatás nyújtásának időpontját, a felmerült hibákat és a panasz kezelésének módjára vonatkozó kérést. A jegyzőkönyv egy példányát át kell adni a fogyasztónak.

Panaszkezelés

A panasz elbírálása nem vehet igénybe 30 napnál több időt, beleértve a hiba szakmai értékelésének idejét is. Ha a fogyasztó nem elégedett a panaszkezeléssel, bíróság előtt élhet jogával.

- **Étkeztetési szolgáltatások**
A fogyasztónak joga van a termék kicserélését vagy a kifizetett ár visszatérítését kérni. Az élelmiszerek és italok hibái helyrehozhatatlannak minősülnek.
- **Szállás, kiegészítő szolgáltatások**
Ha a műszaki hibák nem orvosolhatók, és a szálloda nem tud a fogyasztónak alternatív szolgáltatást nyújtani (a szállodai szoba hibája, a kiegészítő szolgáltatások hibája), a fogyasztónak jogában áll
 - elsődleges árendedmény
 - a szerződés felmondása, általában az éjszakai tartózkodás előtt, és visszatérítés, ha a szolgáltatásokat előre kifizették.

Az igényérvényesítés határideje

A fogyasztónak legkésőbb indokolatlan késedelem nélkül, de különösen a jótállási időn belül gyakorolnia kell az igényérvényesítési jogot.

A jótállási idő:

- élelmiszeripari termékek - 8 napos
- nem élelmiszer jellegű áruk és szolgáltatások - 24 hónap

Ez a panaszjelzés 2020.05.01-én lép hatályba.