

Reklamationsordnung.

Um das Rechtsverfahren bei der Erledigung der Reklamation von mangelnden im Hotel verkauften Waren und Dienstleistungen zu sichern, im Sinne des Gesetzes 250/2007 der Gesetzsammlung über Verbraucherschutz und des Gesetzes Nr.40/1964 der Gesetzsammlung, laut des Bürgerlichen Gesetzbuches in der Fassung der späteren Vorschriften werden folgende Reklamationsbedingungen herausgegeben:

Art. I

Reklamationsrecht.

1. Der Klient hat sowohl Anspruch, eventuelle Mängel der geleisteten Dienstleistungen oder gekauften Waren zu reklamieren, als auch den Anspruch auf deren Behebung, Umtausch, Ergänzung, oder Ersatzgewährung einer neuen Dienstleistung, oder auf auf den angemessenen Abschlag von dem vereinbarten Preis der Dienstleistungen oder Waren.

Art. II.

Gegenstand der Reklamation

1. Qualitätsmängel der Speisen und Getränke für sofortige Konsumation hat der Klient sofort bei der Mangelfeststellung im Restaurant zu reklamieren, vor allem beim Bedienungspersonal
2. Falls Qualitätsmängel der Speisen und Getränke für sofortige Konsumation Menge und Gewicht betreffen, sind sie noch vor Verzehrbeginn zu reklamieren
3. Beim Reklamieren von Mängeln der anderen Waren oder Dienstleistungen hat der Klient den Anspruch die Reklamation vor allem in dem Restaurant oder in dem Hotel geltend zu machen, wo er die Waren oder Dienstleistungen erwarb, und zwar sofort, ohne ungebührliche Verzögerung, aufgrund des Kaufbeleges. Ohne den vorgelegten Kaufbeleg muss die Beschwerde nicht stattgegeben werden.
4. Der Anspruch auf Reklamation der Unterkunftsmängel ist beim diensthabenden Betriebsmitarbeiter geltend zu machen, und zwar sofort, ohne ungebührliche Verzögerung. Der Anspruch auf Reklamation der Unterkunftsmängel erlischt, solange er nicht vor der Abfahrt des Klienten geltend gemacht wurde.
5. Der Klient hat bei der Geltendmachung seiner Ansprüche alle relevanten Belege über die geleistete Dienstleistung oder die Erwerbung der reklamierten Ware vorzulegen

Art. III.

Das Verfahren bei der Abwicklung der Reklamation

I. Verpflegungsdienste:

- a) Falls richtige Qualität, Gewicht, Maß, oder Temperatur der Speisen oder Getränke nicht eingehalten werden, hat der Klient den Anspruch auf kostenfreie, ordentliche und sofortige Behebung der Mängel.
- b) Falls es nicht möglich ist, bei Speisen und Getränken den Mangel zu beheben, hat der Klient Anspruch auf den kompletten Speisen-, bzw. Getränketausch, auf die Geldrückgabe oder Rabattgewährung.

2. Unterkunftsdienste:

Der Klient ist berechtigt, kostenfreie, ordentliche und rechtzeitige Behebung der Mängel zu fordern, und zwar:

- a) Umtausch bzw. Ergänzung der defekten oder fehlenden Zimmerausstattung
- b) wird dem Klienten ein Zimmer zugeteilt, in dem es nicht möglich ist, technische Mängel zu beheben (Heizungsstörung, der schwache Wasserdruck, Warmwasserknappheit, Defekt der Aufnahmeleistung) und falls es auch nicht möglich ist, dem Klienten Ersatzunterkunft zu bieten, hat der Klient den Anspruch auf Preisnachlass nach beidseitiger Vereinbarung, oder auf Rücktritt vom Vertrag vor der Übernachtung und auf Rückerstattung der bezahlten Summe.

3. Die Reklamation wird vom Betriebsleiter oder dem von ihm beauftragten Mitarbeiter erledigt, der verpflichtet ist, die Reklamation zu untersuchen und das richtige Erledigungsverfahren zu treffen. Falls es nicht möglich ist, eine Vereinbarung auszuhandeln, hat der Betriebsleiter, oder der von ihm beauftragte Mitarbeiter die Reklamation zu Protokoll zu nehmen. In dem Protokoll hat der Klient die genaue Dienstleistungsbezeichnung oder Warenbezeichnung anzugeben, die Zeit, wann die Dienstleistung oder die Ware erworben wurden und deren Mängelbeschreibung.

Der Hoteldirektor, oder der von ihm beauftragte Mitarbeiter ist verpflichtet, nach der sorgfältigen Untersuchung sofort, in verwickelten Fällen aber spätestens bis zu 15 Tagen zu entscheiden, auf welche Weise die Reklamation erledigt wird.

Im Falle der Unterkunftsgutscheine, die innerhalb des Kalenderjahres einzulösen sind, gilt die bezahlte Vorauszahlung **ein Jahr** von dem Zeitpunkt der Gutschreibung auf dem Konto des Lieferanten (weiter nur „Einzahlungstag“). Der Abnehmer ist verpflichtet, den Aufenthalt bis zu 1Jahr ab dem Einzahlungstag abzunehmen. Falls der Abnehmer den Aufenthalt bis zu einem Jahr ab dem Einzahlungstag nicht abnimmt, wird die Bestellung widerrufen und dem Abnehmer wird von dem Lieferanten die Stornogebühr als Pauschalrückerstattung in der Höhe von der bezahlten Anzahlung. Stornierung der Reservation, Bestellung oder deren Teile wird mittels einer schriftlichen Mitteilung an die Adresse des Anbieters: hotelboboty@vratna.sk. Stornierung wird auch in dem Fall zur Geltung gebracht, wenn der Abnehmer die Stornierung der Reservation, der Bestellung oder deren Teil nicht ankündigte und die gebuchte Dienstleistung wurde nicht ausgenutzt. Stornogebühren betreffen nicht die Personen, die den Aufenthalt aus dem Grund der Krankheit (ärztliches Attest), oder aus ernsthaften Familiengründen.

- Um seine Verbraucherrechte zu schützen, hat jeder Verbraucher das Recht, sich an das Subjekt der alternativen Konfliktsschlichtung zu wenden. Während der alternativen Konfliktsschlichtung kooperiert der Verbraucher mit dem Subjekt der alternativen Konfliktsschlichtung, um den Streit möglichst schnell zu lösen. Im Falle eines grenzüberschreitenden Rechtsstreites kann sich der Verbraucher an das Europäische Verbraucherzentrum wenden, das ihm die Zustellungsadresse, elektronische Adresse oder telefonischen Kontakt zu dem Subjekt der alternativen Konfliktsschlichtung bietet, das für seinen Rechtsstreit zuständig ist.

Identifikationsangaben der Gesellschaft:

OMNITRADE a. s. / OMNITRADE AG
Miletičova I
821 08 Bratislava

Korrespondenzadresse:

Hotel Boboty
Vrátna 515
013 06 Terchová