

REKLAMACE, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ ZÁVODNÍHO ČI VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ

- Pokud strážník při poskytování služeb závodního či veřejného stravování zjistí porušení předepsané kvality, hmotnosti, teploty a míry jídel a nápojů, má právo tyto vady reklamovat a požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
- Nesprávnou míru a hmotnost reklamuje kupující před ochutnáním nápoje a jídla.
- Kvalitu a teplotu jídla reklamuje kupující ihned při ochutnání a v případě požadavku storna, musí být jídlo vráceno v celku mimo ochutnané části, vráceno má být min. 90% reklamovaného pokrmu.
- Za vadu dodaných pokrmů nelze považovat i tzv. subjektivní nechutnost (nepoživatelnost) pokrmů, pakliže toto vykazuje standardní znaky požitelnosti, jaké má pokrm mít v případě jeho řádného užití a spotřeby.
- Nesprávné účtování cen podaného jídla a nápojů reklamuje kupující ihned při placení. Reklamacce na kvalitu poskytovaných služeb je nezbytné uplatňovat okamžitě, přímo v provozu, kde byla služba poskytnuta a u osoby, která tuto službu poskytla (osoba vydávající jídlo, osoba u pokladny, apod.).
- Pokud není zákazník spokojen se způsobem řešení reklamace, má právo požadovat přivolání vedoucího provozu, případně jiné zodpovědné osoby v pracovní době. Zákazník je oprávněn všechny připomínky, stížnosti a doporučení zaznamenat do knihy přání a stížností, případně zaslat na níže uvedený e-mail.
- Připomínky k jídelnímu lístku, jednotlivým jídlům, provozu jídelny, organizování výdeje stravy, technické závady atd. přijímá vedoucí provozu, případně vedoucí výroby a další pověřeni pracovníci společnosti.
ontaktní e-mail pro zasílání závažných připomínek: info@sokorest.cz