



REKLAMAČNÝ PORIADOK UJ A VŠETKÝCH VÝDAJNÍ UKF V NITRE

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných UJ UKF Nitra, sa na základe zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

Čl. I.

Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

Čl. II.

Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje vo výdajni stravy ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
2. Ak sa nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.

Čl. III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

Stravovacie služby

- a) V prípade, ak nie je dodržaná správna akosť jedla, klient necháva **takmer** celú porciu. Na uplatnenie reklamácie treba vrátiť 2/3 z porcie, preložiť jedlo do pripravených reklamačných obalov, označiť menom a dátumom tak, aby sme vedeli klientovi k spokojnosti reklamáciu vybaviť. Obsluhujúci pracovník následne zapíše prijatú reklamáciu do reklamačnej knihy a kontaktuje zodpovedného pracovníka kuchyne UJ – p. Emília Kmeťová ekmetova@ukf.sk, kl. 085, p. Naďa Véghová nveghova@ukf.sk, kl. 085. Zodpovedný pracovník posúdi oprávnenosť reklamácie a zjedná nápravu. V prípade, že klient nie je spokojný s výsledkom vybavenia reklamácie, kontaktuje vedúceho UJ Ing. Igora Pauloviča ipaulovic@ukf.sk, kl. 091.
- b) V prípade, že nie je dodržaná správna hmotnosť alebo množstvo, reklamácia sa vybavuje ešte pred začatím konzumácie.
- c) V prípade, že nie je dodržaná teplota jedla, reklamácia sa vybavuje okamžite a to okamžitým zohriatím jedla.
- d) V prípade, že nie je možné okamžite odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na náhradné plnenie (poskytnutím jedla zdarma) na nasledujúci deň.

Nitra 25. 8. 2015

Ing. Igor Paulovič
vedúci UJ UKF Nitra