**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE ERBRINGUNG VON UNTERKUNFTSDIENSTLEISTUNGEN IM HOTEL LOFT UND WILSON PALACE**

Vertragsparteien:

Artikel I

1. Vertragsparteien bei der Erbringung von Beherbergungsleistungen (nachfolgend nur „Leistungen“) durch das Hotel LOFT & Wilson Palace (nachfolgend nur „Hotel“) für seine Kunden sind:

A. LOFT HOTEL, s.r.o., Štefánikova 4, 811 05 Bratislava, eingetragen im Handelsregister des Bezirksgerichts Bratislava I, Abteilung: Sro, Einlage Nr. 128232/B

Firmenidentifikationsnummer (IČO): 51704099, Steueridentifikationsnummer (DIČ): 2120762215, Umsatzsteueridentifikationsnummer (IČ DPH): SK2120762215

B. Natürliche oder juristische Personen (nachfolgend nur „Kunden“)

2. Ein Auftrag zur Erbringung von Hotelleistungen (im Folgenden nur „Reservierung“) kann vom Kunden nur persönlich, telefonisch oder schriftlich, per Fax oder Internet im Hotel erteilt werden.

3. Der Inhalt einer Reservierung wird auf der Website des Hotels www.lofthotel.sk angezeigt.

4. Wenn es die Kapazität des Hotels zulässt, die Reservierung alle festgestellten Tatsachen und Informationen enthält und der Kunde dem Hotel die notwendigen Informationen zur Verfügung stellt, um die Erfüllung seiner Verpflichtungen sicherzustellen, bestätigt das Hotel dem Kunden die Bereitstellung dieser Dienstleistungen wie in der Reservierung angegeben .

5. Die Bestätigung einer Reservierung erfolgt durch das Hotel schriftlich, per Fax oder Internet.

Artikel II

Bereitstellung von Hoteldienstleistungen für den Kunden

1. Das Hotel erbringt Dienstleistungen für einen Kunden auf der Grundlage einer Reservierung erst, nachdem diese vom Hotel bestätigt wurde und gemäß dieser Bestätigung keine andere Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien getroffen wurde.

2. Das Hotel wird dem Kunden die Dienstleistungen im vereinbarten Umfang und in der Weise erbringen, die durch die gültigen Materialien des Hotels, insbesondere seine Webseite www.hotelmarrols.sk, definiert sind.

3. Der Kunde ist verpflichtet, für vom Hotel erbrachte Leistungen den vereinbarten Preis zu zahlen; ansonsten richten sich die Preise nach der gültigen Preisliste des Hotels. Dies gilt sowohl für den tatsächlichen Preis als auch für die Zahlungsart und -frist.

4. Das Hotel ist berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen. Das Hotel ist verpflichtet, dem Kunden einen solchen Wunsch in der schriftlichen Reservierungsbestätigung mitzuteilen.

5. Der Preis für die Hotelleistungen richtet sich nach der Reservierungsbestätigung. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die gültigen Preise der an der Rezeption des Hotels ausgehängten und auf der Homepage des Hotels veröffentlichten Preisliste.

Verstößt ein Gast gegen das Rauchverbot in seinem Zimmer, so ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Preis um die in der Hausordnung ausgewiesene Summe zu erhöhen.

6. Die Zahlungsfrist für Dienstleistungen endet spätestens am letzten vereinbarten Datum der Leistungserbringung.

7. Die Zahlung sollte bar oder per Karte erfolgen.

Artikel III

Rechte und Pflichten des Kunden

1. Der Kunde hat Anspruch auf die Leistungserbringung ab 15:00 Uhr am ersten Tag der Leistungserbringung.

2. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zustehenden Zimmer im Hotel nach der Leistungserbringung bis spätestens 11:00 Uhr des vereinbarten letzten Tages der Leistungserbringung ordnungsgemäß zurückzugeben, sofern nichts anderes vereinbart ist. Kommt der Kunde mit der Erfüllung seiner Verpflichtungen in Verzug, ist der Kunde verpflichtet, dem Hotel einen angemessenen Preis für das Zimmer gemäß der an der Rezeption des Hotels ausgehängten und auf der Website des Hotels veröffentlichten Preisliste für jeden Tag der Verspätung zu zahlen.

3. Wenn der Kunde nicht bis 24:00 Uhr am ersten Tag der vereinbarten Leistungserbringung zur Unterkunft eintrifft und keine andere Vereinbarung schriftlich, per Fax oder Internet getroffen wurde, kann das Hotel die Leistungserbringung stornieren Klient. Das Hotel ist verpflichtet, den Kunden hierüber schriftlich, per Telefax oder Internet zu benachrichtigen.

4. Der Kunde ist berechtigt, die vom Hotel bestätigte Leistungserbringung einseitig zu stornieren.

5. Der Kunde ist verpflichtet, dem Hotel eine Stornogebühr gemäß den Bedingungen und in der Höhe zu zahlen, die in den Punkten 6 und 7 dieses Artikels für eine solche einseitige Stornierung der Leistungserbringung angegeben sind.

6. Wenn der Kunde das Hotel über eine solche einseitige Stornierung der bestätigten Leistungserbringung bis 18:00 Uhr am Tag vor dem ersten Tag der Leistungserbringung informiert, erhebt das Hotel keine Stornogebühr gegenüber dem Kunden.

7. Wenn der Kunde dem Hotel eine solche einseitige Stornierung der bestätigten Leistungserbringung nach Ablauf der in Punkt 6 dieses Artikels angegebenen Frist mitteilt, hat das Hotel Anspruch auf eine Stornogebühr in Höhe von 100 % des Preises für die bestätigten Dienstleistungen der erste Tag der Unterkunft.

8. Wenn die Reservierung nicht erstattungsfähig ist, werden bei Nichterscheinen oder Stornierung 100 % des Gesamtbetrags in Rechnung gestellt.

Artikel IV

Schlussbestimmungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die dadurch geschaffenen Rechtsbeziehungen unterliegen den gesetzlichen Bestimmungen der Slowakischen Republik.

2. Der Aufenthalt des Kunden im Hotel wird durch die Hotelunterkunftsordnung geregelt, die für den Kunden verbindlich ist. Die Hotelunterkunftsordnung befindet sich an der Hotelrezeption und in jedem Zimmer des Hotels.

3. Wenn der Kunde dem Hotel Informationen über seine Debit- oder Zahlungskarte einschließlich der zugehörigen Nummern mitteilt, erklärt sich der Kunde gleichzeitig damit einverstanden, dass das Hotel diese Karte zur Befriedigung seiner finanziellen Ansprüche gegenüber dem Kunden verwenden darf insbesondere bei der Forderung nach Zahlung von Service-Stornierungsgebühren.

4. Der Kunde bestätigt durch die Zustellung einer Reservierung an das Hotel, die einseitige Stornierung der Leistungserbringung oder die Stornierung der Unterkunft im Hotel, dass ihm diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bekannt sind und dass er mit deren Inhalt einverstanden ist.

5. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Beherbergungsleistungen im Hotel LOFT & WILSON PALACE treten am 1. Juli 2018 in Kraft.

**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