

Postup pro podávání stížností Grand Hotel**** Bachledka Strachan

Obchodní název: STRACHAN, s. r. o.

Sídlo: 646 059 55 Ždiar

IČO: 45326533

DIČ: 2022936498

IČ DPH: SK2022936498 podle §4

Tento reklamační řád upravuje vztahy a podmínky, které vyplývají z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb nebo vady poskytnutého zboží ve smyslu občanského zákoníku a zákona č. 250/2007 Sb.

Právo na reklamaci

Zjistí-li spotřebitel, že prodané zboží, potraviny a nápoje nebo poskytnuté ubytování a související doplňkové služby mají vady, má právo tyto vady reklamovat.

Závady v jakosti potravin a nápojů určených k okamžité spotřebě musí spotřebitel reklamovat přímo u obsluhy.

Pokud se vady potravin a nápojů týkají množství a hmotnosti, je třeba je reklamovat před konzumací. Reklamacie týkající se kvality a teploty potravin a nápojů musí spotřebitel uplatnit ihned po ochutnání.

V případě vady zakoupeného nepotravinářského zboží uplatní spotřebitel právo na reklamaci v záruční době.

V případě nedostatků v poskytnutém ubytování nebo doplňkové službě uplatní spotřebitel právo na reklamaci bez zbytečného odkladu. Po uplynutí záruční doby nárok na reklamaci zaniká.

Při uplatnění reklamacie musí spotřebitel předložit doklad o zaplacení služeb, jejichž vady jsou reklamovány.

Odpovědnost hotelu

Při uplatnění reklamacie spotřebitele rozhodne o reklamaci ihned odpovědný pracovník hotelu po odborném posouzení.

Pokud o stížnosti nelze rozhodnout ihned nebo je neopodstatněná, sepíše se záznam o stížnosti.

Záznam musí obsahovat přesnou identifikaci služby, dobu jejího poskytnutí, zjištěné závady a žádost o způsob vyřízení stížnosti. Kopie záznamu se předá spotřebiteli.

Vyřizování stížností

Vyřízení reklamace nesmí trvat déle než 30 dnů, včetně doby na odborné posouzení závady. Není-li spotřebitel s vyřízením reklamace spokojen, může uplatnit své právo u soudu.

- **Cateringové služby**
Spotřebitel má právo požadovat výměnu zboží nebo vrácení zaplacené ceny. Vady potravin a nápojů jsou považovány za neodstranitelné.
- **Ubytování, doplňkové služby**
Nelze-li technické vady odstranit a nemůže-li hotel poskytnout spotřebiteli náhradní služby (vady hotelového pokoje, vady doplňkových služeb), má spotřebitel právo na
 - sleva z primární ceny
 - odstoupení od smlouvy, obvykle před přenocováním, a vrácení peněz, pokud byly služby zaplacený předem.

Lhůty pro podání žádosti

Spotřebitel uplatní právo na reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však v záruční době.

Záruční doba je:

- potravinářské zboží - 8 dní
- nepotravinářské zboží a služby - 24 měsíců

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1.5.2020.