



CHÂTEAU RÚBAŇ

A CHÂTEAU RÚBAŇ GUESTHOUSE**

HOTEL ÉS ÉTTEREM

REKLAMÁCIÓS RENDJE



CHÂTEAU RÚBAŇ

REKLAMÁCIÓS REND

1. CIKKELY

Ezen reklamációs rend a CHÂTEAU RÚBAŇ GUESTHOUSE** hotel és étterem által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációk formáit tartalmazza.

2. CIKKELY

A VENDÉG JOGOSULT REKLAMÁCIÓT ÉRVÉNYESÍTENI

Abban az esetben, ha a CHÂTEAU RÚBAŇ GUESTHOUSE** hotel és étteremben alacsonyabb színvonalú- vagy mértékű szolgáltatásokat nyújtanak a vendégnek, mint amilyenről korábban megegyeztek, avagy amilyen a megszokott, a vendég jogosult reklamációt érvényesíteni.

3. CIKKELY

A REKLAMÁCIÓ ÉRVÉNYESÍTÉSE

Ha a vendég olyan okokat és tényeket állapít meg, amelyek reklamáció tárgyai lehetnek, az esetleges reklamációt köteles késedelem nélkül érvényesíteni a szálloda menedzserénél, avagy más felelős személynél, mégpedig azon a részlegen, ahol az adott szolgáltatást nyújtották. A reklamáció gyors ügyintézésének érdekében célszerű, ha a vendég a reklamáció érvényesítésénél benyújtja a szolgáltatásról készült bizonylatot (a megrendelés másolata, számla stb.), ha ilyen jellegű bizonylat a rendelkezésére áll. Ha a reklamált szolgáltatás jellege igényli, szükséges, hogy a vevő a reklamáció érvényesítésénél előterjessze azt a tárgyat is, amiért a reklamációt igényli. A szálloda vezetője, avagy más felelős személy beírja a vevő által előterjesztett reklamációt a reklamációs jegyzőkönyvbe a reklamáció objektív körülményeinek említésével. Az üzemeltetési vezető, avagy az általa megbízott személy, köteles a reklamáció gondos áttanulmányozása után dönteni a reklamáció rendezéséről, mégpedig vagy azonnal, vagy bonyolultabb eseteknél 3 napon belül.

4. CIKKELY

ELTÁVOLÍTHATÓ HIBÁK

I. Vendéglátó-ipari szolgáltatások

Ha a vendéglátó-ipari szolgáltatások terén nincsen betartva a megfelelő minőség, súly, hőmérséklet, mérték, ár, a vendégnek joga van követelni az adott hiba térítésmentes, megfelelő és időben való eltávolítását. Ezekben az esetekben a vendég a reklamációt az étel és az ital első megízlelésénél, illetve azok megkóstolása után igényli (azaz az adott étel- vagy italadagból, nem szabad több mint az egynegyedét elfogyasztani) attól függően, milyen típusú hibát reklamál a vendég.

II. Szálláshely-szolgáltatások

A szálláshely-szolgáltatások terén a vendégnek joga van a hiányosságok térítésmentes, megfelelő és időben való eltávolítására, azaz a kisebb berendezések kicserélésére és pótlására Szlovákia gazdasági minisztériumának 277/2008-as számú rendelete szerint.

Vienna DC, a.s.

székhelye: 941 36 Rúbaň 1, IČO: 46457518, DIČ (adószám): 2023422676, IČ DPH: SK2023422676,

nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Nyitrai Kerületi Bíróság: Sa, vložka č. 10529/N

IBAN: SK46 5200 0000 0000 1347 0976, SWIFT: OTPVSKBX



CHÂTEAU RŮBAŇ

5. CIKKELY

HELYREHOZHATATLAN HIBÁK

I. Vendéglátó-ipari szolgáltatások

Abban az esetben, ha az adott ételben és italban nem lehetséges eltávolítani a hibát, a vendégnek joga van az étel vagy ital teljes kicserélésére, avagy a kifizetett vételár visszatérítésére.

II. Szálláshely-szolgáltatások

Abban az esetben, ha nem lehetséges a hotelszobában fellelhető technikai hibák eltávolítása (a fűtési rendszer meghibásodása, probléma a melegvíz-ellátással stb.), és a hotel nem tud a vendég számára más elszállásolást biztosítani, azonban a szoba a hiányosságok ellenére is bérbe van adva vendégnek, a vendégnek joga van:

- megfelelő árengedményt kapni az érvényes árlistán szereplő árból,
- a visszaigazolt rendelés- avagy szerződés törlésére a megszállás előtt és a pénz visszatérítésére.

Abban az esetben, ha az üzemeltető egyoldalú döntésének következményében a szerződésben visszaigazolt szálláshoz képest jelentős változásokra kerül sor az elszállásolásnál, és a vendég nem egyezik bele az átmeneti szállásba, ugyancsak jogában áll a visszaigazolt rendelés- avagy szerződés törlésére a megszállás előtt és a pénz visszatérítésére.

6. CIKKELY

A VENDÉG KÖZREMŰKÖDÉSE A REKLAMÁCIÓVAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉSSEN

A vendég köteles személyesen részt venni a reklamációval kapcsolatos ügyintézésben, és köteles tárgyilagos információkat adni a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban. Ha az adott dolog jellege igényli, a vendég köteles a szálloda dolgozójának belépést nyújtani arra a helyre, amelyet átmeneti szállásként kapott bérbe, hogy meglehessen győződni reklamációjának indokoltságáról.

7. CIKKELY

ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Ezen reklamációs rend 2017. június 7-től lép érvénybe.

Vienna DC, a.s.

székhelye: 941 36 Růbaň 1, IČO: 46457518, DIČ (adószám): 2023422676, IČ DPH: SK2023422676,

nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Nyitrai Kerületi Bíróság: Sa, vložka č. 10529/N

IBAN: SK46 5200 0000 0000 1347 0976, SWIFT: OTPVSKBX