

Postępowanie reklamacyjne

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Hotel ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:
 - a) pisemnie na adres do doręczeń Hotelu:

Hugart Hotels Andrzej Szczepanek
ul. Stroma2
43-450 Ustroń

- b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
office@kolejarzinn.com.

4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Hotel. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

5. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.