



WARUNKI REZERWACJI

I. DEFINICJE I POJĘCIA UŻYTE W UMOWIE:

ZAMÓWIENIE – dokument elektroniczny będący jedyną możliwą formą dokonania rezerwacji usługi w systemie www.Hotele.pl

REZERWACJA – przyjęte do realizacji i potwierdzone przez Operatora Zamówienie usługi (np. miejsca noclegowego)

KLIENT – osoba fizyczna lub prawna, posiadająca zdolności do czynności prawnych w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, korzystająca z usług NETMEDIA S.A.

OPERATOR – NETMEDIA S.A. z siedzibą przy ulicy Woronicza 15, 02-625 Warszawa.

VOUCHER – dokument potwierdzający zawarcie Umowy / zamówienie usługi przez Klienta w serwisie www.Hotele.pl. Dokument konieczny do okazania w Hotelu, w celu wykorzystania zamówionej usługi.

II. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków na jakich Operator świadczy usługę rezerwacji miejsc noclegowych w Hotelach i innych obiektach oraz rezerwacji innych usług turystycznych na rzecz, i w imieniu Klienta.
2. Rezerwacja miejsc noclegowych dokonywana jest za pośrednictwem elektronicznego systemu rezerwacyjnego dostępnego pod adresem www.Hotele.pl

III. REZERWACJA USŁUGI

1. Zakup miejsc noclegowych lub innych usług turystycznych odbywa się poprzez wypełnienie i wysłanie Zamówienia.
2. Klient zobowiązany jest do poprawnego wypełnienia Zamówienia, przy czym Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za następstwa wynikające z błędnie wypełnionego przez Klienta Zamówienia.
3. Do Klienta należy upewnienie się, że Voucher potwierdzający zamówioną usługę został mu dostarczony pomyślnie. W przypadku braku takiego dokumentu Klient winien natychmiast powiadomić o tym fakcie Operatora.
4. Operator nie gwarantuje pomyślnego dostarczenia dokumentu potwierdzającego rezerwację Klienta i tym samym nie ponosi odpowiedzialności za następstwa braku Vouchera podczas zakwaterowania Klienta w Hotelu.

NETMEDIA S.A.

02 - 625 Warszawa, ul. Woronicza 15

Warszawa Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS 0000259747

NIP 526-23-61-606 • REGON 016033317



IV. CENY ZAWARTE W SYSTEMIE

1. Ceny zawarte w systemie www.Hotele.pl podawane są zawsze za pokój, apartament, lub inną jednostkę mieszkalną za noc. Ceny te zawierają zawsze podatek VAT.
2. Ceny zawarte w systemie www.Hotele.pl zawierają śniadanie. Jeśli w danej ofercie śniadanie nie jest zawarte, Klient otrzymuje taką informację w procesie składania Zamówienia.
3. Operator systemu informuje, a Klient akceptuje fakt, że ceny zawarte w systemie mogą ulec nagłej zmianie bez podawania przyczyn, przy czym Operator potwierdza, że cena przekazana Klientowi w momencie zakupu usługi (rezerwacji) w dokumencie potwierdzającym rezerwację jest ceną, którą Klient zapłaci za usługę. Operator nie pobiera od Klienta żadnych dodatkowych opłat za dokonanie rezerwacji.

V. FORMY PŁATNOŚCI ZA ZAMÓWIONE REZERWACJE – USŁUGI

Jedyną obowiązującą jednostką płatniczą w systemie www.Hotele.pl jest Polski Złoty (PLN). Ceny prezentowane dla Klienta w innej walucie (EURO, USD, GBP) są cenami orientacyjnymi, przeliczanymi wg dziennego średniego kursu bankowego z dnia dokonania rezerwacji. Wszelkie różnice kwotowe dotyczące płatności dokonanej podczas procesu składania Zamówienia w stosunku do finalnego obciążenia wynikają tylko i wyłącznie z różnic kursowych transakcji dokonywanych przez centrum autoryzacji kart kredytowych lub bank Klienta. W systemie www.Hotele.pl możliwe są różne formy płatności w tym: karta kredytowa i przelew bankowy.

KARTA KREDYTOWA

1. Kwota równowartości usługi wyliczona w procesie składania Zamówienia jest automatycznie autoryzowana po wypełnieniu przez Klienta wymaganych danych za pośrednictwem eCard – centrum autoryzacji kart kredytowych przy użyciu szyfrowanego połączenia. Operator może blokować zautoryzowane środki do momentu potwierdzenia Zamówienia (do 7 dni roboczych od momentu ich autoryzacji).
2. Karta kredytowa Klienta zostaje obciążona w momencie potwierdzenia Zamówienia przez Operatora.
3. Operator ma prawo odmówić przyjęcia Zamówienia w przypadku, gdy środki na koncie Klienta są niewystarczające na pokrycie kosztów lub wystawca karty kredytowej Klienta odmówi przeprowadzenia transakcji.

PRZELEW BANKOWY (formularz do pobrania)

System www.Hotele.pl umożliwia Klientowi uregulowanie należności za zamówioną usługę w formie przelewu bankowego przy spełnieniu następujących warunków:

1. Klient dokona płatności, a środki dotrą na konto Operatora w nieprzekraczalnym terminie 3 dni roboczych od daty rozpoczęcia usługi.
2. W przypadku braku środków pieniężnych na koncie Operatora w terminie co najmniej 3 dni roboczych od daty rozpoczęcia usługi, Operator ma prawo anulować zamówioną przez Klienta usługę z przyczyny braku zapłaty w terminie.
3. W momencie otrzymania środków pieniężnych Operator zobowiązuje się do natychmiastowego przesłania do Klienta potwierdzenia usługi wraz z Voucherem. W celu szybszego otrzymania potwierdzenia zamówionej usługi, Klient może przesłać dowód dokonania przelewu na numer faksu (48 22) 567 31 51 lub na adres e-mail rezerwacja@hotele.pl
4. Płatności należy dokonać na konto bankowe NETMEDIA S.A. w Kredyt Banku Nr rachunku.: 90 1500 1878 1218 7006 4975 0000. Do rozliczeń poza krajowych można zastosować następujący numer rachunku: (IBAN) PL90 1500 1878 1218 7006 4975 0000 (BIC) KRDBPLPW.

PŁATNOŚĆ W HOTELU

W przypadku dokonania takiej rezerwacji Klient nie jest zobowiązany do dokonania płatności w serwisie www.Hotele.pl Rezerwacja zostanie dokonana bezkosztowo w wybranym przez Państwa Hotelu. Rezerwacja ta jest gwarantowana przez Hotel do godziny określonej w przesłanym potwierdzeniu. Płatność za pobyt zostanie dokonana przez Państwa na miejscu w Hotelu. Faktura za pobyt zostanie wystawiona przez Hotel po dokonaniu

NETMEDIA S.A.

02 - 625 Warszawa, ul. Woronicza 15

Warszawa Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS 0000259747

NIP 526-23-61-606 • REGON 016033317



płatności. W przypadku potrzeby późniejszego przyjazdu lub chęci zagwarantowania pobytu prosimy o kontakt bezpośrednio z Hotelem przed godziną określoną w potwierdzeniu. Prosimy o kontakt z Hotelem również w przypadku, jeśli nie będziecie mogli Państwo przyjechać i skorzystać z zamówionego pobytu.

UWAGA: Rezerwacja zostanie automatycznie anulowana w momencie nie pojawienia się Państwa w Hotelu do godziny określonej w potwierdzeniu. Za rezerwacje z płatnością na miejscu odpowiada Hotel.

VI. FAKTURY VAT

1. Operator ma obowiązek wystawienia faktury w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od daty zakończenia usługi.
2. Zgodnie z ustawą o podatku od towarów i usług Operator jest zobowiązany do wystawienia faktury VAT.
3. W przypadku, gdy Klient nie wypełnił lub podał błędną informację dotyczącą danych firmowych do wystawienia faktury, Operator nie ma możliwości wystawienia lub zmiany faktury w terminie powyżej 7 dni od daty zakończenia usługi.

VII. USŁUGI DODATKOWE

Wszelkie usługi dodatkowe wykorzystane przez Klienta w Hotelu lub innym obiekcie (np. parking, koszty pralni, płatna telewizja, mini-bar i inne), nie zamówione w procesie składania Zamówienia oraz opłaty klimatyczne w miejscowościach uzdrowiskowych wprowadzone decyzją władz miejskich muszą być pokryte przez Klienta bezpośrednio w Hotelu.

VIII. POTWIERDZENIE REZERWACJI – VOUCHER

System www.Hotele.pl udostępnia Klientowi dwa rodzaje usług z podziałem, ze względu, na ich dostępność:

1. Usługi ON-LINE – w przypadku, gdy Klient składa Zamówienie usługi dostępnej w czasie rzeczywistym (online), system natychmiast wysyła do Klienta, na podany w zamówieniu adres e-mail, potwierdzenie dokonania i realizacji rezerwacji oraz Voucher.
2. Usługi ON-REQUEST (Na zapytanie) – w przypadku, gdy Klient składa Zamówienie usługi dostępnej na zapytanie (on-request), która wymaga potwierdzenia jej przez Operatora, potwierdzenie takie następuje możliwie jak najszybciej, lecz nie dłużej niż w ciągu 24 godzin w dni robocze lub w ciągu 48 godzin w dni pozostałe, począwszy od momentu otrzymania przez Operatora zamówienia od Klienta.
3. Klient wraz z potwierdzeniem zamówionej usługi otrzymuje Voucher, który jest dokumentem niezbędnym do przedłożenia w Hotelu, umożliwiającym wykorzystanie zamówionej usługi.
4. W przypadku złożenia przez Klienta Zamówienia wraz z wyborem formy płatności „przelew bankowy”, Operator przesyła Klientowi Voucher, dopiero w momencie otrzymania wszystkich środków należących za zamówioną usługę na swoje konto.

IX. ZMIANA LUB ANULACJA ZAMÓWIONEJ USŁUGI

1. Zmian lub anulacji zamówionej usługi należy dokonywać za pośrednictwem formularzy dostępnych w systemie www.Hotele.pl. Operator nie ma obowiązku przyjąć zmiany lub anulacji Zamówienia w innej formie przekazu.
2. W celu swojej ważności wszystkie zmiany lub anulacje dokonane przez Klienta muszą być potwierdzone przez Operatora pisemnie.
3. Jeśli warunki danej oferty nie stanowią inaczej, Operator dokona zmiany Rezerwacji bez dodatkowych kosztów dla Klienta.
4. Warunki anulacji mogą się różnić w zależności od Hotelu i konkretnej oferty. Operator gwarantuje przekazanie Klientowi takiej informacji w sposób przejrzysty i prosty w procesie składania Zamówienia.

NETMEDIA S.A.

02 - 625 Warszawa, ul. Woronicza 15

Warszawa Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS 0000259747

NIP 526-23-61-606 • REGON 016033317



Nadrzędnymi warunkami anulacji są warunki zawarte w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku ich braku obowiązują Warunki Ogólne:

- a) Operator nie pobiera żadnych opłat od Klienta w przypadku, gdy anulacja zamówionej usługi nastąpiła w terminie do 72 godzin od daty pierwszego dnia rozpoczęcia usługi.
 - b) Operator pobierze 100% kosztów pierwszego dnia rezerwacji, jeśli Klienta dokonuje anulacji zamówionej usługi w terminie poniżej 72 lub mniej godzin od daty pierwszego dnia rozpoczęcia usługi.
 - c) Operator pobierze 100% całości kosztów rezerwacji, jeśli Klient zrezygnuje z zamówionej usługi bez uprzedniego jej anulowania lub zmiany dokonanych za pośrednictwem odpowiednich formularzy znajdujących się w systemie www.Hotele.pl.
 - d) Operator pobierze 100% całości kosztów rezerwacji w przypadku, gdy Klient nie wykorzysta zamówionej usługi w terminie (no-show).
5. W przypadku anulacji rezerwacji Operator zwraca należny Klientowi koszt, po uprzednim potrąceniu opłat anulacyjnych, wynikających z danej oferty lub ogólnych Warunków Rezerwacji, na wskazane konto Klienta (przelew bankowy) lub wskazaną kartę kredytową wykorzystaną w procesie rezerwacji usług. Operator nie odpowiada za różnice wynikające z wahań notowań dziennych kursów walut.

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator dołoży wszelkich starań, aby dane prezentowane w systemie były zgodne z rzeczywistością. Natomiast aktualność prezentowanych danych zależy również od współpracujących z Operatorem obiektów hotelowych, na które Operator nie ma bezpośredniego wpływu.
2. Jeśli wykonanie pierwotnej rezerwacji okaże się być niemożliwe Operator poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji i zaproponuje Klientowi wykonanie usługi najbardziej zbliżonej standardem i ceną, do usługi pierwotnie zamówionej przez Klienta w terminie podanym w Zamówieniu. Klient może zrezygnować z propozycji alternatywnej usługi, w tym przypadku Operator zwróci Klientowi całość kosztów poniesionych przez Klienta.
3. Całkowita odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć wartości usług zamówionych przez Klienta.
4. Dokonanie przez Operatora zwrotu kosztów wynikających z niemożliwości realizacji zamówionej usługi, wyczerpuje w całości wszelkie możliwe roszczenia Klienta z tytułu niewykonania usługi.

XI. OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

1. Operator nie jest właścicielem prezentowanych w systemie www.Hotele.pl Hoteli, w związku z czym:
 - a. Operator nie odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone przez personel Hotelu.
 - b. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności jeśli dane zamieszczone w systemie www.Hotele.pl przekazane przez Hotel są różne od stanu faktycznego.
 - c. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które zostaną spowodowane brakiem wolnych pokoi, a wynikają ze sprzedaży większej ilości miejsc noclegowych przez Hotel, niż on sam tych miejsc posiada.
 - d. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wszelkie niedogodności czy nieprzyjemności występujące podczas pobytu w Hotelu lub innym zarezerwowanym obiekcie, które wynikają np. z: konserwacji lub naprawy urządzeń grzewczych, czasowego wyłączenia urządzeń rekreacyjnych (np. konserwacja basenu), braku wody, prądu, wadliwie działającej klimatyzacji, itp.
2. W przypadku działania tzw. „siły wyższej”, niezależnej od żadnej ze stron, np.: wybuchy, powódzie, pożary, strajki, wybuch lub zagrożenie wybuchem wojny, stan wojenny, sabotaż, choroby lub w innych sytuacjach wyjątkowych uniemożliwiających realizację zamówionej usługi zgodnie z umową, Operator jest zwolniony z przyjętego zobowiązania i nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu niewykonania umowy.

NETMEDIA S.A.

02 - 625 Warszawa, ul. Woronicza 15

Warszawa Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS 0000259747

NIP 526-23-61-606 • REGON 016033317



XII. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu w Hotelu powinny być kierowane do Hotelu podczas wyjazdu oraz przesyłane do Operatora w terminie 48 godzin od zakończenia usługi.
2. Brak informacji dotyczącej jakichkolwiek problemów napotkanych podczas pobytu w Hotelu przez Klienta, przekazanej do Operatora w określonym terminie, może znacznie wpłynąć na skuteczność rozpatrzenia reklamacji.
3. Operator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej, przekazanej reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.

XIII. DANE KLIENTA

Składając Zamówienie i dokonując rezerwacji za pośrednictwem Operatora, Klient wyraża zgodę na umieszczenie jego danych w bazie danych należącej do firmy NETMEDIA S.A. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji rezerwacji, ułatwienia dokonywania kolejnych rezerwacji oraz w celach marketingowych, zgodnie z przepisami prawa.

XIV. AKCEPTACJA WARUNKÓW REZERWACJI

Klient, który złożył zamówienie w systemie Operatora, zaznaczając w Zamówieniu rezerwacji, że akceptuje warunki rezerwacji, oświadcza, że zapoznał się z "Warunkami Rezerwacji" i jest świadomy konsekwencji z nich wynikających.

XV. USTALENIA KOŃCOWE

1. Warunki Rezerwacji zostały stworzone w oparciu i zgodzie z prawem polskim. Wszelkie roszczenia powinny być składane i podlegają wyłącznie jurysdykcji sądów właściwych terytorialnie Operatorowi.
2. W przypadku gdy jeden z warunków traci swoją ważność, nie wpływa to na jakąkolwiek zmianę pozostałych punktów niniejszych Warunków Rezerwacji.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Warunków Rezerwacji.

NETMEDIA S.A.

02 - 625 Warszawa, ul. Woronicza 15

Warszawa Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS 0000259747

NIP 526-23-61-606 • REGON 016033317