

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 następuje poprzez jeden z poniższych sposobów:
 - 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. E-mail 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. 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 e-maila 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

- a. Warunki anulacji rezerwacji indywidualnych
 - Do 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu, anulacja jest bezpłatna. Hotel jest zobowiązany do zwrotu pełnej kwoty zaliczki.
 - W przypadku anulacji rezerwacji od 14 do 7 dni przed datą przyjazdu, zaliczka zostanie przeniesiona na inny termin pobytu w Hotelu.
 - Anulacja w terminie krótszym niż 7 dni przed datą przyjazdu wiąże się z utratą pełnej kwoty wpłaconej zaliczki.
- b. 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 sobie zastrzega prawo do zmiany oraz anulacji rezerwacji w ciągu 24h od dokonania rezerwacji. Hotel nie musi uzasadniać dokonania w/w zmian lub anulacji.

4. Tryb składania reklamacji

- a. Reklamacje można składać:
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: recepcja@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.