

REGULAMIN REZERWACJI I ŚWIADCZENIA USŁUG NOCLEGOWYCH

w Hotelu Esperanto***

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji, zawierania umów o świadczenie usług noclegowych oraz warunki świadczenia usług przez Hotel Esperanto***.
2. Hotel Esperanto*** prowadzony jest przez **Casablanca Catering Sp. z o.o.**, NIP: **542-27-79-296**, z siedzibą przy ul. Legionowa 10 lok. 209, 15-099 Białystok.
3. Dane kontaktowe Hotelu:
adres: ul. Legionowa 10, 15-099 Białystok
e-mail: recepcja@hotelesperanto.net
telefon: 605 226 622
4. Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji dokonywanych telefonicznie, mailowo, osobiście oraz za pośrednictwem strony internetowej Hotelu lub systemów rezerwacyjnych udostępnionych przez Hotel.
5. Klient dokonujący rezerwacji oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego postanowienia.

§2. Definicje

1. **Hotel** – Hotel Esperanto***, prowadzony przez Casablanca Catering Sp. z o.o.
2. **Klient / Gość** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna dokonująca rezerwacji albo korzystająca z usług Hotelu.
3. **Rezerwacja** – dokonane przez Klienta zamówienie usługi noclegowej lub usługi dodatkowej oferowanej przez Hotel.
4. **Umowa** – umowa o świadczenie usług noclegowych zawarta pomiędzy Klientem a Hotelem z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Hotel.
5. **Usługa noclegowa** – usługa polegająca na czasowym udostępnieniu pokoju hotelowego w oznaczonym terminie.

§3. Zasady dokonywania rezerwacji

1. Rezerwacji można dokonać:
 1. telefonicznie,
 2. pocztą elektroniczną,
 3. osobiście w recepcji Hotelu,
 4. za pośrednictwem narzędzi rezerwacyjnych udostępnionych przez Hotel.
2. W celu dokonania rezerwacji Klient podaje dane niezbędne do jej realizacji, w szczególności:
 1. imię i nazwisko albo nazwę firmy,
 2. numer telefonu lub adres e-mail,

3. termin pobytu,
 4. liczbę osób,
 5. ewentualne dodatkowe informacje niezbędne do realizacji pobytu.
3. Rezerwacja zostaje uznana za zawartą z chwilą jej potwierdzenia przez Hotel.
4. Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia rezerwacji w przypadku:
 1. braku wolnych miejsc,
 2. podania nieprawdziwych lub niepełnych danych uniemożliwiających realizację rezerwacji,
 3. uzasadnionych wątpliwości co do prawidłowości złożonej rezerwacji.

§4. Ceny i płatności

1. Wszystkie ceny podawane przez Hotel są wyrażone w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT, o ile z oferty wyraźnie nie wynika inaczej.
2. Cena pobytu obowiązująca Klienta jest ceną wskazaną w momencie dokonania rezerwacji i potwierdzoną przez Hotel.
3. Płatność za pobyt może zostać dokonana w następujących formach:
 1. przelewem tradycyjnym,
 2. gotówką przy zameldowaniu,
 3. kartą płatniczą przy zameldowaniu,
 4. za pomocą linku do płatności lub płatności elektronicznej udostępnionej przez Hotel.
4. W przypadku płatności elektronicznych obsługa płatności może być realizowana przez zewnętrznego operatora płatności.
5. Hotel nie przetwarza samodzielnie pełnych danych kart płatniczych, jeżeli płatność realizowana jest za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności.

§5. Potwierdzenie rezerwacji

1. Po otrzymaniu rezerwacji Hotel może przesłać Klientowi jej potwierdzenie drogą mailową, SMS lub przekazać je telefonicznie.
2. Hotel może uzależnić potwierdzenie rezerwacji od dokonania przedpłaty, zadatku lub pełnej płatności z góry, jeśli wynika to z warunków danej oferty.
3. Szczegółowe warunki płatności oraz ewentualnej przedpłaty są każdorazowo wskazywane Klientowi przed zawarciem umowy.

§6. Zmiana lub anulowanie rezerwacji

1. Zasady zmiany lub anulowania rezerwacji zależą od rodzaju wybranej oferty oraz warunków przedstawionych Klientowi przy dokonywaniu rezerwacji.
2. Jeżeli warunki oferty nie stanowią inaczej, Klient może zwrócić się do Hotelu o zmianę lub anulowanie rezerwacji telefonicznie lub mailowo.

3. Hotel informuje, że w przypadku umów o świadczenie usług hotelarskich dotyczących oznaczonego dnia lub okresu pobytu konsumentowi co do zasady **nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość**.
4. W przypadku rezerwacji opłaconej z góry, zwrot środków następuje zgodnie z warunkami oferty, na podstawie której dokonano rezerwacji.
5. Jeżeli dana oferta przewiduje możliwość bezkosztowej anulacji, zwrot środków następuje tą samą metodą płatności, chyba że strony ustalą inaczej.
6. W przypadku ofert bezzwrotnych anulowanie rezerwacji, skrócenie pobytu lub niestawienie się Gościa w Hotelu może skutkować brakiem zwrotu całości albo części wniesionej opłaty, zgodnie z warunkami zaakceptowanymi przy rezerwacji.

§7. Reklamacje

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących rezerwacji lub świadczonych usług Klient ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamację można złożyć:
 1. pisemnie na adres Hotelu,
 2. mailowo na adres: recepja@hotelesperanto.net,
 3. osobiście w recepcji Hotelu,
 4. telefonicznie pod numerem: 605 226 622.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 1. dane Klienta,
 2. opis zastrzeżeń,
 3. datę zdarzenia lub pobytu,
 4. żądanie Klienta, jeśli zostało sformułowane.
4. Klient powinien zgłosić nieprawidłowości niezwłocznie po ich stwierdzeniu, aby umożliwić Hotelowi podjęcie odpowiednich działań.
5. Hotel rozpatruje reklamację w rozsądnym terminie, nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że charakter sprawy wymaga dłuższego czasu, o czym Klient zostanie poinformowany.

§8. Dokumenty sprzedaży

1. Hotel wystawia dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Na żądanie Klienta Hotel wystawi fakturę VAT, pod warunkiem przekazania danych niezbędnych do jej wystawienia w terminie przewidzianym przepisami.

§9. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest **Casablanca Catering Sp. z o.o.**, ul. Legionowa 10 lok. 209, 15-099 Białystok, NIP: **542-27-79-296**.

2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane w celu:
 1. zawarcia i wykonania umowy rezerwacji lub świadczenia usług noclegowych,
 2. realizacji obowiązków prawnych ciążących na administratorze,
 3. kontaktu z Klientem w sprawach związanych z rezerwacją i pobytem,
 4. dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do dokonania rezerwacji i realizacji usługi.
4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Hotelu lub w recepcji.

§10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniany Klientom nieodpłatnie przed dokonaniem rezerwacji, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Hotelu oraz w recepcji.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu świadczenia usług lub zmiany procesu rezerwacyjnego, przy czym do rezerwacji dokonanych przed zmianą stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili dokonania rezerwacji.