

# Warunki rezerwacji i anulacji

## Rezerwacja | Zadek | Kaucja

1. Hotel Moran \*\*\*\* SPA zwany dalej hotelem, przyjmuje rezerwacje dokonane:  
A. Telefonicznie | B. Elektronicznie w formie e-mail | C. Osobiście | D. On-line na stronie [www.hotelmoran.pl](http://www.hotelmoran.pl)
2. Powyższe rezerwacje mają charakter rezerwacji wstępnych i w żaden sposób nie wiążą hotelu.
3. By kontakt z hotelem mógł być uznany za zapytanie o rezerwację pobytu niezbędne jest podanie przez zainteresowanego: imienia i nazwiska na które dokonywana jest rezerwacja, terminu pobytu, ilości osób w pokoju i ilości pokoi, kontaktowego numeru telefonu klienta oraz używanego na co dzień konta poczty e-mail klienta.
4. O ile hotel może spełnić wymagania pytającego, prześle na otrzymany od niego adres e-mail ofertę i jej warunki. Jest to równoznaczne z przyjęciem przez hotel rezerwacji wstępnej-niegwarantowanej\*.
5. Hotel podaje ceny w złotych; ceny zawierają podatek VAT w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
6. Potwierdzeniem rezerwacji pobytu w hotelu jest wpłacenie przez rezerwującego zadatku na rachunek hotelu.
7. Wysokość zadatku, odpowiednia do wartości całego zamówienia - podana jest w ofercie wysłanej na e-mail rezerwującego. Zadek może być nie niższy niż 30% wartości rezerwacji.
8. Hotel wyznaczy termin do którego klient zobowiązany jest wpłacić zadek na konto w celu rezerwacji pobytu. W przypadku braku zadatku na koncie hotelu do wyznaczonego terminu - rezerwację traktuje się jako niebyłą.
9. W tytule przelewu klient ma obowiązek podać: imię, nazwisko, termin oraz numer rezerwacji.
10. Datą wpłaty zadatku jest data zaksięgowania kwoty na rachunku bankowym hotelu lub data wpływu gotówki do kasy hotelu.
11. Hotel potwierdzi otrzymanie wpłaty zgodnie z obowiązującymi przepisami a na życzenie klienta wystawi fakturę VAT na dane podane w zapytaniu o rezerwację.

12. Od daty wpływu zadatku na konto hotelu rezerwacja staje się zamówieniem i ma status rezerwacji gwarantowanej\*\*. Podany termin pobytu i zamówionych usług jest wiążący dla obydwu stron tj. hotelu i klienta.
13. Pozostałą kwotę za pobyt w SA klient wpłaca w dniu przyjazdu w recepcji - przed rozpoczęciem pobytu. Opłata 100% ceny za pobyt stanowi zawarcie umowy między klientem a hotelem na pobyt wg zamówienia.
14. Odmowa wpłaty przez klienta 100% wartości pobytu w dniu rozpoczęcia pobytu - stanowi odstąpienie klienta od rezerwacji. Hotel zachowa wpłacony zadatek.
15. Hotel ma prawo żądania od klienta kaucji w wysokości do 50% wartości ceny pobytu - tytułem zabezpieczenia. Kaucja jest zwracana klientowi po zakończeniu pobytu. W przypadku zniszczeń, uszkodzeń lub braków w pokoju którego kaucja dotyczy - jest ona pomniejszana o wartość strat. W przypadku strat wyższych niż wpłacona kaucja, hotel obciąży klienta równoważnością użytkowania pokoju za cały okres wyłączony z użytkowania.
16. Odmowa przez klienta złożenia kaucji - jest równoznaczna z rezygnacją z rezerwacji i stanowi odstąpienie od rezerwacji. Hotel zachowa wpłacony zadatek.
17. By móc korzystać z płatności 'na pokój' za dodatkowe usługi zamawiane w hotelu tj. w formie kredytu hotelowego płatnego w recepcji przy wyjeździe - klient zobowiązany jest w dniu przyjazdu w recepcji hotelu do autoryzacji karty płatniczej na kwotę nie mniejszą niż 500 złotych lub złożenie kaucji gotówkowej w tej wysokości.
18. Umowa, którą stanowi zamówienie z potwierdzeniem rezerwacji - wygasa w dniu wyjazdu klienta z hotelu, nie później niż w terminie podanym w zamówieniu.

## Anulacja rezerwacji | Anulacja pobytu

1. Anulowania rezerwacji klient może dokonać w każdym czasie.
2. Anulowanie rezerwacji musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.
3. Anulowanie rezerwacji wstępnej-niegwarantowanej nie jest wymagane. Niemniej ułatwi pracę recepcji hotelu.
4. Anulowanie rezerwacji przez klienta po wpłacie zadatku, rezerwacji gwarantowanej:
  - w przypadku rezygnacji z rezerwacji gwarantowanej na 90 lub więcej dni przed planowaną datą rozpoczęcia pobytu - hotelu zwróci kwotę zadatku pomniejszoną o koszty bankowe;
  - w przypadku rezygnacji z rezerwacji gwarantowanej dokonanej na mniej niż 90 dni przed datą planowanego przyjazdu i rozpoczęcia pobytu - wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi = hotel wpłacony zadatek zatrzyma. Hotel może jednak zaproponować klientowi inny termin realizacji pobytu w zakresie 90 dni, w miarę dostępności wolnych pokoi. Jeśli jednak rezerwacja dotyczy miesięcy letnich, długich weekendów i okresów świątecznych - wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi ani nie mogą być wykorzystane na poczet innej rezerwacji.

5. Zmiana terminu rezerwacji o której mowa w pkt. 4 - zależy każdorazowo od indywidualnej oceny sytuacji przez hotel oraz możliwości dokonania zmiany. Hotel zastrzega, że zmiana terminu pobytu nie może narażać hotelu na straty, a postulat klienta zmiany terminu pobytu w żaden sposób nie wiąże hotelu.
6. W przypadku skrócenia pobytu przez klienta, hotel nie zwraca kosztów jednostronnego odstąpienia od zawartej umowy.
7. Rezygnacja z rezerwacji dokonanej przez system booking.com odbywa się na zasadach określonych na stronie pośrednika.
8. Spory między klientem a hotelem rozpatrywane będą przez sąd właściwy dla siedziby hotelu.

\* Rezerwacja wstępna-niegwarantowana

- to rezerwacja, którą hotel będzie utrzymywał w swoich zasobach nie dłużej niż do zapytania o tę ofertę (co do terminu, zasobu lub okresu) przez innego klienta zdecydowanego dokonać wpłaty zadatku na konto hotelu.

\*\* Rezerwacja gwarantowana

- usługi zamówione i zadatkowane przez klienta będą gotowe na jego przyjazd w określonym w rezerwacji terminie i zakresie. Gość może rozpocząć pobyt w dowolnym czasie pierwszej doby hotelowej z zadatkowanego terminu. W przypadku niedojazdu w czasie trwania pierwszej doby hotelowej - hotel nie będzie związany rezerwacją i zachowa wpłacony zadatek.