

## Procedura składania skarg Grand Hotel\*\*\*\* Bachledka Strachan

**Nazwa firmy:** STRACHAN, s. r. o.

**Siedziba:** 646 059 55 Ždiar

**IČO:** 45326533

**DIČ:** 2022936498

**IČ DPH:** SK2022936498 zgodnie z §4

Niniejsze postępowanie reklamacyjne reguluje stosunki i warunki, które wynikają z odpowiedzialności za wady świadczonych usług lub wady dostarczonych towarów w rozumieniu kodeksu cywilnego i ustawy nr 250/2007 Dz.

### Prawo do roszczeń

Jeżeli konsument stwierdzi, że sprzedawane towary, żywność i napoje lub zakwaterowanie i związane z nim usługi dodatkowe są wadliwe, ma prawo do złożenia reklamacji w związku z tymi wadami.

Wady jakościowe żywności i napojów przeznaczonych do natychmiastowego spożycia są zgłaszane przez konsumenta bezpośrednio obsłudze.

Jeżeli wady żywności i napojów dotyczą ilości i wagi, należy je zgłosić przed spożyciem. Reklamacje dotyczące jakości i temperatury żywności i napojów muszą być składane przez konsumenta natychmiast po degustacji.

W przypadku wystąpienia wady w zakupionym towarze nieżywnościowym, konsument powinien skorzystać z prawa do reklamacji w okresie gwarancyjnym.

W przypadku braków w zapewnionym zakwaterowaniu lub usługach dodatkowych, konsument powinien bez zbędnej zwłoki skorzystać z prawa do reklamacji. Po upływie okresu gwarancji prawo do roszczeń wygasa.

Składając reklamację, konsument musi przedstawić dowód zapłaty za usługi, których wady są reklamowane.

### Odpowiedzialność hotelu

W przypadku zgłoszenia reklamacji przez konsumenta, odpowiedzialny pracownik hotelu, po dokonaniu fachowej oceny, niezwłocznie podejmie decyzję w sprawie reklamacji.

Jeżeli skarga nie może zostać rozpatrzona niezwłocznie lub jest bezzasadna, sporządza się protokół skargi.

Protokół musi zawierać dokładne określenie usługi, czas jej wykonania, napotkane usterki oraz prośbę o rozpatrzenie reklamacji. Konsument otrzymuje kopię zapisu.

## Rozpatrywanie skarg

Rozpatrzenie reklamacji nie może trwać dłużej niż 30 dni, wliczając w to czas na profesjonalną ocenę wady. Jeżeli konsument nie jest zadowolony z rozpatrzenia reklamacji, może skorzystać z przysługującego mu prawa do wniesienia sprawy do sądu.

- **Usługi cateringowe**  
Konsument ma prawo zażądać wymiany lub zwrotu zapłaconej ceny. Wady żywności i napojów są uważane za nieusuwalne.
- **Zakwaterowanie, usługi pomocnicze**  
Jeżeli wady techniczne nie mogą być usunięte i jeżeli hotel nie może zapewnić konsumentowi świadczeń zastępczych (wady pokoju hotelowego, wady usług dodatkowych), konsument ma prawo do
  - cena podstawowa rabat
  - anulowanie umowy, zwykle przed noclegiem, oraz zwrot pieniędzy, jeśli usługi zostały opłacone z góry.

## Terminy wnoszenia roszczeń

Konsument powinien skorzystać z prawa do reklamacji bez zbędnej zwłoki, najpóźniej, ale w szczególności w okresie gwarancyjnym.

**Okres gwarancji wynosi:**

- artykuły spożywcze - 8 dni
- towary i usługi nieżywnościowe - 24 miesiące

Niniejsza procedura reklamacyjna wchodzi w życie z dniem 01.05.2020 r.