Reklamační řád restaurace La Grande platný od 7.8.2020:
Tento reklamační řád je vydán provozovatelem restaurace La Grande, Miloš Svoboda, Ovenecká 341/46 Praha 7 170 00, IČ: 48608998 dále jen „provozovatel“.

 1. Předmět Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv zákazníka z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti obchodní společnosti provozovatele za vady poskytnutých služeb restaurace v provozovně: Husovo náměstí 103 Loděnice, 267 12.

 2. Uplatňování reklamací Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je nutné reklamaci uplatnit již během čerpané služby nebo neprodleně po jejím částečném nebo plném uskutečnění. U služeb, u kterých se může vada projevit později, je nutné uplatnit reklamaci neprodleně po projevení vady s vyloučením zásahů dalších osob. Na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel. Kladně nemohou být vyřízeny ani ty reklamace vad, do kterých bylo zasahováno dalšími osobami. Reklamaci lze uplatnit také u služeb, které vinou poskytovatele nebyly spotřebiteli poskytnuty vůbec, ačkoli byly spotřebitelem řádně objednány a předem zaplaceny a spotřebitel se řádně dostavil k jejich odběru v prokazatelně předem domluveném termínu Při reklamaci je zákazník povinen uvést a občanským průkazem či jiným obdobným dokladem doložit své jméno, příjmení, datum narození a adresu, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, a to vyplněním příslušného reklamačního listu. V případě ústního podání reklamace je zástupce provozovatele povinen sepsat se zákazníkem reklamační list a v něm zákazníkovi vydat potvrzení o přijetí reklamace. Reklamační list podepíše přejímající zástupce provozovatele kadeřnictví i zákazník, který svým podpisem vyslovuje souhlas s obsahem reklamačního protokolu. Zákazník je při podávání reklamace povinen doložit: - doklad o prodeji služby (příjmový doklad, faktura s dokladem o platbě) - důkazy o vadnosti poskytovaných služeb - podrobný popis závady - upřesnění kdy a kterou konkrétní osobou byla vadná služba poskytnuta - případné další okolnosti a doklady podstatné pro vyřízení reklamace

3. Vyřizování reklamací Provozovatel je povinen zákazníkovi vydat prostřednictvím reklamačního listu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je zákazníkem požadován. Provozovatel kadeřnictví je povinen po potřebném prozkoumání skutkových okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

4. Způsob vyřízení reklamace V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady poskytnuté služby nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby nebo výměny zboží, jež souvisí s plněním služby. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, budou důvody zamítnutí reklamace písemně sděleny zákazníkovi. V ostatním platí pro reklamace ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách provozovatele.