

Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji w Hotel & SPA Trzy Wyspy

Zależy nam, aby każda usługa była zgodna z umową i oczekiwanym standardem. Jeżeli pojawi się problem, prosimy o przekazanie nam reklamacji w dogodny sposób. Poniższe zasady nie ograniczają praw przysługujących na podstawie obowiązujących przepisów.

I. Zakres zasad

1. Zasady dotyczą reklamacji usług świadczonych oraz towarów sprzedawanych przez Hotel & SPA Trzy Wyspy, w szczególności zakwaterowania, gastronomii, usług SPA, parkingu, usług dodatkowych, voucherów i towarów.
2. Reklamację może złożyć osoba korzystająca z usługi, osoba dokonująca rezerwacji lub płatności albo należycie umocowany przedstawiciel.
3. Zasady nie regulują anulowania lub zmiany rezerwacji ani odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Kwestie te podlegają warunkom danej rezerwacji, sprzedaży lub odrębnym przepisom.

II. Zgłoszenie problemu podczas pobytu

1. Jeżeli jest to możliwe, zachęcamy do zgłoszenia problemu niezwłocznie, jeszcze podczas pobytu lub korzystania z usługi. Pozwala to Hotelowi szybko usunąć niedogodność.
2. Problem można zgłosić każdemu Pracownikowi Hotelu. Brak zgłoszenia podczas pobytu nie pozbawia prawa do późniejszego złożenia reklamacji.

III. Jak złożyć reklamację

1. Osobiście lub pisemnie w recepcji Hotelu - na żądanie recepcja potwierdzi przyjęcie na kopii lub w odrębnym dokumencie;
2. Pocztą na adres: Hotel & SPA Trzy Wyspy, ul. Cieszkowskiego 1, 72-600 Świnoujście;
3. Mailem: marketing@trzywyspy.pl;
4. Telefonicznie: +48 91 884 00 00;

IV. Co warto podać

1. Reklamacja musi pozwalać ustalić jej przedmiot. Jeżeli Gość oczekuje odpowiedzi, powinien także wskazać sposób kontaktu.
2. W miarę możliwości warto podać: imię i nazwisko, datę pobytu lub skorzystania z usługi, numer rezerwacji, opis problemu, oczekiwane rozwiązanie oraz dostępne dowody, np. zdjęcia lub potwierdzenie zakupu.
3. Brak któregośkolwiek z elementów dodatkowych nie powoduje odrzucenia reklamacji ani nie wstrzymuje jej rozpatrywania. Hotel może poprosić o uzupełnienie wyłącznie informacji niezbędnych do ustalenia przedmiotu sprawy lub udzielenia odpowiedzi.
4. Paragon nie jest jedynym dowodem zakupu towaru. Zakup można wykazać również w inny wiarygodny sposób.

V. Rezerwacje przez pośredników

1. Hotel rozpatruje reklamacje dotyczące faktycznego pobytu oraz usług wykonanych przez hotel.
2. Reklamacje dotyczące warunków sprzedaży ustalonych przez OTA, biuro podróży lub touroperatora, w tym płatności, anulowania albo zmiany rezerwacji, należy kierować do podmiotu, z którym zawarto umowę. Hotel, w miarę możliwości, wskaże właściwy kanał kontaktu.
3. Jeżeli pobyt stanowi część imprezy turystycznej, odpowiedzialność organizatora określają odrębne przepisy i umowa z organizatorem. Nie wyłącza to możliwości zgłoszenia Hotelowi problemu wymagającego działania na miejscu.

VI. Rozpatrzenie i odpowiedź

1. Hotel rozpatruje każdą reklamację indywidualnie, na podstawie opisu sprawy i dostępnych informacji. Może poprosić o dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty, jeżeli są potrzebne do rzetelnej oceny.
2. Odpowiedź jest udzielana niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji. Hotel korzysta ze wskazanego sposobu kontaktu, z uwzględnieniem wymaganej prawem formy odpowiedzi.
3. Odpowiedź dla Gościa jest przekazywana pisemnie np. e-mailem. Jeżeli reklamacja została złożona ustnie lub telefonicznie, Hotel może poprosić o adres pocztowy lub e-mail. Jeżeli Hotel nie odpowie Gościowi w terminie 14 dni, reklamację uważa się za uznaną.
4. W relacjach z przedsiębiorcami Hotel również stosuje termin 14 dni, chyba że umowa stanowi inaczej. Brak odpowiedzi nie oznacza automatycznego uznania reklamacji przedsiębiorcy, chyba że wynika to z przepisu lub umowy.

VI. Reklamacje towarów

1. Wobec Gościa Hotel odpowiada jako sprzedawca za brak zgodności sprzedanego towaru z umową, niezależnie od tego, kto jest jego producentem.
2. Konsument może żądać naprawy albo wymiany towaru, a w przypadkach określonych prawem także obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Szczegółowe uprawnienia wynikają z art. 43a-43g ustawy o prawach konsumenta.
3. Ewentualna gwarancja producenta jest odrębną podstawą reklamacji i nie ogranicza praw wobec Hotelu jako sprzedawcy.

VII. Zwrot pieniędzy

1. Zwrot jest dokonywany osobie, która zapłaciła za usługę lub towar, co do zasady tą samą metodą płatności. Inny, niepowodujący kosztów sposób zwrotu może zostać uzgodniony z płatnikiem.
2. Zwrot na rzecz innej osoby może wymagać przedstawienia odpowiedniego upoważnienia.

VIII. Prywatność

1. Dane przekazane w związku z reklamacją są wykorzystywane w celu jej rozpatrzenia, udzielenia odpowiedzi, wykonania obowiązków prawnych oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych znajdują się w polityce prywatności Hotelu: <https://trzywyspy.pl/polityka-prywatnosci>

IX. Spór po zakończeniu reklamacji

1. Jeżeli reklamacja konsumenta nie doprowadzi do rozwiązania sporu, Hotel przekaże na papierze lub innym trwałym nośniku informację, czy zamierza wystąpić o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego, zgadza się na udział w nim, czy odmawia udziału. W razie zamiaru lub zgody wskaże właściwy podmiot.
2. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc m.in. u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów oraz informacje o postępowaniach polubownych na stronie polubowne.uokik.gov.pl. Może także dochodzić roszczeń przed właściwym sądem.

Dane usługodawcy:

Pełna nazwa przedsiębiorcy: Dom Inwest sp. z o.o.

Adres siedziby: 72-600 Świnoujście, ul. Bydgoska 18

NIP / KRS: 855-148-97-68;

Adres Hotel & SPA Trzy Wyspy: 72-600 Świnoujście, ul. Cieszkowskiego 1

Postanowienia końcowe

Zasady obowiązują od dnia podpisania.

Aktualne zasady są dostępne na stronie internetowej Hotelu oraz w recepcji, również w formie papierowej.

Data i podpis osoby upoważnionej: _____

Podstawa prawna i oficjalne informacje

Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności art. 7a, 8, 12, 38 oraz 43a-43g (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r. poz. 1796 ze zm.; ELI: eli.gov.pl/eli/DU/2024/1796/ogl).

Ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, w szczególności art. 31-32 (ELI: eli.gov.pl/eli/DU/2016/1823/ogl).

Kodeks cywilny, w szczególności art. 471 i nast. oraz art. 846 i nast. (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 795; ELI: eli.gov.pl/eli/DU/2026/795/ogl).

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: prawakonsumenta.uokik.gov.pl oraz polubowne.uokik.gov.pl.