



Kahlberg

Procedura reklamacyjna Hotel Kahlberg***

1. Zgłaszanie reklamacji

Gość ma prawo złożyć reklamację dotyczącą jakości lub sposobu wykonania usług hotelowych:

- w formie pisemnej w ostatnim dniu pobytu, przed wykwaterowaniem się lub opuszczeniem Hotelu,
- a w przypadku braku zgłoszenia w powyższym terminie – najpóźniej w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia wykwaterowania się lub opuszczenia Hotelu:
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@kahlberg.pl , lub
 - listownie na adres siedziby Hotelu.

2. Zakres reklamacji

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko Gościa,
- datę pobytu,
- numer pokoju (jeżeli dotyczy),
- opis zgłaszanych zastrzeżeń,
- oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji,
- dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi.

3. Rozpatrzenie reklamacji

Hotel rozpatruje reklamację w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. O sposobie jej rozpatrzenia Gość zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub pisemnie – zgodnie z formą złożenia reklamacji lub wskazaniem Gościa.

4. Obowiązek zapłaty

Złożenie reklamacji nie zwalnia Gościa z obowiązku terminowego uregulowania należności za świadczone usługi hotelowe.

5. Terminowość reklamacji

Reklamacje zgłoszone po upływie terminu wskazanego w pkt 1 mogą pozostać bez rozpatrzenia, a Hotel nie jest zobowiązany do udzielania na nie odpowiedzi.

6. Działania naprawcze

W przypadku uznania reklamacji Hotel może, według własnego uznania:

- obniżyć cenę za usługę,
- zaproponować usługę zastępczą,
- przyznać rabat na przyszły pobyt,
- zaproponować inne rozwiązanie adekwatne do charakteru zgłoszenia.

7. Polubowne rozwiązywanie sporów

Hotel dokłada starań, aby wszelkie reklamacje były rozpatrywane w sposób rzetelny i polubowny, z poszanowaniem praw Gościa oraz obowiązujących przepisów prawa.