

TEMAT: Procedury reklamacji usług

1. Prawa gościa w restauracji

Gość przychodząc do restauracji z zamiarem zamówienia posiłku jest kupującym, a zatem, podobnie jak w innych przypadkach kupowania jest chroniony prawem.

Oferta lokalu przedstawiona w karcie menu, tj. opis potrawy i jej cena jest ofertą sprzedaży. Zatem gość przystający na ofertę restauracji, tj. zamawiający posiłek, zawiera umowę z restauracją na kupno potrawy na warunkach przedstawionych w ofercie. W konsekwencji obie strony są zobligowane do wywiązania się z umowy:

- gość do zapłacenia za zamówiony posiłek;
- restauracja do przygotowania i podania posiłku.

2. Reklamacje można podzielić na dwie grupy

- reklamacje dotyczące jakości podawanych potraw i napojów,
- reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług.

3. Warunki reklamacji reguluje Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianach kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2020 r. (DZ.U. z 2002 r., nr141, poz. 1176)

4. Procedura rozpatrywania reklamacji zgłaszanej przez gościa:

- uważne wysłuchanie skargi gościa i jego argumentacji,
- dokładne powtórzenie skargi gościa,
- przyznanie gościowi racji,
- przeproszenie gościa,
- przedstawienie gościowi konkretnego sposobu naprawy zaniechania,
- podziękowanie gościowi,
- zakończenie sprawy.

5. Coraz częściej restauracje , które chcą odzyskać wiarygodność i nie stracić gościa oferują mu dodatkowe „upominki ” jako rekompensatę za nieprzyjemną sytuację. Może to być lampka wina, ciasto, zaproszenie na kawę lub rabat przy następnej wizycie.

Praca domowa:

Wymień najczęściej podawane przyczyny reklamacji w restauracji i opisz sposoby ich uniknięcia (w zeszycie przedmiotowym)

Pozdrawiam serdecznie☺

M. Zimna