

OGÓLNE WARUNKI REZERWACJI

1. Definicje

Użyte w niniejszych warunkach słowa oznaczają:

Sprzedawca – KAERTUR Sp. z o.o. z siedzibą w Nowej Rudzie będąca właścicielem Pensjonatu Zielone Wzgórze w Bolesławowie,

Obiekt – Pensjonat Zielone Wzgórze w Bolesławowie,

Klient – osoba prawna lub fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnej dokonująca rezerwacji w imieniu własnym lub(i) gości/gościa, odpowiedzialna za płatności tytułem realizowanych świadczeń oraz za ewentualne szkody materialne wyrządzone przez siebie oraz gościa/gości.

Gość/Goście – osoba(y) uprawniona(e) do korzystania ze świadczeń zakupionych przez Klienta,

Pokój – pomieszczenie przygotowane do zakwaterowania gościa/gości o standardzie i wyposażeniu opisanym w ofercie lub(i) ulotkach reklamowych chyba, że treść umowy stanowi inaczej,

Potwierdzenie rezerwacji – dowód na piśmie, dokument potwierdzający rezerwację miejsc.

Pośrednik – osoba fizyczna lub osoba prawna współpracująca ze Sprzedawcą w celu pozyskania Klienta i doprowadzenia do zawarcia umowy obejmującej świadczenie usługi hotelarskiej (np. biuro podróży, właściciel portalu booking.com, eholiday.pl itp.)

2. Zawarcie umowy. Warunki płatności.

2.1. Niniejsze **Ogólne warunki rezerwacji** nie obowiązują w przypadku zawarcia odrębnej pisemnej umowy pomiędzy Sprzedawcą i Klientem chyba, że treść takiej umowy stanowi inaczej.

2.2. Rezerwacja może być dokonana przez internet, faksem, telefonicznie, pocztą lub osobiście w recepcji. Sprzedawca po otrzymaniu rezerwacji sprawdza dostępność miejsc zgodnie ze złożoną rezerwacją i informuje Klienta o możliwościach przyjęcia rezerwacji.

2.3. Sprzedawca po przyjęciu rezerwacji wydaje Klientowi **Potwierdzenie rezerwacji**, które zawiera liczbę świadczeń oraz termin ich realizacji.

2.4. Wpłacenie jakiegokolwiek należności na poczet złożonej rezerwacji jest jednoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Klientem a Sprzedawcą na zasadach określonych w niniejszych warunkach. Klient jest zobowiązany dokonać przedpłaty w wysokości i w terminie wskazanym przez Sprzedawcę. Brak takiej wpłaty jest równoznaczne z anulacją rezerwacji. W przypadku przelewów bankowych o dacie przedpłaty decyduje data wpływu na konto.

2.5. W przypadku rezerwacji, która nie wymagała dokonania przedpłaty lub w przypadku zakupu usług noclegowych bezpośrednio w Obiekcie na równi z zawarciem umowy traktowane jest podpisanie karty meldunkowej.

2.6. Uregulowanie całej wartości zamówionych świadczeń powinno nastąpić przed wydaniem klucza od pokoju. Świadczenia zamówione dodatkowo na miejscu będą regulowane na bieżąco lub przy wymeldowaniu.

2.7. W wypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy danymi podanymi w ofercie i danymi w **Potwierdzeniu rezerwacji**, dokonanie jakiegokolwiek wpłaty na poczet rezerwacji oznacza zaakceptowanie danych podanych w **Potwierdzeniu rezerwacji**.

2.8. Dodatkowe życzenia Klienta oraz Gości wykraczające poza zakres oferowanych i opłaconych usług, nie oznaczają przyjęcia za nie odpowiedzialności przez Sprzedawcę, chyba że zostało to potwierdzone na piśmie.

3. Zakres świadczeń. Ceny.

3.1. Umowa pomiędzy Klientem a Sprzedawcą obejmuje tylko i wyłącznie świadczenia wykazane w **Potwierdzeniu rezerwacji**.

3.2. Cenniki nie obejmują opłaty miejscowej (tzw. opłaty klimatycznej). Jeżeli według prawa miejscowego właściwego ze względu na lokalizację obiektu istnieje obowiązek wniesienia opłaty miejscowej (klimatycznej) to Sprzedawca ma prawo żądać od Klienta uiszczenia takiej opłaty. W przypadku odmowy uiszczenia opłaty miejscowej Sprzedawca ma prawo odmówić wydania klucza od pokoju. W tej sytuacji uważa się, że umowa została rozwiązana z winy Klienta.

3.3. Dojazd oraz czas pobytu organizowane są przez Klienta oraz (lub) Gości, chyba że świadczenia te wyszczególnione są przez Sprzedawcę i zawarte w cenie lub dodatkowo płatne.

3.4. Informacje dodatkowe podane w opisie, a dotyczące infrastruktury miejscowości, w której Gość/Goście odbywa(ją) wypoczynek, nie stanowią integralnej części umowy pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.

3.5. Dzieci poniżej trzeciego roku życia nie wnoszą odpłatności za pobyt, jeżeli nie zajmują oddzielnego miejsca do spania i nie korzystają z wyżywienia.

3.6. Osoby nieletnie mogą korzystać ze świadczeń oferowanych przez obiekt tylko pod opieką osoby dorosłej.

Sprzedawca może przekazać pokój większy niż określa **Potwierdzenie rezerwacji** pod warunkiem, że Klient nie będzie zobowiązany dokonać dopłaty za dodatkowe miejsca w pokoju. W takim przypadku w takim pokoju mogą być zakwaterowani tylko goście wykazani w **Potwierdzeniu rezerwacji** bez prawa odsprzedaży wolnego miejsca w pokoju lub dokwaterowania innej osoby.

3.7. W przypadku braku możliwości noclegu na łóżku oferowanym w standardzie może być zaproponowany nocleg na rozkładanej sofie. Klient o takim przypadku zostanie poinformowany przez Sprzedawcę, a dokonanie przedpłaty jest jednoznaczne z akceptacją takiej propozycji i przyjęciem informacji, że rozłożona sofa może obniżyć standard pokoju ze względu na ograniczenie zajmowanej powierzchni.

3.8. O ile cennik nie stanowi inaczej dzieci liczone są tak jak osoby dorosłe.

3.9. Zakres usług wchodzących w zakres ofert pakietowych nie podlega modyfikacjom. Klient może zrezygnować z usług składowych wliczonych w cenę oferty pakietowej, ale nie obniża to ceny oferty pakietowej.

3.10. Zmiana wariantu wyżywienia wliczonego w cenę doby hotelowej z HB (śniadanie i obiadokolacja) na FB (tylko śniadanie) lub z FB na HB jest możliwa tylko przed rozpoczęciem doby hotelowej (do godz. 14:00).

3.11. Zakup usług dodatkowych w obiekcie odbywa się wg cennika Sprzedawcy, bez względu na to czy rezerwacja pobytu odbywała się bezpośrednio w obiekcie czy też przy udziale Pośrednika. Cennik prezentowany przez Pośrednika dotyczy tylko i wyłącznie tych usług, w których Pośrednik pośredniczy przy sprzedaży (np. jeżeli Klient dokonuje rezerwacji pobytu za pośrednictwem portalu booking.com i w czasie pobytu podejmuje decyzję o wydłużeniu pobytu to zakup dodatkowych świadczeń odbywa się wg cennika Sprzedawcy, a nie wg cennika oferowanego przez booking.com itp.).

4. Przyjazd, pobyt, wyjazd. Skrócenie, przedłużenie pobytu.

4.1. Pokoje w obiekcie noclegowym wynajmowane są na doby hotelowe. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 i kończy się o godz. 11:00 dnia następnego.

4.2. Przybycie gościa/gości przed rozpoczęciem doby hotelowej nie zobowiązuje Sprzedawcy do wcześniejszego udostępnienia pokoju.

4.3. Wykwaterowanie gościa/gości następuje w ostatnim dniu pobytu określonym w **Potwierdzeniu rezerwacji** przed upływem doby hotelowej. W przypadku wykwaterowania gościa/gości po godz. 11:00 naliczana jest opłata za kolejną dobę hotelową wg cennika obowiązującego w danym dniu.

4.4. Sprzedawca nie gwarantuje zakwaterowania większej ilości osób niż określono to w **Potwierdzeniu rezerwacji**.

4.5. W obiekcie osoby nieletnie będą kwaterowane pod warunkiem zapewnienia opieki osoby dorosłej.

4.6. Jeśli z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy przyjazd lub pobyt Gości uległ opóźnieniu lub skróceniu (trudności komunikacyjne, strajki, powody osobiste) Klientowi nie przysługuje zwrot za czas niewykorzystany oraz za niewykorzystane świadczenia (np. posiłki, zakwaterowanie itp.). W przypadku opóźnienia pobytu rezerwacja miejsc będzie ważna tylko do dnia następnego po dniu, w którym planowany był przyjazd gościa/gości i upływie z końcem doby hotelowej. Po tym terminie Sprzedawca nie gwarantuje możliwości zakwaterowania i ma prawo w razie takiej potrzeby odstąpić miejsca innym klientom.

5. Powinności Gości.

5.1. Goście są zobowiązani przestrzegania regulaminu obiektu, w którym są zakwaterowani.

5.2. Goście (za wyjątkiem osób nieletnich) są zobowiązani przed wydaniem kluczy wypełnić kartę meldunkową. Sprzedawca może żądać od gościa podania jedynie tych danych, które są niezbędne dla jego identyfikacji i świadczenia usług. Recepcjonista ma prawo sprawdzenia zgodności danych z dokumentem tożsamości. Odmowa podania danych, które są niezbędne celem identyfikacji gości nie pozwala na realizację usług. W tym przypadku uznaje się, że Klient/Gość rezygnuje z usług.

6. Warunki rezygnacji, anulacja rezerwacji

6.1. W wypadku rezygnacji Klienta/Gości z potwierdzonej i opłaconej rezerwacji, kwoty wpłacone z tytułu rezerwacji podlegają zwrotowi po otrzymaniu pisemnej dyspozycji zawierającej nr konta bankowego, z potrąceniem odstępnego w wysokości 30% wartości zamówionych (zarezerwowanych) świadczeń. Potrącenie to stosuje się w odniesieniu do każdego zarezerwowanego miejsca. (np. jeżeli rezerwacja dotyczyła 15 miejsc, a ostatecznie z rezerwacji skorzysta 10 osób to za 5 miejsc przysługuje Sprzedawcy odstępnę).

6.2. W przypadku oferty bezzwrotnej w wypadku rezygnacji Klienta/Gości z potwierdzonej i opłaconej rezerwacji, kwoty wpłacone z tytułu rezerwacji nie podlegają zwrotowi.

6.3. W przypadku rezygnacji Klienta/Gości, Klient może wskazać inne osoby, które będą korzystać z zamówionych świadczeń pod warunkiem pisemnego poinformowania o tym Sprzedawcy.

6.4. W wypadku wystąpienia zjawisk mających charakter siły wyższej Sprzedawca zastrzega sobie prawo anulowania rezerwacji. Dotyczy to również przypadków, w których bezpieczeństwo osobiste Gości lub ich majątku z powodów niezależnych od Sprzedawcy nie będzie mogło być zagwarantowane. Kwoty wpłacone przez Klienta podlegają zwrotowi - z potrąceniem kwot należnych za usługi Gościom już wyświadczone, jeśli nastąpiło rozpoczęcie pobytu w wynajmowanym obiekcie.