**REKLAMATIONSKODEX**

Gilt für das LOFT Hotel Bratislava.

Gesteuert von:

LOFT HOTEL, s.r.o., Štefánikova 4, 811 05 Bratislava, Firmen-Id. Nr.: 51704099, USt-IdNr.: SK 2120762215

Dieser Beschwerdekodex wird herausgegeben, um die ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden über Mängel der vom LOFT Hotel Bratislava (im Folgenden „Anbieter“) verkauften und erbrachten Produkte und Dienstleistungen gemäß Gesetz Nr. 634/1992 Slg. in der geänderten Fassung zu gewährleisten und Gesetz Nr. 40/1964 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der geänderten Fassung:

Artikel I.

Beschwerderecht

1. Der Kunde hat ein Recht auf Reklamation von Mängeln der erbrachten Dienstleistungen und gekauften Waren, einschließlich des Rechts auf Entfernung, Austausch und Ergänzung sowie auf Ersatz einer neuen Leistung oder angemessenen Preisnachlass der für die Dienstleistungen oder Waren gezahlte vereinbarte Preis.

Artikel II.

Reklamationsgegenstand

1. Reklamationen wegen mangelhafter Qualität von Speisen und/oder Getränken, die zum sofortigen Verzehr bestimmt sind, sind unverzüglich nach Feststellung des Mangels beim Hotel, insbesondere direkt gegenüber dem anwesenden Servicepersonal, geltend zu machen.

2. Betrifft ein Mangel bei Lebensmitteln und/oder Getränken, die zum sofortigen Verzehr bestimmt sind, das Volumen und Gewicht dieser Lebensmittel oder Getränke, muss die Reklamation vor Beginn des Verzehrs erfolgen.

3. Sonstige Mängel der Lieferungen oder Leistungen hat der Kunde unverzüglich bzw. unverzüglich bei dem Hotel, in dem die Lieferung oder Leistung bezogen wurde, anhand eines elektronischen Kassenbelegs, spätestens jedoch vorher, zu reklamieren der Ablauf der Gewährleistungsfrist/des Ablaufdatums bei Waren, die mit Gewährleistungsfrist/-ablaufdatum gekauft wurden. Der Anbieter kann entscheiden, eine Reklamation ohne Kaufbeleg nicht anzuerkennen.

4. Beanstandungen wegen mangelhafter Unterbringung können unverzüglich beim Rezeptionspersonal geltend gemacht werden. Reklamationen wegen mangelhafter Unterkunft verjähren, wenn sie nicht spätestens sechs Monate nach Leistungserbringung geltend gemacht werden.

5. Bei einer Reklamation hat der Kunde alle relevanten Unterlagen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung oder dem Erwerb von als mangelhaft oder fehlerhaft identifizierten Waren vorzulegen.

Beschwerdeverfahren

1. Catering-Dienstleistungen

a) Nahrungsmittelmängel gelten als nicht behebbar. Falls der Kunde einen Mangel an Speisen, Speisen oder Getränken feststellt, hat er Anspruch auf Ersatz oder Rückerstattung des gezahlten Betrags oder Anspruch auf einen Preisnachlass.

b) Bei Nichteinhaltung der angemessenen Qualität, des Gewichts, der Dosierung oder der Temperatur von Speisen und/oder Getränken hat der Kunde das Recht, die ordnungsgemäße und unverzügliche kostenlose Beseitigung des Mangels zu verlangen.

2. Beherbergungsleistungen

Der Auftraggeber hat Anspruch auf ordnungsgemäße und unverzügliche kostenlose Mängelbeseitigung, insbesondere:

a) Austausch defekter oder Bereitstellung zusätzlicher Kleingeräte im Zimmer;

b) Wenn Mängel technischer Art in dem dem Kunden zugewiesenen Zimmer nicht behoben werden können

(Störung der Heizungsanlage, niedriger Wasserdruck, Warmwassermangel, Störung der Stromversorgung etc.) und wenn der Anbieter dem Kunden keine andere, alternative Unterkunft anbieten kann und das Zimmer dem Kunden trotz Bestehens angeboten wird wegen solcher Mängel ist der Kunde berechtigt, nach gegenseitigem Einvernehmen Minderung des Basispreises der Übernachtung zu verlangen oder vor einer Übernachtung im Hotel vom Vertrag zurückzutreten und den gezahlten Übernachtungspreis erstattet zu bekommen.

3. Beschwerden werden vom Direktor oder einem vom Direktor autorisierten Hotelangestellten bearbeitet, der die Beschwerde untersuchen und über deren Lösung entscheiden muss. Wenn eine Beschwerde nicht einvernehmlich beigelegt werden kann, muss der Direktor oder ein vom Direktor autorisierter Mitarbeiter ein Beschwerdeprotokoll mit dem Kunden erstellen. Im Protokoll muss der Kunde eine genaue Beschreibung der erbrachten Dienstleistung oder gekauften Ware, den Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung oder der gekauften Ware und eine Beschreibung des Mangels angeben.

4. Wenn der Kunde dem Hotelmitarbeiter bei der Reklamation ein schriftliches Dokument vorlegt, das die Erbringung der Dienstleistung oder den Kauf der Ware oder der vom Kunden als mangelhaft erachteten Ware bestätigt, muss diese Tatsache ausdrücklich im Reklamationsprotokoll angegeben werden.

5. Über die Berechtigung einer Reklamation bezüglich der unter Artikel II genannten Mängel entscheidet der Direktor oder ein vom Direktor bevollmächtigter Hotelangestellter. unverzüglich, in komplexen Fällen spätestens innerhalb von drei Werktagen.

6. Im Falle der Notwendigkeit, einen Mangel durch einen Sachverständigen untersuchen zu lassen, haben die Parteien 30 Tage Zeit, um die Reklamation zu erledigen.

7. Der Kunde muss eine Kopie des Beschwerdeprotokolls und der Art und Weise seiner Erledigung erhalten.

Artikel IV.

Die Beteiligung des Kunden an der Reklamationsbeilegung

1. Der Kunde hat den Hotelangestellten in dem für die Reklamationserledigung erforderlichen Maß zu unterstützen, insbesondere durch wahrheitsgemäße Angaben zur erbrachten Leistung oder gekauften Ware.

2. Soweit es die Art der Reklamation erfordert, hat der Kunde dem Hotelangestellten das Betreten der ihm zugewiesenen Räumlichkeiten zu ermöglichen, um die Berechtigung der Reklamation zu prüfen.

Artikel V.

Schlussbestimmungen

Diese Beschwerdeordnung tritt am 1. Juli 2018 in Kraft

Der Betreiber behält sich das Recht vor, diese Beschwerdeordnung ohne vorherige Ankündigung zu ändern.

Bratislava, 1. Juli 2018