

OGÓLNE WARUNKI REZERWACJI

1. DEFINICJE

Użyte w niniejszych warunkach słowa oznaczają:

Sprzedawca – KAERTUR Sp. z o.o. z siedzibą w Nowej Rudzie, z siedzibą w Nowej Rudzie - os. XXX-lecia 5/2/3, 57-402 Nowa Ruda, NIP 894-298-62-29,

Obiekt – Pensjonat Zielone Wzgórze w Bolesławowie będący własnością Sprzedawcy,

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,

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

Pokój – pomieszczenie przygotowane do zakwaterowania Gościa/Gości o standardzie i wyposażeniu opisanym w ofercie,

Oferta standardowa – oferta obejmująca zakwaterowanie w pokoju o określonym przez ofertę standardzie oraz śniadanie dla każdej osoby zakwaterowanej w tym pokoju,

Oferta pakietowa – oferta obejmująca kilka usług hotelarskich w tym zakwaterowanie w pokoju o określonym przez ofertę standardzie, śniadanie oraz ewentualne usługi dodatkowe za które ponoszona jest jedna wspólna cena obejmująca wszystkie usługi łącznie,

Rezerwacja – zamówienie usług hotelarskich oraz usług dodatkowych,

Rezerwacja wstępna – to rezerwacja, którą Sprzedawca będzie utrzymywał w swoich zasobach do czasu wpłaty zadatku przez Klienta, ale nie dłużej niż do końca dnia określonego w Potwierdzeniu rezerwacji jako terminu zapłaty zadatku. Taka rezerwacja nie jest wiążąca dla Sprzedawcy i Klienta.

Rezerwacja gwarantowana – rezerwacja pobytu całkowicie opłacona lub do której wpłacono zadatek w wysokości określonej przez Sprzedawcę. Taka rezerwacja jest wiążąca dla Sprzedawcy i Klienta.

Rezerwacja bezzwrotna - to rezerwacja, za którą opłata pobierana jest w całości za cały pobyt w momencie składania rezerwacji i nie jest zwracana, jeśli Klient dokona anulacji rezerwacji, zmian lub nie pojawi się w obiekcie.

Potwierdzenie rezerwacji – dowód na piśmie lub w formie elektronicznej potwierdzający przyjęcie rezerwacji zawierający liczbę świadczeń, ich cenę, termin ich realizacji, a także informację na temat wysokości i terminu wpłaty zadatku,

Rezerwacja online – rezerwacja usług hotelarskich dokonywana w systemie teleinformatycznym w czasie rzeczywistym,

System rezerwacji online – system teleinformatyczny służący do rezerwacji online

Strona internetowa obiektu – strona internetowa znajdująca się pod adresem zielonewzgorze.eu oraz fanpage znajdujący się pod adresem [facebook.com/boleslawow](https://www.facebook.com/boleslawow)

Formularz rezerwacji – formularz internetowy wykorzystywany do rezerwacji online.

2. ZAWARCIE UMOWY. WARUNKI PŁATNOŚCI.

2.1. Sprzedawca przyjmuje rezerwacje dokonane osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną, przez system rezerwacji online znajdujący się na stronie internetowej obiektu oraz przy udziale systemów rezerwacji Pośrednika.

2.2. W przypadku rezerwacji dokonywanych telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz osobiście stosowane są następujące zasady:

2.2.1. Aby kontakt ze Sprzedawcą mógł być uznany za zapytanie o rezerwację pobytu niezbędne jest podanie przez zainteresowanego: imienia i nazwiska lub nazwy firmy, na którą ma być dokonana rezerwacja, planowanego terminu pobytu, ilości osób w pokoju i ilości pokoi, kontaktowego numeru telefonu Klienta oraz używanego na co dzień adresu poczty e-mail Klienta.

2.2.2. Sprzedawca po otrzymaniu zapytania o rezerwację sprawdza dostępność miejsc zgodnie z zapytaniem i informuje Klienta o możliwościach przyjęcia rezerwacji.

2.2.3. O ile Sprzedawca może spełnić wymagania pytającego, prześle na otrzymany od niego adres poczty elektronicznej **Potwierdzenie rezerwacji** co jest równoznaczne z przyjęciem przez Sprzedawcę **Rezerwacji wstępnej**. W przypadku rezerwacji dokonywanej osobiście **Potwierdzenie rezerwacji**, o którym mowa powyżej może być wydane na miejscu bez konieczności jego wysyłania. W tym przypadku przekazanie adresu poczty elektronicznej nie jest obowiązkowe.

2.3. W przypadku rezerwacji dokonanych osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz przez system rezerwacji online znajdujący się na stronie internetowej obiektu stosowane są następujące warunki płatności i zawarcia umowy:

2.3.1. Klient jest zobowiązany wpłacić zadatek w wysokości i w terminie wskazanym przez Sprzedawcę. Zadatek o ile postanowienia oferty nie stanowią inaczej powinien być zapłacony w terminie 3 dni od dnia wysłania **Potwierdzenia rezerwacji**. Brak takiej wpłaty jest równoznaczny z anulacją rezerwacji.

2.3.2. W przypadku przelewów bankowych o dacie dokonania wpłaty zadatku decyduje data wpływu na konto Sprzedawcy.

- 2.3.3. Klient dokonując płatności na poczet złożonej rezerwacji jest zobowiązany w tytule przelewu podać numer rezerwacji. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie rezerwacji, jeśli na podstawie danych przelewu nie da się ustalić, której rezerwacji wpłata dotyczy.
- 2.3.4. Wysokość zadatku o ile podane informacje w publikowanych ofertach, systemie rezerwacji lub w ofercie przygotowanej indywidualnie dla Klienta nie stanowią inaczej wynosi 40% wartości zarezerwowanych usług.
- 2.3.5. Wpłacenie zadatku lub(i) pełnej odpłatności tytułem zarezerwowanych świadczeń jest jednoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Klientem a Sprzedawcą na zasadach określonych w niniejszych warunkach, a rezerwacja otrzymuje status **Rezerwacji gwarantowanej**.
- 2.3.6. Zadatek zostaje zaliczony na poczet całkowitej wartości zarezerwowanych świadczeń.
- 2.3.7. W przypadku rezerwacji dokonanej dzień przed przyjazdem oraz w dniu przyjazdu zadatek nie jest wymagany, chyba, że Klient dokonuje rezerwacji online, a system rezerwacji zobowiązuje Klienta do dokonania płatności elektronicznej. Rezerwacja taka otrzymuje status **Rezerwacji wstępnej**, a gdyby Gość/Goście nie zameldowali się w Obiekcie do godz. 22:00 w dniu planowanego przyjazdu rezerwacja ta może zostać anulowana bez konieczności informowania o tym Klienta.
- 2.3.8. Zadatek nie jest wymagany w przypadku rezerwacji rozliczanej Voucherem. O chęci rozliczenia rezerwacji Voucherem należy poinformować Sprzedawcę podczas zapytania o rezerwację. Klient na żądanie Sprzedawcy ma obowiązek podać wszelkie dane dotyczące Vouchera, które umożliwią jego weryfikację. Po pozytywnej weryfikacji Vouchera taka rezerwacja uzyska status **Rezerwacji gwarantowanej**, a pomiędzy stronami dojdzie do zawarcia umowy na zasadach określonych w niniejszych warunkach.
- 2.3.9. W przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy danymi podanymi w ofercie i danymi w **Potwierdzeniu rezerwacji**, wpłacenie zadatku oznacza zaakceptowanie danych podanych w **Potwierdzeniu rezerwacji**.
- 2.1. W przypadku rezerwacji dokonanych przez system rezerwacji Pośrednika do zawarcia umowy pomiędzy Sprzedawcą i Klientem dochodzi z chwilą określoną przez ten system rezerwacji.
- 2.2. Płatność tytułem rezerwacji następuje przed wydaniem klucza od pokoju, chyba, że rezerwacja została dokonana przez system rezerwacji Pośrednika, w którym to określono odmienne postanowienia w tym zakresie.
- 2.3. Świadczenia zamówione dodatkowo na miejscu będą regulowane na bieżąco, ale nie później niż przy wymeldowaniu.
- 2.4. Dodatkowe życzenia wykraczające poza zakres oferowanych i opłaconych usług, nie oznaczają przyjęcia za nie odpowiedzialności przez Sprzedawcę, chyba że zostało to potwierdzone na piśmie lub w formie elektronicznej.

3. ZAKRES ŚWIADCZEŃ. CENY.

- 3.1. Sprzedawca podaje ceny w złotych. Ceny zawierają podatek VAT w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
- 3.2. Cenniki nie obejmują opłaty miejscowej (tzw. opłaty klimatycznej). Jeżeli według prawa miejscowego właściwego ze względu na lokalizację obiektu istnieje obowiązek wnieścia 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 rezerwacja została anulowana 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. Osoby nieletnie mogą korzystać ze świadczeń oferowanych przez obiekt tylko pod opieką osoby dorosłej.
- 3.6. 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. O ile cennik lub(i) oferta nie stanowi inaczej dzieci liczone są tak jak osoby dorosłe.
- 3.8. W ofercie standardowej cena jednostkowa dotyczy rezerwacji pokoju na jedną dobę hotelową. Zakwaterowanie w pokoju mniejszej ilości osób niż wynika to ze standardu pokoju nie upoważnia do obniżenia ceny.
- 3.9. Zakres usług wchodzących w zakres ofert pakietowych nie podlega modyfikacjom. Klient może zrezygnować z usług składowych wliczonych w cenę oferty pakietowej, ale bez prawa do obniżenia ceny z tego tytułu.
- 3.10. Zakup usług dodatkowych bezpośrednio w obiekcie, odbywa się wg cennika Sprzedawcy, bez względu na to czy rezerwacja pobytu odbywała się bezpośrednio w obiekcie czy też przy udziale Pośrednika.
- 3.11. Cennik prezentowany przez Pośrednika dotyczy tylko i wyłącznie tych usług, w których Pośrednik pośredniczy przy sprzedaży.
- 3.12. Jeżeli Klient dokonał rezerwacji pobytu przez system rezerwacji Pośrednika, a chęć wydłużenia pobytu zgłasza na miejscu bezpośrednio u Sprzedawcy to wydłużenie pobytu odbywa się wg cennika Sprzedawcy, a nie wg cennika oferowanego w systemie rezerwacji Pośrednika. Takie wydłużenie pobytu traktowane jest jako złożenie nowej rezerwacji dokonanej bezpośrednio u Sprzedawcy.
- 3.13. Zakres usług, które obejmuje Voucher nie podlega modyfikacjom. Klient może zrezygnować z usług, które obejmuje Voucher, ale nie obniża to jego ceny. Taka rezygnacja nie uprawnia do wymiany na inne usługi czy też do otrzymania rekompensaty z tego tytułu.

4. POBYT, WYJAZD. SKRÓCENIE, PRZEDŁUŻENIE POBYTU.

- 4.1. Pokoje w obiekcie wynajmowane są na doby hotelowe. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie **16:00** 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. Gość/goście powinni zwolnić pokój w ostatnim dniu pobytu określonym w **Potwierdzeniu rezerwacji** przed upływem doby hotelowej. W przypadku zwolnienia pokoju 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 przypadku rezerwacji dokonanych osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz przez system rezerwacji online znajdujący się na stronie internetowej obiektu stosowane są następujące zasady skracania pobytu:
- 4.5.1. Jeśli przyjazd Gości uległ opóźnieniu lub pobyt uległ skróceniu - Klientowi nie przysługuje zwrot za czas niewykorzystany oraz za niewykorzystane świadczenia (np. posiłki, zakwaterowanie itp.).

- 4.5.2. Jeżeli należność za pobyt nie została w całości uregulowana przed rozpoczęciem pobytu to opóźnienie przyjazdu czy też skrócenie pobytu nie zwalania z obowiązku zapłaty za cały potwierdzony przed przyjazdem czas pobytu.
- 4.5.3. W przypadku opóźnienia pobytu **Rezerwacja gwarantowana** będzie ważna tylko do dnia następnego po dniu, w którym planowany był przyjazd gościa/gości i upłynie z końcem doby hotelowej. Po tym terminie Sprzedawca nie gwarantuje możliwości zakwaterowania i ma prawo anulować rezerwację, a także odstąpić miejsca innym klientom.
- 4.6. Wszelkie zmiany dotyczące rezerwacji wykonanej przez system rezerwacji Pośrednika odbywają się na zasadach i za pośrednictwem tego systemu. Jeśli z informacji zawartych w systemie rezerwacji Pośrednika, wynika, że zmiany dotyczące rezerwacji odbywają się na zasadach ustalonych przez Obiekt to zapisy punktu 4.5. stosuje się odpowiednio.
- 4.7. Chęć przedłużenia pobytu należy zgłosić w recepcji. Życzenie przedłużenia pobytu uwzględniane jest w miarę dostępności miejsc. Przedłużenie pobytu odbywa się wg cennika i w ramach oferty obowiązującej na dzień zgłoszenia chęci przedłużenia pobytu. Oplata za przedłużenie pobytu pobierana jest z chwilą zgłoszenia przedłużenia pobytu.

5. POWINNOŚCI GOŚCI.

- 5.1. Goście są zobowiązani przestrzegania regulaminu obiektu. Jeżeli goście nie przestrzegają postanowień regulaminu Sprzedawca zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy w każdej chwili z winy Klienta. W takim przypadku Klientowi nie przysługuje zwrot za czas niewykorzystany oraz za niewykorzystane świadczenia (np. posiłki, zakwaterowanie itp.).
- 5.2. Goście (za wyjątkiem osób nieletnich) są zobowiązani przed wydaniem kluczy wypełnić kartę rejestracyjną zwaną potocznie kartą meldunkową. Sprzedawca może żądać od gościa podania danych, które są niezbędne do świadczenia i rozliczenia usług hotelowych, tzn. danych identyfikacyjnych niezbędnych do weryfikacji tożsamości gościa, ale także umożliwiających dochodzenie ewentualnych roszczeń. 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 anuluje rezerwację.

6. WARUNKI REZYGNACJI, ANULACJA REZERWACJI

- 6.1. W przypadku rezerwacji dokonanych osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz przez system rezerwacji online znajdujący się na stronie internetowej obiektu stosowane są następujące zasady anulacji:
- 6.1.1. Klient może anulować rezerwację w każdym czasie.
- 6.1.2. Anulowanie **Rezerwacji wstępnej** nie jest wymagane.
- 6.1.3. W przypadku rezygnacji z **Rezerwacji gwarantowanej** wpłacony zadek nie podlega zwrotowi – Sprzedawca wpłacony zadek zatrzyma.
- 6.1.4. Sprzedawca w przypadku rezygnacji z **Rezerwacji gwarantowanej** może zaproponować Klientowi inny termin realizacji pobytu w okresie do 90 dni licząc od planowanego terminu rozpoczęcia pobytu, w miarę dostępności wolnych pokoi pod warunkiem, że rezygnacja nastąpi nie później niż 14 dni przed potwierdzonym terminem rozpoczęcia pobytu. Jeśli jednak rezerwacja dotyczy miesięcy letnich i zimowych, długich weekendów i okresów świątecznych – wpłacony zadek nie podlega zwrotowi ani nie może być rozliczony na poczet innej rezerwacji.
- 6.1.5. Zmiana terminu rezerwacji, o której mowa w punkcie 6.1.4 - zależy każdorazowo od indywidualnej oceny sytuacji przez Sprzedawcę oraz możliwości dokonania zmiany. Sprzedawca zastrzega, że zmiana terminu pobytu nie może narażać Sprzedawcy na straty, a postulat Klienta zmiany terminu pobytu w żaden sposób nie wiąże Sprzedawcy.
- 6.1.6. W przypadku rezygnacji Klienta lub(i) Gości, Klient może wskazać inne osoby, które będą korzystać z zamówionych świadczeń pod warunkiem pisemnego poinformowania o tym Sprzedawcy.
- 6.1.7. W przypadku wystąpienia zjawisk mających charakter siły wyższej takich jak np. stan wyjątkowy, katastrofa budowlana, zakazy i ograniczenia wprowadzone przez władze państwowe, a także inne sytuacje, które uniemożliwiają lub ograniczają wykonanie usługi (np. awaria centralnego ogrzewania, długotrwałe przerwy w dostawie energii elektrycznej, dewastacja pokoju przez innych gości) Sprzedawca zastrzega sobie prawo anulowania rezerwacji i rozwiązania umowy. Dotyczy to również przypadków, w których bezpieczeństwo osobiste Gości lub ich majątku z powodów niezależnych od Sprzedawcy nie będzie mogło być zagwarantowane. Zadek w wysokości wpłaconej przez Klienta, a także inne kwoty wpłacone przez Klienta podlegają zwrotowi - z potrąceniem kwot należnych za usługi Gościom już wyswiadczone.
- 6.1.8. W przypadku, o którym mowa w punkcie 6.1.7 Sprzedawca może zaoferować Voucher o wartości nie niższej niż wysokość wpłat dokonanych na poczet rezerwacji, a w przypadku, w którym nastąpiło już rozpoczęcie pobytu Voucher o wartości niezrealizowanych usług.
- 6.1.9. W przypadku gdy posiadacz Vouchera dokona rezerwacji pobytu, a rezerwacja otrzyma status **Rezerwacji gwarantowanej** a następnie złoży rezygnację lub nie przyjedzie w ustalonym terminie uznaje się, że Voucher został wykorzystany.
- 6.2. W przypadku odmowy wpłaty przez Klienta całej wartości pobytu w dniu rozpoczęcia pobytu Sprzedawca może dokonać anulacji rezerwacji, chyba, że rezerwacja została dokonana przez system rezerwacji Pośrednika, w którym to określono odmiennie postanowienia w tym zakresie.
- 6.3. Jeżeli rezerwacja nastąpiła przez system rezerwacji Pośrednika to Anulacja rezerwacji odbywa się za pośrednictwem i na zasadach określonych w systemie rezerwacji Pośrednika. Jeśli z informacji zawartych w systemie rezerwacji Pośrednika, wynika, że Klienta **obowiązują** zasady anulacji ustalone przez Obiekt to zapisy punktu 6.1 i 6.2 stosuje się odpowiednio.
- 6.4. Jeżeli Klient zarezerwował więcej niż jeden pokój, a rezerwacja uzyskała status Rezerwacji gwarantowanej to w przypadku ograniczenia liczby pokoi w ramach złożonej rezerwacji zasady dotyczące skracania pobytu, rezygnacji i anulacji stosuje w odniesieniu do każdego zarezerwowanego pokoju oddzielnie. W tym przypadku Sprzedawca zatrzyma przysługujący mu zadek w części proporcjonalnie przypadającej na każdy pokój, z którego Klient zrezygnował.

7. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 7.1. W celu korzystania ze Strony internetowej Obiektu oraz z Usług świadczonych drogą elektroniczną Klient musi posiadać dostęp do następujących narzędzi i spełnić łącznie następujące minimalne wymagania techniczne:

a) posiadać urządzenia (komputer lub urządzenie mobilne) zapewniającego dostęp do sieci Internet,

- b) posiadać aktualne, czynne i prawidłowo skonfigurowane konto poczty elektronicznej e-mail,
 - c) korzystać z jednej z poniższych przeglądarek stron www: Mozilla Firefox w wersji 50.0 lub nowszej, Internet Explorer w wersji 11, Google Chrome w wersji 54 lub nowszej,
 - d) włączona obsługa Java Script, akceptacja plików cookies.
- 7.2. W trakcie korzystania ze Strony internetowej obiektu, w systemie teleinformatycznym Klienta zainstalowane zostają pliki cookies. Warunkiem korzystania ze Strony internetowej obiektu jest umożliwienie instalacji plików cookies, na zasadach określonych w Polityce prywatności.
- 7.3. W razie korzystania przez Klienta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych powyżej, Sprzedawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania aplikacji.
- 7.4. Klient ma obowiązek przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez/lub do systemów teleinformatycznych Sprzedawcy następujących treści:
- a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Sprzedawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - b) niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - c) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające cokolwiek godność.
- 7.5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Sprzedawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
- 7.6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Sprzedawcy.
- 7.7. Sprzedawca ma prawo zaprzestać świadczenia Usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niej przez dostawcę Internetu lub inny uprawniony podmiot.
- 7.8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do przerywania świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.
- 7.9. Rezerwacji on-line usług hotelarskich dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, polegających na wybraniu terminu pobytu, określeniu ilości osób, wyboru oferty cenowej i wypełnieniu Formularza rezerwacyjnego, w którym Klient proszony jest o podanie danych osobowych oraz wybranie formy płatności.
- 7.10. Klient dokonujący rezerwacji usług hotelarskich ma obowiązek podać w Formularzu rezerwacyjnym poprawne dane osobowe, informacje, zgodnie z którymi zostanie przygotowana rezerwacja wraz z kalkulacją kosztów oraz złożyć oświadczenie, że zapoznał się z niniejszym regulaminem. Złożenie oświadczenia następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego miejsca w Formularzu rezerwacyjnym.
- 7.11. Po dokonaniu rezerwacji online automatycznie i niezwłocznie na adres e-mail Klienta wskazany w Formularzu rezerwacyjnym Sprzedawca wysyła potwierdzenie rezerwacji.
- 7.12. W przypadku wybrania płatności online Klient zostanie przekierowany na stronę umożliwiającą płatność kartą kredytową bądź przelewem bankowym.
- 7.13. Dane osobowe są zbierane i przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności. Treść Polityki prywatności dostępna jest na Stronie internetowej Sprzedawcy.

8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- 8.1. Reklamacje dotyczące zarówno technicznych aspektów funkcjonowania usług, jak i innych kwestii związanych z usługami świadczonymi przez Sprzedawcę można przysyłać na adres e-mail: biuro@kaertur.pl bądź pisemnie na adres Sprzedawcy.
- 8.2. Reklamację należy składać nie później niż w ciągu 7 dni od dnia, kiedy wystąpiła przyczyna reklamacji.
- 8.3. Każda reklamacja winna zawierać krótki opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, datę i godzinę jego wystąpienia oraz oznaczenie Klienta.
- 8.4. Sprzedawca doloży najwyższych starań, aby reklamacja była rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie niezwłocznie poinformowany za pośrednictwem poczty e-mail na adres podany w zgłoszeniu reklamacji, a w przypadku reklamacji pisemnych na adres Klienta.
- 8.5. Sprzedawca nie odpowiada za poprawne działanie systemu rezerwacyjnego Pośrednika. Dlatego też Sprzedawca nie rozpatruje reklamacji dotyczących wadliwego działania systemu rezerwacji Pośrednika. Reklamacje w tym zakresie należy kierować do Pośrednika.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. Sprzedawca informuje, że zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w stosunku do umowy zawartej z Klientem będącym Konsumentem prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje.
- 9.2. Prawem właściwym dla transakcji dokonywanych w oparciu o niniejsze Ogólne warunki rezerwacji jest prawo polskie.
- 9.3. Spory powstałe w związku z transakcjami dokonywanymi w oparciu o niniejsze Ogólne warunki rezerwacji będą rozstrzygane wyłącznie przez sądy właściwe dla siedziby Sprzedawcy.

Niniejsze ogólne warunki rezerwacji obowiązują od dnia 27.02.2024r.

PREZES ZARZĄDU
KAERTUR SP. z o.o.
Krzysztof Rychlewski
Krzysztof Rychlewski