



Beschwerdeverfahren des Hotel Victoria****

Um das korrekte Verfahren für die Bearbeitung von Reklamationen über Mängel an Waren und Dienstleistungen zu gewährleisten, die im Hotel Victoria**** verkauft und erbracht werden, auf der Grundlage des Gesetzes Nr. 250/2007 Slg. über Verbraucherschutz regelt folgendes Beschwerdeverfahren:

Artikel I.

Recht auf Beschwerde

1. Der Kunde hat das Recht, sich über Mängel an den erbrachten Dienstleistungen und Mängeln der gekauften Waren zu beschweren, einschließlich des Rechts auf deren Beseitigung, Ersatz, Ergänzung oder Ersatz durch eine neue Dienstleistung oder einen angemessenen Rabatt auf den vereinbarten Preis der bezahlten Dienstleistungen oder Waren.

Artikel II.

Gegenstand der Beschwerde

2. Der Kunde reklamiert Mängel in der Qualität von Speisen und Getränken, die zum sofortigen Verzehr im Hotel bestimmt sind, sofort nach Feststellung des Mangels, insbesondere direkt beim Servicepersonal.

3. Beziehen sich die Mängel des Essens und der zum sofortigen Verzehr bestimmten Getränke auf Menge und Gewicht, müssen sie vor Beginn des Konsums geltend gemacht werden.

4. Reklamationen über Mängel anderer Waren oder Dienstleistungen hat der Kunde in erster Linie in dem Hotel einzureichen, in dem die Waren oder Dienstleistungen gekauft wurden, sofort oder unverzüglich auf der Grundlage eines Kassenbelegs aus einer elektronischen Registrierkasse, bei Waren spätestens bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist. Ohne Vorlage eines Kaufbelegs muss das Hotel Victoria**** die Reklamation nicht akzeptieren.

5. Beschwerden über Mängel in der Unterkunft können in erster Linie unverzüglich beim Empfangsmitarbeiter eingereicht werden. Das Recht zur Beanstandung von Mängeln in der Unterkunft erlischt, wenn es nicht spätestens 6 Monate nach Erbringung der Dienstleistung ausgeübt wurde.

6. Bei der Reklamation legt der Kunde alle relevanten Unterlagen über die Erbringung der Dienstleistung oder den Erwerb von Waren vor, für die er einen Mangel oder Mangel beanstandet.

Článok III.

Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

1. Catering-Service

a) Lebensmittelfehler gelten als irreparabel. Bei Vorliegen eines Mangels an Speisen, Speisen oder Getränken hat der Kunde das Recht, Ersatz oder Rückerstattung des gezahlten Betrags oder die Gewährung eines Rabatts zu verlangen.

b) Wird die richtige Qualität, das richtige Gewicht, Maß oder Temperatur von Speisen oder Getränken nicht eingehalten, hat der Auftraggeber das Recht, eine kostenlose, ordnungsgemäße und unverzügliche Beseitigung des Mangels zu verlangen.

2. Beherbergungsdienstleistungen

Der Auftraggeber ist berechtigt, unentgeltliche, ordnungsgemäße und rechtzeitige Beseitigung von Mängeln zu verlangen, und zwar:

a) Ersatz defekter oder Ergänzungen von Kleinraumgeräten.

b) Wenn es nicht möglich ist, technische Mängel in dem dem Kunden zugewiesenen Zimmer zu beheben (Ausfall der Heizungsanlage, schlechter Wasserdruck, Mangel an Warmwasser, Ausfall der Stromversorgung usw.) und wenn das Hotel Victoria**** dem Kunden keine andere, alternative Unterkunft anbieten kann und das Zimmer dem Kunden trotz dieser Mängel zur Verfügung gestellt wird, hat der Kunde das Recht, in gegenseitigem Einvernehmen einen Rabatt auf den Grundpreis der Unterkunft zu erhalten oder vor der Nacht vom Vertrag zurückzutreten und zurückzukehren der für die Unterkunft gezahlte Preis.

3. Die Beschwerde wird vom Direktor oder einem von ihm autorisierten Mitarbeiter Hotel Victoria**** bearbeitet, der verpflichtet ist, die Beschwerde zu prüfen und über die Art und Weise ihrer Bearbeitung zu entscheiden. Wenn es nicht möglich ist, die Beschwerde durch Vereinbarung zu regeln, ist der Geschäftsführer oder ein von ihm bevollmächtigter Mitarbeiter verpflichtet, ein Protokoll der Beschwerde mit dem Kunden zu



schreiben. In der Aufzeichnung muss der Kunde die genauen Angaben über die erbrachte Dienstleistung oder die gekauften Waren, den Zeitpunkt, zu dem die Dienstleistung erbracht oder die Waren gekauft wurden, und eine Beschreibung ihres Mangels angeben

4. Wenn der Kunde bei einer Reklamation einem Mitarbeiter des Hotel Victoria**** einen schriftlichen Nachweis über die Erbringung der Dienstleistung oder den Kauf von Waren oder Waren, deren Mangel er beanstandet, übergibt, muss dies ausdrücklich im Reklamationsprotokoll angegeben werden.
5. Der Geschäftsführer oder sein bevollmächtigter Mitarbeiter des Hotel Victoria**** entscheidet über die Berechtigung der Reklamation über die in Artikel II genannten Mängel unverzüglich, in komplexen Fällen spätestens innerhalb von 3 Werktagen.
6. Wenn es notwendig ist, den geltend gemachten Mangel professionell zu beurteilen, beträgt die Frist für die Bearbeitung der Reklamation 30 Tage.
7. Der Kunde erhält eine Kopie des Protokolls der Beschwerde und wie er damit umgehen soll.

Artikel IV.

Mitwirkung des Mandanten bei der Bearbeitung der Reklamation

1. Der Kunde ist verpflichtet, dem Mitarbeiter des Hotel Victoria die für die Erledigung der Reklamation erforderliche Zusammenarbeit zu gewähren, insbesondere durch wahrheitsgemäße Angaben über die erbrachte Dienstleistung oder die gekaufte Ware.
2. Wenn die Art der Reklamation es erfordert, wird der Kunde einem Mitarbeiter des Hotel Victoria**** Zugang zu dem ihm zur Verfügung gestellten Raum gewähren, um die Rechtmäßigkeit der Beschwerde zu überprüfen.

Artikel V.

Schlussbestimmung

Dieses Beschwerdeverfahren tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Ing. Ondrej Čuraj - Geschäftsführer