

Regulamin Zwrotów i Reklamacji

§1. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin zwrotów, anulacji i reklamacji określa zasady dokonywania zwrotów środków pieniężnych, zmian i anulowania rezerwacji oraz tryb składania i rozpatrywania reklamacji w Pensjonacie Działiszówka.
2. Regulamin stanowi uzupełnienie ogólnego Regulaminu Obiektu i jest z nim integralną częścią.
3. Pensjonat Działiszówka prowadzony jest przez **ADAMS-TRANS Sp. z o.o.**, ul. Sporna 8, 26-640 Maków Mazowiecki, NIP: 7963008430.
Kontakt z obiektem:
e-mail: kontakt@dzianiszowka.pl
telefon: +48 533 995 466
strona internetowa: www.dzianiszowka.pl

§2. Rezerwacje i formy płatności

1. Rezerwacji pobytu można dokonać:
 - telefonicznie,
 - poprzez stronę internetową www.dzianiszowka.pl,
 - osobiście,
 - za pośrednictwem serwisu Booking.com.Warunkiem potwierdzenia rezerwacji dokonywanej bezpośrednio w obiekcie jest wpłata zadatku w wysokości 30% wartości pobytu w terminie 3 dni od dnia potwierdzenia rezerwacji. Pozostała kwota za pobyt powinna zostać uregulowana najpóźniej 14 dni przed planowanym przyjazdem (przelewem lub kartą). Brak wpłaty w wyznaczonym terminie skutkuje anulacją rezerwacji. W przypadku rezerwacji dokonanych przez Booking.com obowiązują zasady płatności i warunki anulacji wskazane w potwierdzeniu rezerwacji w tym serwisie.

§3. Anulacja rezerwacji i zwrot środków

1. Anulacja rezerwacji dokonanej bezpośrednio w Pensjonacie Działiszówka:
 - do **14 dni przed planowanym przyjazdem** – bezpłatna, zwrot 100% wpłaconego zadatku,
 - od **14 do 7 dni przed przyjazdem** – zwrot 50% wpłaconego zadatku,
 - na **mniej niż 7 dni przed przyjazdem** lub w przypadku niepojawienia się Gościa (no-show) – zadatek nie podlega zwrotowi.Zwrot środków następuje w terminie do 14 dni roboczych od dnia skutecznego anulowania rezerwacji, na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności, o ile strony nie ustalą inaczej. Zmiana terminu rezerwacji możliwa jest wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z obiektem i w miarę dostępności wolnych miejsc. Rezerwacje dokonane przez Booking.com podlegają zasadom anulacji i zwrotów określonym przez ten serwis – Pensjonat nie ma możliwości ich modyfikacji.

§4. Skrócenie pobytu

1. W przypadku skrócenia pobytu przez Gościa po rozpoczęciu doby hotelowej, Pensjonat nie dokonuje zwrotu niewykorzystanej części pobytu.
2. Wyjątkiem są sytuacje losowe lub przypadki siły wyższej, rozpatrywane indywidualnie przez właściciela obiektu.

§5. Reklamacje

1. Gość ma prawo złożyć reklamację dotyczącą jakości świadczonych usług.
2. Reklamacje należy zgłaszać **niezwłocznie w trakcie pobytu**, osobiście lub mailowo, aby umożliwić obiektowi reakcję i usunięcie ewentualnych nieprawidłowości.
3. Reklamacje zgłoszone po zakończeniu pobytu mogą nie zostać uwzględnione.
4. Reklamacja powinna zawierać:
imię i nazwisko Gościa,
termin pobytu,
opis zastrzeżeń,
dane kontaktowe.
Pensjonat udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.

§6. Odpowiedzialność i wyłączenia zwrotów

1. Brak możliwości skorzystania z udogodnień obiektu (basen, sauna, jacuzzi, balia, plac zabaw) spowodowany awarią techniczną, warunkami atmosferycznymi lub innymi przyczynami niezależnymi od obiektu nie stanowi podstawy do obniżenia ceny ani zwrotu środków. Pensjonat nie ponosi odpowiedzialności za subiektywne odczucia Gościa dotyczące standardu pobytu, o ile jest on zgodny z opisem obiektu na stronie internetowej oraz w serwisie Booking.com.

§7. Siła wyższa

1. W przypadku wystąpienia zdarzeń losowych niezależnych od Pensjonatu (siła wyższa), takich jak klęski żywiołowe, awarie infrastruktury, przerwy w dostawie mediów, Pensjonat zastrzega sobie prawo do anulowania lub przesunięcia rezerwacji.
2. W takiej sytuacji Gościom przysługuje:
 - propozycja nowego terminu pobytu lub
 - zwrot wpłaconych środków.

§8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od momentu publikacji na stronie internetowej www.dzianiszowka.pl.
2. Dokonanie rezerwacji oraz wpłata zadatku oznaczają akceptację niniejszego regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
Pensjonat zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie, przy czym zmiany nie dotyczą rezerwacji już potwierdzonych.

