

REGULAMIN REZERWACJI

Niniejszy **Regulamin Rezerwacji** określa sposoby składania Rezerwacji na usługi noclegowe w Hotelu, metody i terminy płatności, warunki Rezerwacji oraz ich anulacji. Regulamin Rezerwacji oraz Regulamin Hotelu stanowi integralną część umowy jaką zawierają Państwo poprzez złożenie Rezerwacji w naszym obiekcie. Przyjmując ofertę i dokonując Rezerwacji w Hotelu potwierdzacie Państwo, iż akceptujecie zapisy ww. Regulaminów.

§ 1. DEFINICJE

1. **Hotel** – obiekt noclegowy świadczący usługi noclegowe na bazie krótko i długoterminowego wynajmu jednostek mieszkalnych działający pod marką Aparthotel Rakowicka Residence, zlokalizowany przy ul. Rakowickiej 6 w Krakowie, zarządzany przez Colorfly Sp. z o. o. Sp. K. pod adresem przy ul. Rakowickiej 6/ LU 22, 31-511 Kraków, NIP: 9452204438, REGON: 366744843, KRS: 0000667373.
2. **Doba hotelowa** – jednostka czasu obejmująca jedną dobę, na jakie wynajmowane są jednostki mieszkalne (Pokoje), przy czym w dniu przyjazdu (zameldowania) trwająca nie wcześniej niż od godz. 16:00, a w dniu wyjazdu (wymeldowania) nie dłużej niż do godz. 11:00.
3. **Nocleg** – wynajem jednego Pokoju na okres jednej Doby hotelowej.
4. **Gość hotelowy** – osoba fizyczna, zameldowana w hotelu na okres czasu wynikający z dokonanej w Hotelu Rezerwacji usług noclegowych.
5. **Zamawiający** – osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka samorządowa, rządowa, państwowa, naukowa, wojskowa lub inna nie posiadająca osobowości prawnej, która dokonuje Rezerwacji usług noclegowych w Hotelu w imieniu i na rzecz Gości hotelowych.
6. **Rezerwacja** – zamówienie usług noclegowych złożone bezpośrednio przez Gościa hotelowego lub przez Zamawiającego na rzecz Gościa hotelowego – przejęte i potwierdzone przez Hotel.
7. **Rezerwacja grupowa** – Rezerwacja dokonana na min. 10 Pokoi lub łącznie na min. 15 Noclegów.
8. **Potwierdzenie rezerwacji** – pisemne potwierdzenie przyjęcia przez Hotel zamówienia na usługi noclegowe.
9. **Pokój** – samodzielna, wydzielona i wyposażona jednostka mieszkalna w Hotelu z pełnym węzłem sanitarnym.
10. **Regulamin Hotelu** – regulamin domu, dostępny na www.rakowickaresidence.pl, określający zasady funkcjonowania Hotelu, prawa oraz obowiązki Gości hotelowych.
11. **Dystrybutor** – biuro podróży, portal rezerwacyjny (agencja rezerwacji online) lub inna firma, która na podstawie umowy z Hotelem prowadzi na rzecz Hotelu sprzedaż usług noclegowych.

§ 2. REZERWACJE

1. W Hotelu można dokonać Rezerwacji w ramach jednej z ofert:
 - a/ **Oferty standardowej** – z możliwością anulacji bez ponoszenia kosztów do godz. 18:00 na jeden dzień przed planowanym zameldowaniem do Hotelu. W przypadku anulacji po tym terminie – Hotelowi przysługuje wynagrodzenie w wysokości wartości pierwszej niewykorzystanej Doby hotelowej.
 - b/ **Oferty bezzwrotnej** – z koniecznością dokonania przedpłaty całości wartości Rezerwacji w trakcie procesu jej dokonywania lub najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania Potwierdzenia rezerwacji. W przypadku anulacji lub modyfikacji lub skrócenia długości pobytu, skutkującym zmianą ceny Rezerwacji in minus – Hotel ma prawo do zachowania przedpłaty w całości;
 - c/ **Oferty z wyprzedzeniem** – dokonanej z wyprzedzeniem minimum na 60 dni przed datą zameldowania – z koniecznością dokonania bezzwrotnej przedpłaty 30% wartości Rezerwacji w trakcie



procesu jej dokonywania lub najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania Potwierdzenia rezerwacji. W przypadku anulacji takiej Rezerwacji – 30% przedpłata nie podlega zwrotowi. Na 14 dni przed przyjazdem – Zamawiający zapłaci pozostałe 70% ceny Rezerwacji, która wtedy staje się ofertą bezzwrotną i w przypadku anulacji lub modyfikacji po tym terminie, Hotel ma prawo do zatrzymania 100% przedpłaty. W braku płatności pozostałych 70% w terminie do 14 dni przed przyjazdem – Rezerwacja zostanie automatycznie anulowana a 30% przedpłata nie podlega zwrotowi.

d/ **Oferty dla rezerwacji grupowej** – z koniecznością przedpłaty depozytu o wartości 25% zamówionych usług noclegowych w terminie wskazanym na Potwierdzeniu rezerwacji. Następnie do godz. 23:59 na 60 dni przed planowanym zameldowaniem – kolejnej przedpłaty o wartości 50% ceny Rezerwacji. W przypadku anulacji po ww. terminie – Hotel ma prawo do zachowania obu przedpłat na poczet zamówionych usług. Trzecia transza 25% przedpłaty – płatność końcowa do godz. 23:59 na 7 dni przed zameldowaniem się grupy do Hotelu. Do tego terminu – Zamawiający ma prawo modyfikacji oraz anulacji Pokoi nie przekraczającej 25% wartości zamówienia. Po tym terminie – Rezerwacja staje się ofertą bezzwrotną i w przypadku modyfikacji lub anulacji Hotelowi przysługuje wynagrodzenie 100% ceny Rezerwacji.

2. Gdy zamówienie w ramach Oferty dla rezerwacji grupowej zostaje dokonana w okresie krótszym niż 60 dni przed przyjazdem – obowiązują warunki płatności i warunki z Potwierdzenia rezerwacji.
3. Dla wszelkich Rezerwacji dokonanych w ramach ramowych umów współpracy – zastosowania mają zapisy z tych umów.
4. Po złożeniu zamówienia przez Zamawiającego – Hotel w ramach dostępnych Pokoi, potwierdza przyjęcie Rezerwacji poprzez przesłanie w sposób ustalony z Zamawiającym Potwierdzenia rezerwacji, w którym wyszczególnione są:
 - a/ nr i data Potwierdzenia rezerwacji;
 - b/ imię i nazwisko Zamawiającego lub / i Gościa hotelowego;
 - c/ daty zameldowania i wymeldowania;
 - d/ ilość i typy zamówionych Pokoi;
 - e/ cena zamówionych usług noclegowych;
 - f/ metoda i terminy zapłaty za zamówione usługi;
 - g/ warunki i terminy anulacji.
5. Od momentu przesłania przez Hotel Potwierdzenia rezerwacji – Rezerwacja staje się potwierdzona, a umowa wynajmu wynikająca z Potwierdzenia rezerwacji wiążąca dla Zamawiającego i Hotelu. Jeśli przesłane przez Hotel Potwierdzenie rezerwacji nie stanowi inaczej – obowiązują warunki rezerwacji i anulacji wymienione w niniejszym Regulaminie Rezerwacji w § 2. pkt. od 1a/ do 1d/.
6. W przypadku dokonania Rezerwacji w Hotelu poprzez serwis Dystrybutora – obowiązują warunki rezerwacji i anulacji dostępne na stronie w serwisie online lub potwierdzone przez Dystrybutora.

§ 3. METODY PŁATNOŚCI

Hotel przyjmuje płatności za świadczone usługi za pomocą następujących metod płatności:

1. Gotówką – tylko w godzinach pracy recepcji hotelowej;
2. Przelewem na rachunek bankowy firmy zarządzającej Hotelem - Colorfly Sp. z o. o. Sp. K.
 - a/ w polskich złotych na nr konta: **PL63 8808 0006 0010 0196 0363 0001**, SWIFT / BIC: **POLUPLPR**;
 - b/ w euro na nr konta: **PL05 8888 0006 0050 0196 0363 0015**, SWIFT / BIC: **POLUPLPR**;
3. Za pomocą elektronicznych środków płatniczych obsługiwanych i rozliczanych przez następujące licencjonowane podmioty rozliczeniowe:
 - a/ Polskie ePłatności S.A. z siedzibą w Tajęcinie nr 113 (36-002),
KRS: 0000347131, NIP: 8133611149, REGON: 180523400;
 - b/ PayLane Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (80-387), przy ul. Arkońskiej 6, lok. A3,
KRS: 0000227278, NIP: 586-214-10-89, REGON: 220010531;
 - c/ eCard S.A z siedzibą w Warszawie (00-043), przy ul. T. Czackiego 7/9/11,

KRS: 0000042304, NIP: 5213103040, REGON: 016341786;
d/ PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-357) przy ul. Kanclerskiej 15,
KRS: 0000347935, NIP: 7792369887, REGON: 301345068 – operatora serwisu Przelewy24.

§ 4. ANULACJE REZERWACJI

1. Anulacja całości lub części Rezerwacji powinna każdorazowo zostać dokonana na piśmie w jeden z poniższych sposobów, poprzez przesłanie wiadomości:
a/ e-mail na adres: hotel@rakowickaresidence.pl
b/ SMS na nr telefonu: +48 733 766 831
c/ poprzez komunikator WhatsApp: +48 733 766 831
d/ poprzez formularz kontaktowy na stronie WWW Hotelu
e/ poprzez formularz kontaktowy w serwisie Dystrybutora.
2. Anulacja Rezerwacji przesłana w sposób opisany w § 4. pkt. 1a/ do 1e/, powinna zawierać następujące dane:
a/ w przypadku anulacji całości Rezerwacji – dane wymienione w § 2. pkt. 2a/ do 2c/,
b/ w przypadku anulacji częściowej Rezerwacji – dodatkowo dane dot. ilości Pokoi z § 2. pkt. 2d/.
3. Hotel niezwłocznie potwierdzi przyjęcie anulacji Rezerwacji w sposób w jakim otrzymał anulację.
4. Zwroty przedpłat dokonanych w związku z anulowaną Rezerwacją – określają przepisy § 2. pkt. 1a/ do 1d/ niniejszego Regulaminu Rezerwacji.

§ 5. RODO

- 1.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. We wszelkich kwestiach nie ujętych lub nie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie Rezerwacji – zastosowanie mają zapisy Kodeksu cywilnego prawa polskiego.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo wniesienia reklamacji na piśmie przesłanej za pomocą wiadomości e-mail na adres: biuro@rakowickaresidence.pl. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty jej wpłynięcia do Hotelu, chyba że jej natura lub poziom złożoności wymaga współpracy zewnętrznych firm biorących udział w procesie Rezerwacji – Dystrybutor, bank obsługujący rachunki firmy zarządzającej Hotelem lub podmiot rozliczający płatności elektronicznymi środkami płatniczymi, a ich wewnętrzne procedury reklamacyjne stanowią inaczej. Jednak nie dłużej niż to konieczne dla prawidłowego procesu rozpatrzenia reklamacji.
3. Hotel deklaruje, że dołoży wszelkich starań, aby wszelkie spory rozstrzygać polubownie. Jednak w przypadku braku takiego rozstrzygnięcia – sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby firmy zarządzającej Hotelem.
4. Hotel zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu Rezerwacji w każdym czasie i bez uprzedzenia, jednak dla Rezerwacji przyjętych przed datą wprowadzenia tych zmian – obowiązują zapisy Regulaminu Rezerwacji z dnia Potwierdzenia rezerwacji.

Maurizio Sangalli
Prezes zarządu Colorfly Sp. z o. o. Sp. K.

ul. Rakowicka 6
31-511 Kraków
www.rakowickaresidence.pl

