

Viktória Bieliková
Kotlařska 24
60200 Brno
Repubblica Ceca

Grand Hotel Kempinski High Tatras
Alla cortese attenzione del direttore

Brno, 7 dicembre 2018

OGGETTO: Reclamo del soggiorno nel Grand Hotel Kempinski High Tatras

Egregio direttore,

Rispetto al nostro soggiorno nel vostro hotel di lusso dove siamo stati dal 3 al 6 Dicembre, con mio marito e nostro figlio piccolo, vorrei presentare un reclamo riferito tanto al personale quanto ai servizi prestati.

Quando prenotavo la camera matrimoniale con pacchetto relax, avevo due richieste: lettino per nostro figlio e vista sulle montagne. La prenotazione è stata fatta con successo e ho mandato il mio numero di carta per pagare.

Quando siamo arrivati all'hotel (alle 15!! – persino dopo l'ora del check in), la nostra stanza era occupata e c'erano libere solo quelle senza lettino e senza vista sulle montagne. Abbiamo accettato, non volevamo rovinarci le vacanze dall'inizio, ma non abbiamo ricevuto nessuna scusa dal parte del personale, nemmeno un rimborso o una compensazione.

Le nostre aspettative sono state distrutte quando ci hanno detto che la piscina con la sauna erano in stato di rinnovo e i massaggi erano al completo.

Queste cose si dicono quando uno fa la prenotazione!

Che bel weekend di relax!

In attesa di una Sua cortese risposta, con voglia di risolvere questo problema.

Distinti saluti,

Viktória Bieliková