



## STÍŽNOSTI

### Jak postupovat při podávání stížnosti

Je nám velice líto každého případu, kdy **klient není** s poskytnutými službami **spokojen**. Chceme však udělat maximum pro to, aby každá špatná zkušenost vedla k nápravě a zlepšení původního stavu. Za vaše připomínky jsme vám vděční.

Pokud chcete podat stížnost, vezměte prosím na vědomí, že s ústně předanou stížností nelze kvalitně pracovat. Stížnost nám proto zašlete v písemné podobě s detailním popisem vzniklé situace. S vaší stížností budeme dále zodpovědně pracovat, předáme ji kompetentním osobám k vyjádření a prošetříme na jejím základě související dokumentaci.

Děkujeme vám za pochopení.

### Kdo může podat stížnost a z jakých důvodů?

Stížnost proti poskytování služeb lázeňského může podat:

- klient
- zákonný zástupce klienta
- osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná klientem

### Jak je třeba podat stížnost

Stěžovatel by měl stížnost podat písemně. Může tak učinit:

- **osobně**, v budově vedení lázeňského zařízení
- **elektronicky**
- **písemně**

Písemný záznam z podání stížnosti by měl obsahovat:

- datum podání stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- předmět stížnosti
- podpis stěžovatele

### Kontakty pro podání stížnosti

Osobní a písemné doručení:

1. **osobní a písemná stížnost (v papírové podobě):**  
Slatinné lázně Třeboň s.r.o., Lázeňská 1001, 379 01 Třeboň
2. **elektronicky:**  
[info@laznetrebon.cz](mailto:info@laznetrebon.cz)

## Termíny pro vyřízení stížnosti

Lázeňské zařízení zašle vyjádření ke stížnosti v zákonné lhůtě do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může lázeňské zařízení lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o takovém prodloužení informován.

Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení lázeňskému zařízení nepřísluší, lázeňské zařízení ji do pěti dnů ode dne jejího obdržení postoupí věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti lázeňské zařízení stěžovatele rovněž informuje.

## Nesouhlas s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který lázeňské zařízení udělil oprávnění k poskytování lázeňských služeb. V případě Slatinných lázní Třeboň s.r.o. je to Krajský úřad Jihočeského kraje. V postoupení stížnosti lázeňské zařízení zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti lázeňského zařízení.

## Další zásady

Lázeňské zařízení stěžovateli (po ověření jeho totožnosti) umožní nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a za úplaty z něj i pořídí kopie. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne lázeňské zařízení stěžovateli ústní projednání stížnosti.