

Grundsätze für die Einreichung und Bearbeitung von Reklamationen

im Hotel & SPA Trzy Wyspy

Es ist uns wichtig, dass jede Leistung dem Vertrag und dem erwarteten Standard entspricht. Sollte ein Problem auftreten, bitten wir Sie, uns Ihre Reklamation auf einem für Sie bequemen Weg mitzuteilen. Die nachstehenden Grundsätze schränken die Rechte, die Ihnen aufgrund der geltenden gesetzlichen Vorschriften zustehen, nicht ein.

I. Geltungsbereich der Grundsätze

1. Die Grundsätze gelten für Reklamationen bezüglich der vom Hotel & SPA Trzy Wyspy erbrachten Dienstleistungen und verkauften Waren, insbesondere Unterkunft, Gastronomie, SPA-Leistungen, Parkplatz, Zusatzleistungen, Gutscheine und Waren.
2. Eine Reklamation kann von der Person eingereicht werden, die die Dienstleistung in Anspruch genommen hat, die Reservierung oder Zahlung vorgenommen hat, oder von einem ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter.
3. Diese Grundsätze regeln weder die Stornierung oder Änderung einer Reservierung noch den Widerruf eines im Fernabsatz geschlossenen Vertrags. Diese Fragen richten sich nach den Bedingungen der jeweiligen Reservierung, des jeweiligen Verkaufs oder nach gesonderten gesetzlichen Vorschriften.

II. Meldung eines Problems während des Aufenthalts

1. Soweit möglich, empfehlen wir, ein Problem unverzüglich, noch während des Aufenthalts oder der Inanspruchnahme der Dienstleistung zu melden. Dadurch kann das Hotel die Unannehmlichkeit schnell beseitigen.
2. Ein Problem kann jedem Mitarbeiter des Hotels gemeldet werden. Wird ein Problem während des Aufenthalts nicht gemeldet, geht dadurch das Recht auf eine spätere Reklamation nicht verloren.

III. Wie kann eine Reklamation eingereicht werden?

1. Persönlich oder schriftlich an der Hotelrezeption - auf Wunsch bestätigt die Rezeption den Eingang auf einer Kopie oder in einem gesonderten Dokument;
2. Per Post an folgende Adresse: Hotel & SPA Trzy Wyspy, ul. Cieszkowskiego 1, 72-600 Świnoujście;
3. Per E-Mail: marketing@trzywyspy.pl;
4. Telefonisch: +48 91 884 00 00;

IV. Welche Angaben sollten gemacht werden?

1. Aus der Reklamation muss hervorgehen, worauf sie sich bezieht. Erwartet der Gast eine Antwort, sollte er außerdem eine Kontaktmöglichkeit angeben.
2. Soweit möglich, sollten folgende Angaben gemacht werden: Vor- und Nachname, Datum des Aufenthalts oder der Inanspruchnahme der Dienstleistung, Reservierungsnummer, Beschreibung des Problems, gewünschte Lösung sowie vorhandene Nachweise, z. B. Fotos oder Kaufbeleg.
3. Das Fehlen einzelner zusätzlicher Angaben führt weder zur Ablehnung der Reklamation noch zur Aussetzung ihrer Bearbeitung. Das Hotel kann ausschließlich um die Ergänzung solcher Informationen bitten, die zur Feststellung des Gegenstands der Angelegenheit oder zur Erteilung einer Antwort erforderlich sind.
4. Ein Kassenbon ist nicht der einzige Nachweis für den Kauf einer Ware. Der Kauf kann auch auf andere glaubwürdige Weise nachgewiesen werden.

V. Reservierungen über Vermittler

1. Das Hotel bearbeitet Reklamationen, die den tatsächlichen Aufenthalt und die vom Hotel erbrachten Leistungen betreffen.
2. Reklamationen, die Verkaufsbedingungen betreffen, welche durch ein OTA-Portal, ein Reisebüro oder einen Reiseveranstalter festgelegt wurden, einschließlich Zahlungen, Stornierungen oder Änderungen der Reservierung, sind an die Stelle zu richten, mit der der Vertrag geschlossen wurde. Das Hotel weist nach Möglichkeit auf den richtigen Kontaktweg hin.
3. Ist der Aufenthalt Bestandteil einer Pauschalreise, richtet sich die Verantwortung des Veranstalters nach gesonderten gesetzlichen Vorschriften und dem Vertrag mit dem Veranstalter. Dies schließt nicht aus, dass dem Hotel ein Problem gemeldet werden kann, das Maßnahmen vor Ort erfordert.

VI. Bearbeitung und Antwort

1. Das Hotel bearbeitet jede Reklamation individuell auf Grundlage der Beschreibung des Sachverhalts und der verfügbaren Informationen. Es kann um zusätzliche Erläuterungen oder Unterlagen bitten, sofern diese für eine sorgfältige Beurteilung erforderlich sind.
2. Die Antwort wird unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Reklamation erteilt. Das Hotel nutzt die angegebene Kontaktmöglichkeit unter Berücksichtigung der gesetzlich vorgeschriebenen Form der Antwort.
3. Die Antwort an den Gast wird schriftlich, z. B. per E-Mail, übermittelt. Wurde die Reklamation mündlich oder telefonisch eingereicht, kann das Hotel um die Angabe einer Postanschrift oder E-Mail-Adresse bitten. Antwortet das Hotel dem Gast nicht innerhalb von 14 Tagen, gilt die Reklamation als anerkannt.
4. Auch im Verhältnis zu Unternehmern wendet das Hotel eine Frist von 14 Tagen an, sofern der Vertrag nichts anderes bestimmt. Das Ausbleiben einer Antwort bedeutet nicht automatisch die Anerkennung der Reklamation eines Unternehmers, es sei denn, dies ergibt sich aus einer gesetzlichen Vorschrift oder aus dem Vertrag.

VI. Reklamationen von Waren

1. Gegenüber dem Gast haftet das Hotel als Verkäufer für die Vertragswidrigkeit einer verkauften Ware, unabhängig davon, wer deren Hersteller ist.
2. Ein Verbraucher kann die Reparatur oder den Austausch der Ware verlangen und in den gesetzlich vorgesehenen Fällen auch eine Preisminderung oder den Rücktritt vom Vertrag. Die Einzelheiten dieser Rechte ergeben sich aus Art. 43a-43g des polnischen Gesetzes über Verbraucherrechte.
3. Eine etwaige Herstellergarantie stellt eine gesonderte Grundlage für eine Reklamation dar und schränkt die Rechte gegenüber dem Hotel als Verkäufer nicht ein.

VII. Rückerstattung

1. Eine Rückerstattung erfolgt an die Person, die für die Dienstleistung oder Ware bezahlt hat, grundsätzlich über dieselbe Zahlungsmethode. Eine andere, für den Zahlenden kostenfreie Art der Rückerstattung kann mit diesem vereinbart werden.
2. Eine Rückerstattung an eine andere Person kann die Vorlage einer entsprechenden Vollmacht erfordern.

VIII. Datenschutz

1. Die im Zusammenhang mit einer Reklamation übermittelten Daten werden zur Bearbeitung der Reklamation, zur Erteilung einer Antwort, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten sowie zur Feststellung, Geltendmachung oder Abwehr von Ansprüchen verwendet.
2. Ausführliche Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie in der Datenschutzerklärung des Hotels: <https://trzywyspy.pl/polityka-prywatnosci>

IX. Streitigkeiten nach Abschluss des Reklamationsverfahrens

1. Führt die Reklamation eines Verbrauchers nicht zu einer Beilegung der Streitigkeit, teilt das Hotel auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger mit, ob es beabsichtigt, ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten einzuleiten, ob es einer Teilnahme daran zustimmt oder diese ablehnt. Beabsichtigt das Hotel die Einleitung eines solchen Verfahrens oder stimmt es diesem zu, gibt es die zuständige Stelle an.
2. Verbraucher können kostenlose Unterstützung unter anderem beim städtischen oder Kreis-Verbraucherbeauftragten erhalten sowie Informationen zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren auf der Internetseite polubowne.uokik.gov.pl einholen. Sie können ihre Ansprüche auch vor dem zuständigen Gericht geltend machen.

Angaben zum Dienstleister:

Vollständiger Name des Unternehmens: Dom Inwest sp. z o.o.
Sitzanschrift: 72-600 Świnoujście, ul. Bydgoska 18
NIP / KRS: 855-148-97-68;
Anschrift des Hotel & SPA Trzy Wyspy: 72-600 Świnoujście, ul. Cieszkowskiego 1

Schlussbestimmungen

Die Grundsätze gelten ab dem Tag ihrer Unterzeichnung.

Die jeweils aktuellen Grundsätze sind auf der Internetseite des Hotels sowie an der Rezeption verfügbar, auch in Papierform.

Datum und Unterschrift der bevollmächtigten Person: _____

Rechtsgrundlage und offizielle Informationen

Gesetz vom 30. Mai 2014 über Verbraucherrechte, insbesondere Art. 7a, 8, 12, 38 sowie 43a-43g (konsolidierte Fassung: Dz.U. 2024, Pos. 1796 in der jeweils geltenden Fassung; ELI: eli.gov.pl/eli/DU/2024/1796/og1).

Gesetz vom 23. September 2016 über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten, insbesondere Art. 31-32 (ELI: eli.gov.pl/eli/DU/2016/1823/og1).

Polnisches Zivilgesetzbuch, insbesondere Art. 471 ff. sowie Art. 846 ff. (konsolidierte Fassung: Dz.U. 2026, Pos. 795; ELI: eli.gov.pl/eli/DU/2026/795/og1).
Amt für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz: prawakonsumenta.uokik.gov.pl sowie polubowne.uokik.gov.pl.