



REGULAMIN REZERWACJI

Regulamin dotyczy rezerwacji realizowanych od 1 grudnia 2024 roku. Wszelkie terminy użyte w Regulaminie będą interpretowane zgodnie z definicjami przedstawionymi poniżej:

Hotel – Hotel i Apartamenty Gorzelanny, ul. Jachtowa 42, 78-131 Dźwirzyno, NIP: 7532437273, e-mail: recepcja.apartamenty@gorzelanny.pl, tel. +48 661 404 873

Gość – Osoba fizyczna, która ma ukończone 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (konsument) lub w przypadku rezerwacji dokonywanej na firmę osoba, która w związku z wykonywanym zawodem lub świadczoną usługą na rzecz osoby prawnej lub/i jednostki organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonuje rezerwacji w jej imieniu i na jej rzecz (nie konsument).

Płatności online - Metody płatności online udostępnione Gościowi przez Hotel w ramach procesu rezerwacji (przelew tradycyjny lub BLIK).

Regulamin rezerwacji – Poniższy Regulamin.

Zadatek – Obejmuje określoną kwotę, jaką musi zapłacić Gość, w celu sfinalizowania rezerwacji. Zadatek jest bezzwrotny.

Rezerwacja WSTĘPNA - Zapytanie ze strony Gościa o możliwość zarezerwowania usługi noclegowej (wolne terminy, dostępność określonego typu pokoju) wykonane osobiście, telefonicznie, lub w formie elektronicznej: przez e-mail, lub przez skrzynkę kontaktową na Facebooku, Whatsappie czy Instagramie.

Rezerwacja POTWIERDZONA-NIEGWARANTOWANA - Rezerwacja potwierdzona pisemnie, w formie elektronicznej, którą Hotel będzie utrzymywał do 7 dni od daty wysłania potwierdzenia przyjęcia rezerwacji przez Hotel.

Rezerwacja POTWIERDZONA-GWARANTOWANA - Rezerwacja potwierdzona Zadatkem, oznacza, że zamówione usługi będą gotowe na przyjazd Gościa w wyznaczonym terminie i zakresie. Gość może rozpocząć pobyt od godz. 15:00 w pierwszej dobie hotelowej. ustalonego terminu.

Oferta Standardowa - Typ rezerwacji, która może być bezpłatnie anulowana najpóźniej do 7 dni przed ustalonym terminem przyjazdu. Wymaga wpłaty Zadatku w wysokości minimum 30% całkowitej kwoty rezerwacji. W przypadku anulacji lub nieobecności Gościa, Zadatek pozostaje bezzwrotny.

Oferta Bezzwrotna - Typ rezerwacji, która wymaga wpłaty Zadatku o wartości 100% całkowitej kwoty rezerwacji, przy czym Gość otrzymuje rabat w wysokości 10% w stosunku do Oferty Standardowej. Oferta jest aktywna tylko w wybranych terminach. Rezerwacja bezzwrotna nie podlega anulacji.

1. REZERWACJA WSTĘPNA

1.1 Zapytanie lub zgłoszenie zyskuje status rezerwacji wstępnej, jeśli spełnia wymogi:

- 1) Zawiera komplet danych osoby rezerwującej (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail)
- 2) Termin pobytu
- 3) Liczbę osób, gdzie w przypadku dzieci konieczne jest wyszczególnienie wieku
- 4) Rodzaj zamawianych świadczeń – typ pokoju, wyżywienie, ew. informacja o zamawianym pakiecie

1.2 Rezerwacja wstępna nie jest w żaden sposób wiążąca dla Hotelu, dopóki nie zostanie przez Hotel potwierdzona pisemnie.

2. REZERWACJA POTWIERDZONA - NIEGWARANTOWANA

2.1 Rezerwację można potwierdzić ustnie (telefonicznie lub osobiście), ale zawsze na adres mailowy Gościa wysyłane jest potwierdzenie, z wyszczególnieniem wszystkich warunków rezerwacji (termin, liczba osób, cena, świadczenia).

2.2 W potwierdzeniu podana jest kalkulacja pobytu (na podstawie zgłoszenia opisanego w punkcie 1.1) wyrażona w PLN z wyliczonym podatkiem VAT. Kalkulacja zawiera również:

1. Informację o opłacie miejscowej wraz z jej wysokością dla danego pobytu.
2. Informację o wysokości wymaganej przedpłaty na poczet usług.

2.3 Potwierdzenie wysłane przez Hotel do Gościa oznacza, że rezerwacja przyjęła status rezerwacji POTWIERDZONEJ-NIEGWARANTOWANEJ.

3. REZERWACJA POTWIERDZONA – GWARANTOWANA

3.1 Gość jest zobowiązany do przekazania Hotelowi Zadatku najpóźniej w terminie 7 dni od potwierdzenia rezerwacji niegwarantowanej. Kwota Zadatku wyszczególniona jest w potwierdzeniu rezerwacji wysłanym do Gościa i wynosi nie mniej niż 30% dla Ofert Standardowych i 100% dla Ofert Bezzwrotnych.

3.2 Po zaksięgowaniu Zadatku, rezerwacja zyskuje status POTWIERDZONEJ-GWARANTOWANEJ. Termin pobytu, wartość zamówienia oraz świadczenia są wiążące dla obydwu stron, czyli dla Hotelu i dla Gościa,

4. ZAPŁATA ZA REZERWACJĘ

4.1 Najpóźniej w dniu przyjazdu, ale przed rozpoczęciem pobytu, Gość jest zobowiązany do wpłaty pozostałej należności „z góry”.

4.2 W przypadku niemożliwości wpłaty, istnieje konieczność zabezpieczenia płatności przez zablokowanie należnej kwoty na koncie klienta (preautoryzację karty kredytowej).

4.3 Wpłata całkowitej należności za pobyt stanowi zawarcie umowy między Hotelem a Gościem.

5. ANULACJA REZERWACJI

5.1 Anulacji pobytu Gość może dokonać w każdym czasie z zachowaniem warunków anulacji wyszczególnionych w potwierdzeniu rezerwacji.

5.2 Anulacja rezerwacji potwierdzonej-niegwarantowanej - brak Zadatku na koncie Hotelu w wyznaczonym terminie oznacza rezygnację Gościa z zamówienia usług i na tej podstawie Hotel ma prawo anulować rezerwację, bez konieczności kontaktowania się z Gościem.

5.3 Anulacja rezerwacji POTWIERDZONEJ-GWARANTOWANEJ (po zaksięgowaniu Zadatku).

1. Oferty Standardowe można bezpłatnie anulować w terminie do 14 dni przed wyznaczonym terminem przyjazdu.

2. Oferty Bezzwrotne nie podlegają anulacji.

3. Jeżeli Zadek został opłacony, a Gość z ważnych powodów nie może zrealizować pobytu w wyznaczonym terminie, wówczas może wystąpić o zmianę terminu rezerwacji w miarę dostępności miejsc i po cenach obowiązujących w nowym terminie. Zmiana terminu nie może narażać Hotelu na straty. Postulat Gościa o zmianę terminu pobytu nie jest wiążący dla Hotelu. Jeśli strony osiągną porozumienie zmiana terminu wymaga pisemnego potwierdzenia pod rygorem nieważności.

4. Niepojawienie się Gościa w Hotelu w dniu rozpoczęcia pobytu (bez poinformowania Hotelu) traktowane jest jako anulacja rezerwacji.

5.4 Odmowa wpłaty przez Gościa 100% wartości rezerwacji przed rozpoczęciem pobytu stanowi odstąpienie od umowy przez Gościa. Hotel ma prawo do anulowania rezerwacji.

5.5 W przypadku anulacji części pobytu (skrócenia pobytu) przez Gościa, Hotel nie zwraca kosztów jednostronnego odstąpienia od zawartej umowy.

7. UWAGI DO REZERWACJI

Uwagi i życzenia zgłoszone przez Gościa nie są wiążące dla Hotelu, który nie gwarantuje ich spełnienia. Obiekt zastrzega sobie prawo do kontaktu mailowego lub telefonicznego z Gościem, w celu ich omówienia oraz poinformowania o odpłatności (zarówno wcześniej jak i w dniu przyjazdu), jeżeli spełnienie uwag/życzeń tego wymaga i ich realizację dopiero po akceptacji Obiektu oraz Gościa.

8. REKLAMACJE

6.1 Gość ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług oraz niezgodności z warunkami pobytu ujętymi w Regulaminie Hotelu.

6.2 Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybienia, drogą pisemną na adres repcja.apartamenty@gorzelanny.pl, lub bezpośrednio w recepcji Hotelu.

6.3 Reklamacja zostanie rozpatrzona w przeciągu 14 dni od dnia jej otrzymania przez Hotel. Odpowiedź zostanie wysłana listownie na adres adresata reklamacji

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

9.1 Hotel ani dostawca silnika rezerwacyjnego nie ponoszą odpowiedzialności za błędy podczas procesu rezerwacji online (porzucenie koszyka zakupowego, przerwanie wypełniania formularza, błąd wysyłki). Jeśli podczas zgłaszania rezerwacji wystąpią jakiegokolwiek nieprawidłowości wymagane jest ponowne wypełnienie i wysłanie formularza rezerwacji, lub zgłoszenie rezerwacji wstępnej w inny sposób (telefonicznie lub mailowo).

9.2 Hotel nie odpowiada za błędy w rezerwacji dokonane przez Gościa takie jak błędne informacje.

10. SPORY

10.1 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego lub/i przepisy właściwe dla siedziby Hotelu.

10.2 Wszelkie spory pomiędzy Hotelem a Gościem, który rozpoczął dokonywanie albo dokonał rezerwacji nie jako konsument będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Hotelu.