



## **Warunki rezerwacji i anulacji pobyków indywidualnych w Pałacu Żelechów SPA & Wellness**

### **I. SPOSÓB DOKONANIA REZERWACJI**

1. Rezerwacji można dokonać poprzez:

- bezpośredni kontakt z Recepcją Pałacu mailowo lub telefonicznie;
- stronę internetową Pałacu;
- portal rezerwacyjny Booking.com.

2. Po dokonaniu rezerwacji bezpośrednio przez Recepcję zostanie przesłany na wskazany przez Klienta adres e-mail lub adres pocztowy dokument będący potwierdzeniem rezerwacji.

3. Warunkiem koniecznym dla dokonania prawnie wiążącej Pałac rezerwacji jest uiszczenie przez Gościa rezerwującego pobyt wpłaty kwoty w wysokości wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji. Rezerwacje dokonywane za pośrednictwem portalu Booking.com oraz strony internetowej Pałacu wymagają opłacenia 100% wartości rezerwacji w momencie ich dokonywania.

4. Wartość, o której mowa w punkcie powyżej winna być wpłacona na konto Pałacu w formie przelewu bankowego, opłacona kartą kredytową bądź gotówką w kasie Recepcji. Istnieje możliwość zagwarantowania rezerwacji na podstawie preautoryzacji na karcie kredytowej. Preautoryzacja może zostać dokonana maksymalnie na 7 dni przed przyjazdem.

5. Kwota wpłaty winna być wpłacona w terminie określonym w przesłanym dokumencie potwierdzającym rezerwację.

6. Za datę dokonania przedpłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego, przyjęcia gotówki do kasy lub obciążenia karty kredytowej Gościa.

7. Dane do przelewu:

Pałac Żelechów Centrum Konferencyjno – Wypoczynkowe

Dorota Podolak

ul. M. J. Piłsudskiego 36

08-430 Żelechów

**Konto: Raiffeisen Bank 82 1750 0009 0000 0000 2174 5049**

8. W przypadku braku wpłaty w określonym terminie, bądź braku środków na karcie kredytowej, rezerwacja może zostać automatycznie anulowana.

9. Pozostała należna kwota zostanie pobrana przez recepcjonistkę w gotówce lub pobrana z karty podczas zameldowania. Można też zagwarantować płatność udostępniając kartę kredytową do preautoryzacji.

## **II. ANULOWANIE I ZMIANY REZERWACJI**

1. *Warunki anulowania / zmiany rezerwacji dokonanych mailowo lub telefonicznie bezpośrednio w Recepcji Pałacu.  
W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Pałac zwraca w ciągu 7 dni od zgłoszenia anulacji / rezygnacji z rezerwacji:*
  - a) *100% wartości wpłaty w przypadku rezygnacji w terminie określonym w potwierdzeniu rezerwacji*
  - b) *Wpłacona kwota nie podlega zwrotowi w przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż wskazany w potwierdzeniu rezerwacji.*
  - c) *Do 7 dni przed dniem rozpoczęcia pobytu wszelkie zmiany rezerwacji polegające na zmniejszeniu / zwiększeniu liczby pokoi i / lub osób oraz zmiany terminu rezerwacji są możliwe, z wyjątkiem niestandardowych warunków rezerwacji i ofert specjalnych, przesłanych w potwierdzeniu rezerwacji.*
2. *Warunki anulowania / zmian rezerwacji dokonanych online za pośrednictwem booking.com i strony internetowej Pałacu:*
  - a) *Oferty dostępne na portalu booking.com i stronie internetowej Pałacu są ofertami bezzwrotnymi, w przypadku anulacji rezerwacji wpłata nie będzie zwrócona.*
  - b) *Bezkosztowe zmiany nie są możliwe w rezerwacjach dokonanych online za pośrednictwem booking.com i strony internetowej Pałacu.*
3. *Oferty niestandardowe, oferty specjalne - warunki anulacji / zmian rezerwacji:*
  - a) *Bezkosztowa zmiana / anulacja rezerwacji jest możliwa do 60 dni przed planowanym przyjazdem. W przypadku anulacji, w ciągu 7 dni od zgłoszenia, zostanie zwrócone 100% wpłaty.*
  - b) *W przypadku anulacji rezerwacji w terminie krótszym niż 60 dni, ale nie krótszym niż 30 dni do planowanego przyjazdu, w ciągu 7 dni, zostanie zwrócone 50% wpłaconej wartości.*
  - c) *W terminie krótszym niż 30 dni przed planowanym przyjazdem nie ma możliwości bezkosztowej anulacji rezerwacji. Gość zostanie obciążony 100% wpłaty.*
4. *Zwrot pieniędzy nastąpi w ciągu 7 dni od zgłoszenia, w formie przelewu, na wskazany przez Klienta rachunek bankowy lub w formie zwrotu na kartę w przypadku rezerwacji opłaconej kartą kredytową.*
5. *W przypadku skrócenia pobytu w Pałacu Klient oprócz ceny za zrealizowany pobyt, będzie obciążony dodatkowo opłatą równą 100% ceny niezrealizowanego pobytu. Wpłacone kwoty nie podlegają zwrotowi.*
6. *W przypadku niestawienia się gościa w Pałacu w dniu przyjazdu, wpłata pozostaje bezzwrotna, a rezerwację uważa się za anulowaną.*
7. *Anulowanie rezerwacji wymaga formy pisemnej.*

## **III. UDOKUMENTOWANIE REZERWACJI I ANULACJI**

1. *Wszelkie przedpłaty są udokumentowane w następujący sposób:*
  - a) *fakturą przedpłatową wystawioną imiennie na Klienta indywidualnego, do której dołączony jest paragon fiskalny - w przypadku wpłat osób fizycznych, bądź*
  - b) *fakturą przedpłatową wystawioną na wskazaną przez Klienta Firmę - w przypadku wpłat dokonanych przez firmę,*
2. *Rezygnacja bądź anulacja z zarezerwowanych lecz nie zapłaconych usług stanowi anulację kosztową .*

*Koszty anulacji rezerwacji mają charakter sankcyjny, odszkodowawczy z tytułu naprawienia szkody poniesionej przez Pałac w wyniku rezygnacji z usług.*

3. *Rezerwacją kosztową Pałac obciąża Klienta rezygnującego z usług.  
Czynność ta udokumentowana jest notą obciążeniową, opiewającą na wartość brutto niewykonanej usługi.*
4. *W przypadku grup zorganizowanych warunki anulacji zawarte są w odrębnych umowach w formie pisemnej.*

*Dorota Podolak*

*Właściciel Spa & Wellness Pałac Żelechów*