

Ogólne warunki rezerwacji i pobytu w Kompleksie Wczasowo – Sanatoryjnym SANDRA SPA w Karpaczu

1. **Zasady ogólne**
 1. SANDRA Janusz Zalewski & Spółka Sp.J. zwana w dalszej części „SANDRA” stawia sobie za cel zapewnienie Gościom optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki Gości określają ogólne warunki rezerwacji i pobytu w Kompleksie Wczasowo-Sanatoryjnym SANDRA SPA w Karpaczu zwane dalej warunkami.
2. **Zgłoszenie pobytu**
 1. Zgłoszenie pobytu wypoczynkowego lub kuracyjnego w Kompleksie SANDRA SPA w Karpaczu następuje z chwilą dokonania rezerwacji i wpłaty zaliczki w ustalonej wysokości w określonym terminie.
 2. Dokonanie rezerwacji wiążącej jest równoznaczne z przyjęciem ogólnych warunków rezerwacji i pobytu w Kompleksie Wczasowo – Sanatoryjnym Sandra SPA w Karpaczu
3. **Warunki płatności**
 1. Ceny świadczeń dla Gości są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
 2. Miejscem spełnienia świadczenia za pobyt jest wskazany rachunek bankowy „SANDRY”.
 3. Przy zgłoszeniu pobytu Gość zobowiązuje się do wpłaty na rzecz SANDRY zaliczki w wysokości co najmniej 30% ustalonej ceny pobytu.
 4. Zaliczka w wysokości 70% ceny za pobyt winna być wpłacona przez Gościa w dniu przyjazdu w recepcji gotówką, kartą kredytową lub przelana na rachunek bankowy. Wpłata na rachunek bankowy podlega stwierdzeniu na podstawie okazanego dowodu wpłaty.
 5. Korzystający z pobytu obowiązany jest do uiszczenia dodatkowo opłaty klimatycznej za każdy dzień pobytu w wysokości ustalonej aktualnie obowiązującą uchwałą Rady Gminy w Karpaczu.
 6. Opłata za psa wynosi 25 zł za dobę, przy czym pobyt z psem winien być zgłoszony i uzgodniony przed przyjazdem do Obiektu.
 7. „SANDRA” zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy z Gościem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w terminach ustalonych w pkt 3.3 i 3.4 na rzecz „SANDRY”.
 8. W przypadku nie zgłoszenia przez zamawiającego przyjazdu w terminie późniejszym, rezerwacja pobytu jest gwarantowana do godziny 9-tej dnia następnego od dnia rezerwacji.
4. **Prawa Gościa**
 1. Gość ma prawo do świadczeń zawartych w ofercie „SANDRY” po akceptacji i spełnieniu niniejszych warunków.
 2. Goście uprawnieni są do otrzymania koniecznej pomocy i opieki oraz zgłaszania wszelkich uwag i sugestii dotyczących pobytu w recepcji „SANDRY”.
5. **Obowiązki Gościa**
 1. Od chwili rozpoczęcia pobytu Gość zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli SANDRY dotyczących pobytu wypoczynkowego lub rehabilitacyjnego umożliwiających realizację pobytu.
 2. Gość zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem przepisów pożarowych w miejscu zakwaterowania.
 3. W razie rażącego bądź uporczywego naruszenia przez Gościa ustalonego porządku pobytu zagrażającego interesom innych Gości, SANDRA może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty powstałe z winy Gościa obciążą w takim przypadku nie stosującego się do ustalonego przez SANDRĘ porządku pobytu Gościa.
 4. Gość zobowiązany jest do posiadania przy sobie karty pobytu w Kompleksie Sandra SPA w Karpaczu.
6. **Reklamacje**
 1. Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz innymi warunkami pobytu należy zgłaszać niezwłocznie do Przedstawiciela SANDRY, który jest zobowiązany do zbadania zasadności złożonej reklamacji.
 2. Ewentualne reklamacje nie mogą wpłynąć na terminy i wysokość płatności.
 3. Reklamacje będą rozpatrywane i rozwiązywane odrębnie o sposobie załatwienia Gość zostanie poinformowany ustnie bądź pisemnie.
7. **Odpowiedzialność, przedawnienie**
 1. „SANDRA” nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Gościa.
 2. Gość jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania pobytu w miejscu jej powstania. Za szkody wyrządzone poprzez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
 3. „SANDRA” nie ponosi odpowiedzialności za wady lub niewykonanie obowiązków związanych z wykonaniem zobowiązań, które były oferowane jako usługi podwykonawców (np. organizacja wycieczki z miejsca docelowego, wynajęty samochód, imprezy fakultatywne, etc.)
 4. Roszczenia wobec „SANDRY” przedawniają się po upływie 6 miesięcy od przewidzianego w umowie terminu zakończenia pobytu.
8. **Wyłączenie odpowiedzialności**
 1. „SANDRA” nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Gości ponad kwotę rzeczywistej szkody oraz nie odpowiada za szkody moralne
 2. „SANDRA” nie ponosi odpowiedzialność w stosunku do Gości rezygnujących z pobytu wypoczynkowego lub rehabilitacyjnego w trakcie jego trwania
 3. „SANDRA” zastrzega sobie prawo do odwołania pobytu w każdym czasie przed jego rozpoczęciem w wypadku stanu wyższej konieczności spowodowanej zdarzeniem losowym z przyczyn niezależnych od „SANDRY”. Należność spełnienia świadczenia zobowiązuje „SANDRĘ” do przedstawienia oferty zastępczej na zasadach pierwszeństwa lub zwrot uiszczonych należności .
 4. „SANDRA” ponosi odpowiedzialność wyłącznie za pieniądze i rzeczy wartościowe zdeponowane w pokojowym sejfie /usługa dodatkowo płatna/.
9. **Rezygnacja z pobytu**
 1. Rezygnacja z pobytu w celu zwrotu wpłaconej zaliczki wymaga pisemnego oświadczenia.
 2. W przypadku rezygnacji do 61 dni przed datą rozpoczęcia pobytu „SANDRA” zwraca wniesione przez rezerwującego wpłaty pomniejszone o koszty manipulacyjne w wysokości 100 zł za każdą zgłoszoną rezerwację, z tytułu obsługi zgłoszenia.
 3. W przypadku późniejszej rezygnacji z pobytu wpłacona zaliczka nie podlega zwrotowi.
 4. W razie rezygnacji z pobytu w trakcie jego trwania, zwrotowi podlega wyłącznie kwota 20% pozostałej do wykorzystania zaliczki
 5. Dokonanie rezerwacji i wpłaty zaliczki jest równoznaczne z akceptacją przedstawionych wyżej ogólnych warunków.