

# Regulamin rezerwacji

## 1. Rezerwacje telefoniczne i korespondencyjne.

- a. Rezerwacji można dokonać telefonicznie lub drogą mailową. Na jej podstawie hotel przygotowuje ofertę pobytu.
- b. W przypadku rezerwacji telefonicznej etap przesłania oferty może być pominięty.
- c. Oferta jest wysyłana na wskazany adres mailowy lub pocztowy.
- d. Oferta jest aktualna na dzień jej sporządzenia.
- e. Po akceptacji oferty przez Gościa, hotel wysyła tą samą drogą potwierdzenie dokonania rezerwacji, które zawiera termin, kwotę oraz dane konta na które należy dokonać przedpłaty - rezerwacja staje się rezerwacją wstępną.
- f. Po wpłynięciu zaliczki w wyznaczonym terminie, hotel wysyła informację, że rezerwacja jest aktualna i potwierdzona.

## 2. Rezerwacje w panelu rezerwacyjnym (online)

- A. W panelu rezerwacyjnym Gość ma możliwość wybrania oferowanych pakietów pobytowych lub standardowych noclegów.
- b. Po wybraniu oferty należy wypełnić formularz rezerwacyjny.
- c. Warunkiem dokonania rezerwacji jest wpłata zaliczki w wysokości 40 % wartości pobytu.
- d. Wpłata zaliczki następuję poprzez jeden z poniższych sposobów:
  - bezpieczny link do płatności
  - BLIK
  - karta kredytowa (Visa, Mastercard)
  - elektroniczny przelew bankowy
- e. Przy dokonywaniu płatności Gość jest przekierowany na stronę umożliwiającą wpłatę Zaliczki poprzez Serwis Przelewy24. Autoryzacja danych następuje przez połączenie się z Serwisem Przelewy24 za pomocą szyfrowanego 128 bitowego protokołu. Po przyjęciu wpłaty przez Serwis Przelewy24 Gość zostaje automatycznie powiadomiony e-mailem o potwierdzeniu wpłaty i dokonaniu rezerwacji. Email będzie zawierał: dane klienta, nazwę hotelu, opis oferty, całkowitą cenę pobytu, wpłaconą zaliczkę oraz kwotę do dopłaty w hotelu. Pozostałą kwotę za zakupiony pobyt Gość wpłaca w Hotelu w dniu przyjazdu.
- f. W przypadku wyboru przez Gościa wpłaty zaliczki tradycyjnym przelewem bankowym, Gość otrzymuje e-mailem potwierdzenie Rezerwacji Wstępnej, która będzie potwierdzona po wpłynięciu zaliczki. Rezerwacja Wstępna w przypadku braku wpłaty zaliczki przez 48 h od momentu dokonania rezerwacji może być anulowana. Po wpłynięciu zaliczki Gość otrzyma e-maila potwierdzającego rezerwację. Resztę należności podstawowej za pobyt należy rozliczyć w Hotelu w dniu przyjazdu. Usługi dodatkowe wykonane podczas pobytu są rozliczane w chwili wymeldowania.
- g. Za prawidłową obsługę wpłaty zaliczki za rezerwację odpowiedzialny jest Serwis Przelewy24.
- h. Za brak możliwości skorzystania z internetowego systemu rezerwacyjnego nie wynikających z winy hotelu oraz firmy obsługującej, oba te podmioty nie ponoszą odpowiedzialności.
- i. W trakcie dokonywania rezerwacji w panelu rezerwacyjnym Hotelu, Gość wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych serwisu. Dane te będą wykorzystywane w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu Rezerwacji oraz celów marketingowych zgodnie z przepisami rozporządzenia z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych.
- j. W trakcie dokonywania rezerwacji w panelu rezerwacyjnym Hotelu, Gość wyraża zgodę na

umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych serwisu. Dane te będą wykorzystywane w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu Rezerwacji oraz celów marketingowych zgodnie z przepisami rozporządzenia z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych.

Administratorem danych osobowych Gościa wprowadzonych w formularzu rezerwacyjnym jest Hotel Stary Dziwnów. Dane te są wykorzystywane do przeprowadzania pełnego procesu rezerwacji oraz do celów marketingowych. Zgodnie z obowiązkami wynikającymi z rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016)

k. Podmiotem uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, jest również operator systemu rezerwacji HotelSystems.pl: american.pl Tomasz Długopolski, ul. Szrenicka 46, 58-560 Jelenia Góra, NIP: 613-102-96-97.

l. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji Usługi Rezerwacji.

m. Gość ma prawo do dostępu do jego danych osobowych oraz ma prawo do ich sprostowania, usunięcia lub zmiany.

n. Akceptacja Regulaminu - zaznaczenie opcji Zapoznałem się z Regulaminem oznacza, iż Gość rozumie i świadomie wyraża zgodę na warunki w nim umieszczone. Brak akceptacji Regulaminu spowoduje brak możliwości Rezerwacji.

o. W przypadku braku dostępności pokoju online może być zaoferowany Gościowi pokój Na Zapytanie. Klient po wypełnieniu formularza otrzyma emailem potwierdzenie dostępności terminu ( lub jego braku ) oraz informacje o sposobie wpłaty zaliczki. Gość może wpłacić zaliczkę kartą kredytową, elektronicznym przelewem bankowym lub standardowym przelewem bankowym. Rezerwacja będzie potwierdzona w momencie wpłynięcia zaliczki na konto hotelu. Po wpłacie zaliczki Gość otrzyma emaila potwierdzającego rezerwację.

p. Po wpłynięciu wpłaty na konto hotel księguje ją zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Do uzyskania faktury VAT Gość jest zobowiązany do podania niezbędnych danych już na etapie rezerwacji pobytu. Informacje te można wpisać w miejscu na uwagi dotyczące rezerwacji.

### **3. Anulacja Rezerwacji**

Warunki anulacji obowiązujące w wakacje, długie weekendy oraz święta

- Do 21 dni przed datą rozpoczęcia pobytu, anulacja jest bezpłatna.
- Hotel jest zobowiązany do zwrotu pełnej kwoty zaliczki.
- W przypadku anulacji rezerwacji od 21 do 14 dni przed datą przyjazdu, zaliczka zostanie przeniesiona do wykorzystania na inny termin pobytu w Hotelu.
- W przypadku przeniesienia rezerwacji na inny termin wpłacona zaliczka pozostaje do wykorzystania na przyszły pobyt. Po dokonaniu rezerwacji na nowy termin powtórna zmiana daty nie jest możliwa.
- Anulacja w terminie krótszym niż 14 dni przed datą przyjazdu wiąże się z utratą pełnej kwoty wpłaconej zaliczki

Warunki anulacji obowiązujące poza okresem wakacji, długich weekendów oraz świąt

- W przypadku Anulacji Rezerwacji, która nastąpi najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu Anulacja jest bezpłatna. Hotel zobowiązany jest w terminie 21 dni do zwrotu pełnej kwoty zaliczki.
- W przypadku Anulacji Rezerwacji od 13 do 7 dni przed datą przyjazdu zaliczka zostanie przeniesiona na inny termin pobyt w Hotelu.

- W przypadku przeniesienia rezerwacji na inny termin wpłacona zaliczka pozostaje do wykorzystania na przyszły pobyt. Po dokonaniu rezerwacji na nowy termin powtórna zmiana daty nie jest możliwa.

W przypadku Anulacji Rezerwacji poniżej 7 dni przed datą przyjazdu zaliczka przepada. Anulacje w takim terminie wiążą się z utratą pełnej kwoty wpłaconej Zaliczki.

#### **Pozostałe warunki anulacji**

- Za anulowanie rezerwacji uznaje się również zmianę daty pobytu.
- Zaliczka opłacona w formie vouchera jest bezzwrotna.
- Zatrzymanie całej wpłaty wynikającej z kalkulacji nastąpi w przypadku rezygnacji z usługi przez Gościa w trakcie jej trwania z przyczyn niezależnych od hotelu. Pozostała należność za pobyt regulowana jest w dniu przyjazdu w recepcji.
- Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany oraz anulacji rezerwacji w ciągu 24h od dokonania rezerwacji. Hotel nie musi uzasadniać dokonania w/w zmian lub anulacji.

Reklamacje dotyczące transakcji płatniczych zgłaszać można na: [repcja@starydziwnow.pl](mailto:repcja@starydziwnow.pl). Termin na rozpatrzenie wniosku reklamacyjnego wynosi 15 dni.

#### **4. Tryb składania reklamacji**

a. Reklamacje można składać:

- drogą elektroniczną na adres e-mail: [repcja@starydziwnow.pl](mailto:repcja@starydziwnow.pl)
- pod numerem telefonu: +48 91 321 76 00
- tradycyjną pocztą na adres: HOTEL STARY DZIWNÓW, ul. Kościelna 40, 72-420 Dziwnów

b. Rozpatrzenie reklamacji następuje do 14 dni od jej otrzymania.