

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) gościa/gości, 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.)

Serwis – strona internetowa Sprzedawcy znajdująca się pod adresem zielonewzgorze.eu

Formularz rezerwacji – formularz internetowy zamieszczony w Serwisie, wykorzystywany do rezerwacji online,

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

2. ZAWARCIE UMOWY. WARUNKI PŁATNOŚCI.

- 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.
- Sprzedawca po przyjęciu rezerwacji wydaje Klientowi **Potwierdzenie rezerwacji**, które zawiera liczbę świadczeń oraz termin ich realizacji.
- 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.
- Przedpłata, o której mowa powyżej o ile potwierdzenie rezerwacji lub warunki umowy nie stanowią inaczej powinna być dokonana w terminie 3 dni od dnia złożenia rezerwacji.
- 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.
- Uregulowanie całej wartości zamówionych świadczeń powinno nastąpić przed wydaniem klucza do pokoju. Świadczenia zamówione dodatkowo na miejscu będą regulowane na bieżąco lub przy wymeldowaniu.
- 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**.
- 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.

- Umowa pomiędzy Klientem a Sprzedawcą obejmuje tylko i wyłącznie świadczenia wykazane w **Potwierdzeniu rezerwacji**.
- 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 do pokoju. W tej sytuacji uważa się, że umowa została rozwiązana z winy Klienta.
- Dojazd oraz czas pobytu organizowane są przez Klienta oraz (lub) Gościa, chyba że świadczenia te wyszczególnione są przez Sprzedawcę i zawarte w cenie lub dodatkowo płatne.
- Informacje dodatkowe podane w opisie, a dotyczące infrastruktury miejscowości, w której Gość/Goście odbywa(ja) wypoczynek, nie stanowią integralnej części umowy pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.
- Dzieci poniżej trzeciego roku życia nie wnoszą odpłatności za pobyt, jeżeli nie zajmują oddzielnego miejsca do spania i nie korzystają z wyżywienia.
- 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 odprowadzania wolnego miejsca w pokoju lub dokwaterowania innej osoby.
- W przypadku braku możliwości noclegu na łóżku oferowanym w standardzie, Sprzedawca może zaproponować nocleg na rozkładanej sofie. Dokonanie przedpłaty jest jednoznaczne z akceptacją takiej propozycji i przyjęciem informacji, że rozłożona sofa może obniżyć standard pokoju ze względu na ograniczenie zajmowanej powierzchni.
- O ile cennik nie stanowi inaczej dzieci liczone są tak jak osoby dorosłe.
- 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.
- 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 wydużeniu pobytu to zakup dodatkowych świadczeń odbywa się wg cennika Sprzedawcy, a nie wg cennika oferowanego przez booking.com itp.).
- Zakres usług, które obejmują Voucher nie podlega modyfikacjom. Klient może zrezygnować z usług składowych wliczonych w cenę Vouchera, ale nie obniża to ceny Vouchera. Taka rezygnacja nie uprawnia do otrzymania rekompensaty z tytułu rezygnacji.

4. POBYT, WYJAZD. SKRÓCENIE, PRZEDUŻENIE POBYTU.

- Pokoje w obiekcie noclegowym wynajmowane są na doby hotelowe. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie **16:00** i kończy się o godz. **11:00** dnia następnego.
- Przybycie gościa/gości przed rozpoczęciem doby hotelowej nie zobowiązuje Sprzedawcy do wcześniejszego udostępnienia pokoju.
- 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.
- Sprzedawca nie gwarantuje zakwaterowania większej ilości osób niż określono to w **Potwierdzeniu rezerwacji**.
- W obiekcie osoby nieletnie będą kwatrowane pod warunkiem zapewnienia opieki osoby dorosłej.
- Jeśli z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy przyjazd lub pobyt Gości uległ opóźnieniu lub skróceniu (trudności komunikacyjne, strajki, powody osobiste) Klientowi nie przysługują zwrot za czas niewykorzystany oraz za niewykorzystane świadczenia (np. posiłki, zakwaterowanie itp.).

4.7. W przypadku opóźnienia pobytu rezerwacja miejsc będzie ważna tylko do dnia następnego po dniu, w którym planowany był przyjazd gościa/gości i uplynie z końcem doby hotelowej. Po tym terminie Sprzedawca nie gwarantuje możliwości zakwaterowania i ma prawo w razie takiej potrzeby odstąpić miejsca innym klientom.

4.8. Skrócenie pobytu o jeden lub więcej dni zgłoszone najpóźniej w chwili wydania kluczy jest traktowane jako rezygnacja z jednego lub większej ilości dni pobytu. W stosunku do okresu, o który dokonano skrócenia pobiera się odstępnę w wysokości i zasadach określonych w punkcie 6.

5. POWINNOŚCI GOŚCI.

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

- 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 odstępnę 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).
- W przypadku oferty bezzwrotnej w wypadku rezygnacji Klienta/Gości z potwierdzonej i opłaconej rezerwacji, kwoty wpłacone z tytułu rezerwacji nie podlegają zwrotowi.
- W przypadku rezygnacji Klienta/Gości, Klient może wskazać inne osoby, które będą korzystać z zamówionych świadczeń pod warunkiem pisemnego poinformowania o tym Sprzedawcy.
- W wypadku wystąpienia zjawisk mających charakter sily 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 wykorzystane, jeśli nastąpiło rozpoczęcie pobytu w wynajmowanym obiekcie.
- W przypadku, o którym mowa w punkcie 6.4. Sprzedawca może zaferować 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.
- W przypadku gdy posiadacz Vouchera dokona rezerwacji pobytu, a następnie złoży rezygnację lub nie przyjedzie w ustalonym terminie uznaje się, że Voucher został wykorzystany.

7. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- W celu korzystania z Serwisu oraz z Usług świadczonych drogą elektroniczną Klient musi posiadać dostęp do następujących narzędzi i spełnić łącznie następujące minimalne wymagania techniczne:
 - posiadać urządzenia (komputer lub urządzenie mobilne) zapewniającego dostęp do sieci Internet,
 - posiadać aktualne, czynne i prawidłowo skonfigurowane konto poczty elektronicznej e-mail,
 - 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,
 - włączona obsługa JavaScript, akceptacja plików cookies.
- W trakcie korzystania z Serwisu, w systemie teleinformatycznym Klienta zainstalowane zostają pliki cookies. Warunkiem korzystania z Serwisu jest umożliwienie instalacji plików cookies, na zasadach określonych w Polityce prywatności.
- W razie korzystania przez Klienta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych powyżej, Sprzedawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania aplikacji.
- Klient ma obowiązek przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez /lub do systemów teleinformatycznych Sprzedawcy następujących treści:
 - powodujących zachwianie pracy lub przecięnie systemów teleinformatycznych Sprzedawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające czyjkolwiek godność.
- 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 przeprowadzania prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usług wynikającą z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Sprzedawcy.
- Sprzedawca ma prawo zaprzestać świadczenia Usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niej przez dostawcę Internetu lub inny uprawniony podmiot.
- Sprzedawca zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.
- Rezerwacja 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.
- 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.
- Po dokonaniu rezerwacji online automatycznie i niezwłocznie na adres e-mail Klienta wskazany w Formularzu rezerwacyjnym Sprzedawca wysyła potwierdzenie rezerwacji.
- W przypadku wybrania płatności online Klient zostanie przekierowany na stronę umożliwiającą płatność kartą kredytową bądź przelewem bankowym.
- Dane osobowe są zbierane i przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności. Treść Polityki prywatności dostępna jest w serwisie internetowym sprzedawcy.

8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- Reklamacje dotyczące zarówno technicznych aspektów funkcjonowania usług, jak i innych kwestii związanych z usługami można przysyłać na adres e-mail: biuro@kaertur.pl bądź pisemnie na adres Sprzedawcy.
- Reklamację należy składać nie później niż w ciągu 7 dni od dnia, kiedy wystąpiła przyczyna reklamacji.
- Każda reklamacja winna zawierać krótki opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, datę i godzinę jego wystąpienia oraz oznaczenie Klienta.
- Sprzedawca dołoży 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.