



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Tento reklamační řád se vztahuje na uplatňování reklamací vzniklých výlučně při poskytování hotelového/hostelového ubytování, poskytování stravování včetně prodeje potravinářských výrobků a nápojů a při poskytování cateringových služeb, to vše v provozovnách/při provezech Správy účelových zařízení ČVUT v Praze (dále jen „SÚZ“).
2. Bude-li plnění/služba poskytnutá Správou účelových zařízení ČVUT vykazovat vady nebo nedostatky, lze provést reklamaci:
 - a. v případě hotelového/hostelového ubytování u vedoucího/ho objektu, ve kterém bylo ubytování poskytnuto, při nepřítomnosti vedoucího/ho u hospodářky objektu nebo u jiné určené osoby; reklamační nebude přijímána mimo úřední hodiny,
 - b. na ubytování poskytnuté na kolejích Strahov (ubytování hotelového/hostelového typu) je možné uplatnit reklamaci na Centrální recepci kolejí Strahov v době od 7:00 do 19:00 / 7 dní v týdnu,
 - c. na ubytování poskytované na Masarykově koleji nebo Novoměstském hotelu je možné uplatnit reklamaci na recepci každého z objektů 24 hodin denně,
 - d. na ubytování poskytované na Sinkuleho koleji je možné uplatnit na recepci objektu v době od 7:00 do 19:00 / 7 dní v týdnu
 - e. v případě stravovacích/gastro provozů se reklamační uplatňuje výlučně v místě, kde byla služba poskytnuta, u vedoucího provozu, v době jeho nepřítomnosti u jeho zástupce, a to v otevírací době provozovny,
 - f. v případě cateringových služeb se reklamuje u kontaktní osoby jednající s reklamující osobou,
 - g. reklamovat lze též elektronicky na podatelnu SÚZ na e-mailové adrese podatelna-suz@cvut.cz s tím, že reklamační bude postoupena odpovědným osobám v úředních hodinách podatelny.
3. Osobou odpovědnou za vyřízení reklamační je vedoucí objektu/provozovny. V době jeho nepřítomnosti ustanovený zástupce.
4. Vadu je třeba reklamovat bez zbytečného odkladu po zjištění, vadu potravin či nápojů (produktů podléhajících rychlé zkáze) je třeba reklamovat ihned.
5. Reklamující osoba má právo na sepsání reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno jméno, příjmení, adresa, kontaktní spojení, údaje o poskytnuté službě/plnění, specifikace vady, požadovaný způsob vyřízení, datum a podpis, případně další údaje vztahující se k reklamované vadě. Vadu je třeba řádně specifikovat, případně doložit tvrzené skutečnosti (např. předložení vadného pokrmu, doložení fotodokumentace k reklamovanému pokoji apod.).
6. Nakládání s poskytnutými osobními údaji se řídí čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů viz suz.cvut.cz/cz/gdpr.
7. Reklamující je na vyzvání povinen doložit, že mu byla služba/plnění ze strany SÚZ poskytnuta/ty.
8. Reklamující osoba může požadovat odstranění vady (např. dodáním nového plnění/výrobku nebo jeho/její části, opravou výrobku nebo jeho/její části apod.) nebo přiměřenou slevu z ceny. Neodstraní-li prodávající/poskytovatel služby vadu včas nebo odmítne-li ji odstranit nebo nemůže-li jí odstranit, může reklamující osoba požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy nebo projeví-li se vada opakovaně, případně je-li vad více, má reklamující osoba nárok na přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy.
9. Reklamační musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační.
10. Reklamující osoba má v téže lhůtě nárok na písemné informování o způsobu vyřízení reklamační.