

REGULAMIN

OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z LOKALU PRZEZ KLIENTA

SUN & SNOW – SUN & SNOW Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Gałczyńskiego 4, 00-362 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 000318497, REGON: 141534979, NIP: 5213507582, kapitał zakładowy w wysokości 2.023.250,00 zł, będąca stroną umowy najmu Apartamentu na pobyt wypoczynkowy lub turystyczny z Klientem.

Klient – osoba fizyczna albo prawna, będąca stroną umowy o czasowe korzystanie z lokalu mieszkalnego (umowy najmu Apartamentu na pobyt wypoczynkowy lub turystyczny), będącego w dyspozycji Sun & Snow.

Pokój/Apartament – lokal mieszkalny, szczegółowo opisany w ofercie przedstawionej na stronie internetowej Sun & Snow, który Klient wynajmuje na pobyt czasowy w celach wypoczynkowych lub turystycznych.

§ 1

Postanowienia ogólne

Niniejsze ogólne warunki korzystania z lokali, zwane dalej Warunkami, stanowią integralną część umowy najmu Apartamentu na pobyt wypoczynkowy lub turystyczny zawartej pomiędzy Klientem a Sun & Snow, bądź pełnomocnikiem reprezentującym Sun & Snow. Sun & Snow oświadcza, że na mocy umowy z właścicielem lokalu mieszkalnego, zwanego dalej Apartamentem, jest uprawniony w ramach sprawowanego zarządu najmem do świadczenia usług czasowego udostępniania pokoju/apartamentu Klientom na krótkotrwałe pobyty wypoczynkowe lub turystyczne.

W ramach umowy najmu Sun & Snow zobowiązuje się przygotować pokój/apartament dla Klienta oraz udostępnić go Klientowi w zamian za ustalone wynagrodzenie.

Sun & Snow stosuje się do Kodeksu dobrych praktyk w dziedzinie hotelarstwa (Kodeks Hotelarza) z 2004 r.

Zawierając umowę najmu z Sun & Snow, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rezerwacji zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych (Dz. Ust. Nr 133/1997 pozycja 833).

§ 2

Rezerwacja

1. Przed dokonaniem rezerwacji i zawianiem umowy najmu Klient zobowiązuje się do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu. Dokonanie rezerwacji równoznaczne jest z zaakceptowaniem Regulaminu.

2. Rezerwacji można dokonywać przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego: za pośrednictwem strony internetowej www.czarnagoraresort.com, poczty elektronicznej (rezerwacja@sunandsnow.pl) lub telefonicznie pod numerem 22 450 26 26. Klient, który dokonuje rezerwacji, oświadcza, że jest osobą pełnoletnią.

3. Aktualny katalog pokoi i apartamentów do krótkotrwałego, turystycznego wynajmu wraz z ich szczegółowym opisem znajduje się na stronie www.czarnagoraresort.com. Zdjęcia prezentowane w ofercie mają charakter poglądowy. W pokojach i apartamentach, którymi zarządza Sun & Snow Sp. z o.o., mogą być widoczne ślady użytkowania, które wynikają z naturalnego zużycia pokoi i apartamentów oraz nie mają wpływu na ich wartość użytkową.

4. W celu dokonania rezerwacji online Klient powinien skorzystać z przeglądarki internetowej typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox lub Opera.

5. Klient, po dokonaniu rezerwacji pokoju lub apartamentu on-line, telefonicznie lub drogą mailową, otrzyma na swoją elektroniczną skrzynkę pocztową e-mail formularz, w którym znajdują się informacje o dokonanej rezerwacji.

Potwierdzeniem rezerwacji jest opłacenie w ciągu 1 godziny opłaty rezerwacyjnej w wysokości 30 % sumy zamówienia, jeśli do dnia przyjazdu pozostało więcej niż 5 dni, lub opłacenie w ciągu 1 godziny 100 % sumy zamówienia, jeśli do dnia przyjazdu pozostało 5 lub mniej dni.

6. Utworzenie przez Klienta rezerwacji drogą telefoniczną oznacza również zawiązanie umowy na warunkach określonych w Regulaminie.

7. W przypadku dokonania rezerwacji i nieopłacenia opłaty rezerwacyjnej rezerwacja zostanie automatycznie anulowana. Przywrócenie rezerwacji jest możliwe wyłącznie w przypadku dostępności lokalu, przy czym cena najmu może ulec zmianie.

8. Rezerwacji pokoju/apartamentu można dokonywać na okres co najmniej 1 doby, co stanowi też minimalny czas trwania umowy najmu. Sun & Snow zastrzega sobie możliwość ustalenia innych, dłuższych niż minimalne, okresów pobytu w zależności od terminu.

9. Prezentowane na stronie www.czarnagoraresort.com rabaty obniżają automatycznie wartość wynajmu w określonym terminie. Sumują się z indywidualnymi kodami rabatowymi Sun & Snow i z kodami rabatowymi dostawców zewnętrznych. Kody rabatowe Sun & Snow i kody rabatowe dostawców zewnętrznych nie sumują się z voucherami pobytowymi. Sun & Snow zastrzega sobie prawo do różnicowania kodów rabatowych pod względem sumowania się tych kodów z innymi rabatami. Vouchery kwotowe stanowią środek płatniczy, a możliwość ich wykorzystania nie podlega żadnym ograniczeniom.

§ 3

Opłata za usługę i warunki płatności

1. Wysokość opłaty za wynajem pokoju/apartamentu wraz z kosztami dodatkowymi jest każdorazowo podana w formularzu potwierdzenia rezerwacji otrzymywanym po dokonaniu rezerwacji lub telefonicznie przy dokonywaniu rezerwacji.

2. Opłata wskazana w ofercie cenowej na stronie internetowej i w formularzu rezerwacyjnym zawiera 8% podatek od towarów i usług.

3. Opłata za wynajem pokoju lub apartamentu obejmuje:

- opłatę za przygotowanie pokoju/apartamentu
- opłatę za pobyt w pokoju/apartamencie liczby osób ustalonej w umowie

Do opłaty za wynajem mogą być doliczone dodatkowe opłaty i kaucje wskazane w formularzu rezerwacyjnym lub umowie.

3. Opłata za wynajem pokoju lub apartamentu nie obejmuje: dodatkowego sprzątnia w trakcie pobytu, dodatkowej wymiany bielizny i ręczników, wypożyczenia łóżeczka dziecięcego, pobytu zwierzęcia, kosztu parkingu, śniadań oraz wszelkich innych usług dodatkowych (o ile nie są wliczone w pakiety pobytowe zgodnie z ofertą prezentowaną na www.czarnagoraresort.com).

4. Opłata rezerwacyjna jest opłatą wyłączającą z oferty Sun & Snow konkretny pokój/apartament w określonym terminie dla innego potencjalnego Klienta. Jeśli rezerwacja dojdzie do skutku, wniesiona opłata rezerwacyjna będzie stanowiła część opłaty za pobyt. W przypadku uiszczenia opłaty rezerwacyjnej w terminie Klientowi nie będzie przysługiwało prawo do jej zwrotu.

5. Pozostałą część opłaty za wynajem za pokój/apartamentu (75% sumy zamówienia) Klient może zapłacić online za pomocą linku do płatności elektronicznych wysłanego w wiadomości mailowej, którą Klient otrzymuje po dokonaniu rezerwacji lub w swoim managerze pobytu Click & Stay za pomocą systemu Fiserv. Można również dokonać przelewu tradycyjnego (liczy się data zaksięgowania wpłaty).

6. Płatności można dokonywać:

- Na rachunek bankowy Sun & Snow: 05 1160 2202 0000 0001 3190 2575
- Płatność BLIK lub karta płatniczą lub przelew elektroniczny za pośrednictwem Fiserv S.A. z siedzibą w Warszawie
- Płatność BLIK poprzez zewnętrzny system płatności „imoje” obsługiwany przez firmę ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach
- Płatność Paypo poprzez zewnętrzny system płatności „imoje” obsługiwany przez firmę ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach

7. W chwili dokonania wpłaty przez Turystę system wystawi fakturę zaliczkową na dane wskazane w trakcie dokonywania rezerwacji w formularzu rezerwacyjnym. W dniu wymeldowania Turysty zostanie wystawiona faktura sprzedaży. Wszystkie modyfikacje dotyczące faktur sprzedaży (podział faktury, zmiana danych) są możliwe maksymalnie do 2 dni po zakończeniu pobytu pod warunkiem przesłania przez Turystę wszystkich niezbędnych informacji na maila faktury@sunandsnow.pl. Przesłanie informacji dotyczących faktury na inne adresy mailowe nie będzie uwzględnione.

§ 4

Zmiana oraz anulowanie rezerwacji przez Klienta

1. Bezpłatnej zmiany w rezerwacji Klient może dokonać w terminie do 14 dni przed planowanym przyjazdem. Klient powinien w tym celu skontaktować się z Działem Rezerwacji w Warszawie pod numerem 22 450 26 26 lub z biurem lokalnym (numery telefonów dostępne na stronie internetowej www.czarnagoraresort.com).

2. Możliwość zmiany dotyczy terminu, lokalizacji, pokoju lub apartamentu. Dokonanie zmiany może się wiązać ze zmianą ceny najmu.
3. Jeśli zmiana terminu pobytu nie jest możliwa, a Klient odstąpił od umowy, tj. anulował rezerwację lub nie wypełnił warunków umowy (brak przyjazdu), Sun & Snow zastrzega sobie prawo do zatrzymania całkowitej wniesionej opłaty.
4. Jeśli rezerwacja została opłacona punktami lub voucherami, Klientowi nie przysługuje prawo do bezpłatnego odwołania rezerwacji. Rezygnacja z pobytu wiąże się z utratą wszystkich wpłaconych punktów/ utratą vouchera.

§ 5

Zmiana oraz anulowanie rezerwacji przez Sun & Snow

1. Zmiana rezerwacji przez Sun & Snow jest możliwa wyłącznie w przypadku wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej spełnienie świadczenia ze strony Sun & Snow. Przez siłę wyższą rozumie się: kataklizmy przyrody, zajęcie apartamentu przez jakiegokolwiek organ władzy państwowej w jakimkolwiek celu, strajki, wojny i zamieszki oraz pozbawienie przez dostawcę Apartamentu prądu, gazu, energii grzewczej lub wody. Wówczas Sun & Snow ma obowiązek zaproponować Klientowi inny termin i/lub pokój czy apartament. Sun & Snow może również odstąpić od umowy, zwracając Klientowi wniesioną opłatę rezerwacyjną.
2. W wyjątkowych sytuacjach (awarii w pokoju lub apartamencie lub innego zdarzenia losowego) Sun & Snow zastrzega sobie możliwość udostępnienia lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego pokoju lub apartamentu. W przypadku braku zgody Klienta na pokój lub apartament zastępczy umowa ulega rozwiązaniu, a Sun & Snow ma obowiązek zwrócić Klientowi wpłaconą przez niego opłatę rezerwacyjną.
3. Sun & Snow zastrzega sobie prawo do odwołania bez podania powodu rezerwacji w ciągu 24 h od jej dokonania. W przypadku anulowania rezerwacji Klient otrzyma zwrot wszystkich wpłaconych środków.

§ 6

Procedura pobytu Klienta

1. Pobyt w apartamencie zaczyna się od godziny 16.00 w pierwszym dniu zarezerwowanego terminu. Klient zobowiązany jest dokonać odbioru kluczy do Apartamentu od przedstawiciela Sun & Snow o ustalonej przez Strony godzinie. Godziny pracy biur lokalnych są podane na stronie internetowej www.czarnagora.com

Jeżeli pokój lub apartament włączony jest do programu check-in online, Klient otrzyma kod wejściowy do apartamentu w dniu przyjazdu o godzinie 15:45.

Zameldowanie przed 15:45 w dniu przyjazdu jest możliwe pod warunkiem dostępności pokoju / apartamentu. Dostępność pokoju / apartamentu przed tą godziną powinna być każdorazowo potwierdzona z pracownikiem lokalnego oddziału. Zameldowanie przed 15:45 w dniu przyjazdu wiąże się z dodatkową opłatą w wysokości 50 zł brutto, którą Turysta powinien uregulować najpóźniej w dniu zameldowania.

2. Klient ma obowiązek podpisania umowy najmu w managerze pobytu Click & Stay najpóźniej w dniu zameldowania (niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji, czyli kanału dystrybucji). W wyjątkowych przypadkach Klient może podpisać umowę najmu w biurze lokalnym w dniu zameldowania w godzinach pracy biura lokalnego po uprzednim kontakcie.

3. Klient, który dokonuje więcej niż jednej rezerwacji w tym samym lub zbliżonym terminie, zobowiązuje się do umożliwienia przedstawicielowi Sun & Snow zweryfikowania danych w dowodzie tożsamości z danymi, które Klient podał w umowie najmu, podpisując kartę meldunkową za pośrednictwem managera pobytu Click & Stay. Przedstawiciel Sun & Snow sprawdzi dowód tożsamości w dniu zameldowania Klienta. Jeśli przyjazd Klienta odbywa się poza godzinami otwarcia biura lokalnego, pracownik Sun & Snow zweryfikuje dowód tożsamości Klienta kolejnego dnia pobytu, ustalając z Klientem dogodną godzinę wizyty w apartamencie.

4. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń odszkodowawczych Sun & Snow ma prawo pobrać od Klienta kaucję w wysokości 300 zł opłaty za pobyt w pokoju / apartamencie najpóźniej w dniu podpisania umowy najmu przez Klienta. Kaucja jest pobierana za pomocą płatności elektronicznej (preautoryzacja karty) w managerze pobytu Click & Stay. W wyjątkowych sytuacjach Klient może uiścić kaucję gotówką w biurze lokalnym najpóźniej w dniu zameldowania, uwzględniając godziny pracy biura lokalnego. Kaucja jest nieoprocenowana i podlega zwrotowi po zakończeniu pobytu Klienta. Sun & Snow zastrzega sobie prawo do sprawdzenia pokoju / apartamentu w ciągu maksymalnie 5 dni od wyjazdu Najemcy.

W przypadku płatności gotówką kaucja zostanie zwrócona przelewem bankowym po wymeldowaniu w ciągu 10 dni od momentu podania numeru konta bankowego przez Gościa. Jeśli na karcie Klienta została dokonana preautoryzacja na kwotę 300 zł, środki zostaną zwolnione przez pracownika biura lokalnego w ciągu maksymalnie 5 dni od dnia wymeldowania.

Odblokowanie środków na karcie jest zależne od banku w którym Klient posiada kartę płatniczą. Może trwać od 10 do 30 dni.

5. Jeśli w trakcie pobytu Klienta powstały w apartamencie szkody, które nie mogą być niezwłocznie usunięte i powodują konieczność wstrzymania sprzedaży tego lokalu lub odwołania rezerwacji następujących bezpośrednio po pobycie Klienta, Klient zobowiązuje się do pokrycia strat związanych z utraconymi korzyściami finansowymi Sun & Snow. O wysokości utraconych korzyści Klient zostanie niezwłocznie poinformowany przez przedstawiciela Sun & Snow. Uiszczenie kwoty związanej z utraconymi korzyściami nie zwalnia Klienta z obowiązku pokrycia szkód powstałych w trakcie użytkowania apartamentu przez Klienta. Sun & Snow zastrzega sobie prawo do pobrania kwoty związanej z utraconymi korzyściami z wniesionej przez Klienta kaucji poprzez zatrzymanie kaucji/ obciążenie karty kredytowej Klienta.

6. Zakończenie pobytu następuje do godziny 11.00 w ostatnim dniu zarezerwowanego terminu. Do godziny 11.00 (lub innej ustalonej z Sun & Snow) Klient jest zobowiązany opuścić pokój / apartament. Jeśli Klient odebrał klucze w biurze lokalnym w dniu przyjazdu, jest zobowiązany do ich zwrotu przedstawicielowi Sun & Snow w dniu wymeldowania w biurze lokalnym.

W przypadku nieopuszczenia przez Klienta apartamentu do godziny 11:00 Sun & Snow obciąży Klienta kosztem kolejnej nocy oraz zatrzyma kaucję.

Klient zobowiązany jest do przestrzegania ciszy nocnej, zasad BHP oraz PPOŻ obiektu. W godzinach od 22:00 do 06:00 zabronione są wszelkie zachowania zakłócające wypoczynek mieszkańców. Wyjątek stanowią wydarzenia zorganizowane (konferencje, eventy, zjazdy itp.).

7. Klient zobowiązuje się do eksploatacji pokoju/apartamentu zgodnie z jego przeznaczeniem, nieusuwania z pokoju/apartamentu jakichkolwiek elementów jego wyposażenia i dekoracji, jak również zobowiązuje się do niekopiowania oddanych mu na czas pobytu kluczy do pokoju/apartamentu. Niedozwolone jest również przenoszenie przedmiotów (szkła, naczyń, mebli etc.) pomiędzy pokojami/apartamentami.

8. Zestawienie wyposażenia pokoju/apartamentu znajduje się w widocznym miejscu w pokoju/apartamencie. Najemca zobowiązany jest zgłosić pracownikowi Sun & Snow wszelkie braki wyposażenia w ciągu 2 godzin od zameldowania w pokoju/ apartamencie. Niezgłoszenie braków jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Najemcę, że wyposażenie jest kompletne i znajduje się w dobrym stanie. W przypadku stwierdzenia szkód powstałych w trakcie pobytu w pokoju/apartamencie i wynikających z niewłaściwego jego użytkowania koszty naprawy szkód zostaną w całości pokryte przez Najemcę poprzez zatrzymanie przez SUN & SNOW części lub całości kaucji i/lub obciążenie karty kredytowej Najemcy. Jeżeli koszt naprawy przekroczy kwotę pobranej kaucji, Najemca zobowiązuje się uregulować różnicę. Koszt naprawy zostanie oszacowany w oparciu o ceny rynkowe.

9. Palenie w pokojach/apartamentach jest zabronione. Klient nieprzestrzegający tego zakazu może zostać obciążony opłatą w wysokości 500 złotych, stanowiącą równowartość kosztów prania zasłon i narzut w apartamencie.

10. Klient jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć pokój/apartament w przypadku jego opuszczenia, zamykając okna i drzwi wejściowe na klucz oraz mieć staranną pieczę nad kluczem.

11. Klient zobowiązuje się do dopilnowania, aby liczba osób przebywających z nim w pokoju/apartamencie nie przekraczała tej, która została określona jako maksymalna w ofercie konkretnego lokalu.

12. Klient zobowiązuje się do nieprzetrzymywania zwierząt w pokoju/apartamencie (chyba, że uzgodniono inaczej z Sun & Snow). Sun & Snow pobiera jednorazową opłatę za pobyt ze zwierzęciem w wysokości 100 zł (niezależnie od długości pobytu). Niezgłoszenie przez Klienta pobytu ze zwierzęciem może skutkować nałożeniem kary przez Sun & Snow w wysokości 200 zł i pobraniem tej kwoty z kaucji.

Klient jest zobowiązany do utrzymania czystości po swoim zwierzęciu (dotyczy to zarówno apartamentu, jak i balkonu/ tarasu/ ogrodu). W przeciwnym wypadku Sun & Snow zastrzega sobie prawo do nałożenia kary umownej w wysokości dodatkowych 100 zł.

13. W przypadku odbierania klucza do pokoju/apartamentu ze skrytki w kluczomacie Klient zobowiązuje się do zwrotu klucza wraz z przypiętym do niego elementem mocującym, tj. wkładką SAIK Lock (dalej "Wkładka SAIK Lock") w dniu wymeldowania do kluczomatu. Niezwroćenie przez Klienta kompletu (klucza wraz z Wkładką SAIK Lock) do skrytki w kluczomacie skutkuje nałożeniem na Klienta kary w wysokości 500 zł brutto. Powyższa kwota pokryje koszt zakupu Wkładki SAIK Lock oraz wymiany zamka. Niezwroćenie do skrytki w kluczomacie wyłącznie klucza lub wyłącznie Wkładki SAIK Lock nie wpływa na zmniejszenie wysokości kary. W razie jakichkolwiek wątpliwości lub potrzeby uzyskania

pomocy w związku z korzystaniem ze sprzętu opisanego w niniejszym punkcie lub w związku z użytym w niniejszym punkcie nazewnictwem Klient powinien skontaktować się z pracownikiem oddziału lokalnego.

14. Klient zobowiązuje się do pozostawienia w pokoju/apartamencie karty Skipass uprawniającej do korzystania ze stoków na terenie obiektu Czarna Góra Resort w dniu wymeldowania. Niepozostawienie przez Klienta karty Skipass będzie skutkowało obciążeniem Klienta karą w wysokości 25 zł (opłata zostanie pobrana z wniesionej przez Klienta kaucji).

15. Wezwanie pracowników Sun & Snow lub personelu współpracującego przez Klienta poza godzinami otwarcia biura lokalnego w sytuacjach niezagrożających życiu lub zdrowiu Turysty, niezwiązanych z poważną awarią, która wystąpiła w pokoju/apartamencie podczas pobytu oraz niezawinionych przez Sun & Snow będzie skutkowało nałożeniem na Klienta kary w wysokości 150 zł i pobraniem tej kwoty z wniesionej przez Klienta kaucji.

16. Klient oraz osoby mu towarzyszące są zobowiązane do umożliwienia przedstawicielowi Sun & Snow ich czasowego zameldowania w pokoju/apartamencie, okazując przedstawicielowi Sun & Snow dowód tożsamości ze zdjęciem. W przeciwnym razie pracownik Sun & Snow ma prawo do odmówienia wydania kluczy do pokoju/apartamentu Klientowi.

17. Sun & Snow nie ponosi odpowiedzialności za niedogodności powstałe podczas pobytu Gości związane z pracami budowlanymi lub wykończeniowymi, jakie mogą być prowadzone na terenie obiektu, w którym usytuowany jest pokój/apartament, jak i wokół niego, przerwaniem z przyczyn niezależnych od obiektu dostawy mediów (m.in. prądu, wody, c.o.), emisjami hałasu z nieruchomości sąsiednich.

W przypadku naruszenia zasad określonych w niniejszym paragrafie Sun & Snow ma prawo do zatrzymania środków wpłaconych na poczet kaucji, które pokryją koszt pobytu w pokoju/apartamencie osoby dodatkowej (niezgłoszonej), doprowadzenie pokoju/apartamentu do stanu pierwotnego lub należytego.

W przypadku wyjątkowo rażącego lub chuligańskiego naruszenia zasad określonych w niniejszym paragrafie, Sun & Snow ma prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym i usunięcia Klienta wraz z osobami mu towarzyszącymi z pokoju/apartamentu.

W trakcie pobytu w pokoju/apartamencie Klient ma prawo zgłaszać wszelkie uwagi i żądania, dzwoniąc pod numer telefonu dostępny na karcie informacyjnej przekazanej w dniu zameldowania.

§ 7

Dane kontaktowe

1. Sun & Snow korzysta z następujących danych kontaktowych:

Numer telefonu Działu Rezerwacji w Warszawie: +48 (22) 450 26 26

Numery telefonów biur lokalnych (dostępne na stronie internetowej www.czarnagoraresort.com w zakładce „Kontakt”)

adres strony internetowej: <http://www.czarnagoraresort.com>

adres poczty elektronicznej: rezerwacja@sunandsnow.pl

Właścicielem serwisu www.czarnagoraresort.com jest Sun & Snow Sp. z o. o. Właścicielowi przysługują również prawa majątkowe do niniejszego serwisu.

§ 8

Odstąpienie od umowy

1. Klient ma prawo odstąpienia od umowy najmu bez podania przyczyny.
2. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez Internet reguluje Ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r., która implementuje Dyrektywę UE 2011/83. Z ustawy tej wynika, że prawo do zwrotu towaru zakupionego przez Internet nie ma zastosowania do usług w zakresie zakwaterowania.

Jeśli Klient wykonuje prawo do odstąpienia od umowy w trakcie pobytu, ponosi wszystkie opłaty związane z rezerwacją, tj. traci wniesioną opłatę rezerwacyjną (30%), a także ma obowiązek uiszczenia pozostałej opłaty za pobyt (70%). Nie przysługuje mu wówczas prawo do zwrotu jednorazowej opłaty za przygotowanie apartamentu.

Jeśli Klient wykonuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie do 14 dni przed planowanym zameldowaniem lub w terminie krótszym niż 14 dni, traci pełną wpłaconą kwotę za rezerwację.

Jeśli Klient wykonuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie wynoszącym więcej niż 14 dni przed planowanym zameldowaniem, traci opłatę rezerwacyjną w wysokości 30% wartości rezerwacji.

Odstąpienia od umowy należy dokonać poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy wskazany w § 7.

§ 9

Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej warunków pobytu, standardów obsługi, innych czynników, na które Sun & Snow ma wpływ. Klient ma prawo dochodzenia roszczeń z tytułu reklamacji, stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest jej zgłoszenie w formie pisemnej na adres siedziby firmy dostępny na stronie internetowej www.sunandsnow.pl lub w formie elektronicznej na adres reklamacje@sunandsnow.pl. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: numer rezerwacji, opis sytuacji podlegającej reklamacji.

Reklamacja zostanie rozpatrzona maksymalnie do 30 dni od jej otrzymania. Informacja o skutku rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłana Klientowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, adres korespondencyjny lub drogą telefoniczną. W przypadku uwzględnienia reklamacji Klient otrzyma rekompensatę w wysokości proporcjonalnej do poniesionej szkody.

Jeżeli Sun & Snow nie uznał reklamacji Konsumenta, a ten nie zgadza się z jego decyzją, może zwrócić się o mediację do Ośrodka Mediacji przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie zgodnie z Regulaminem Ośrodka Mediacji przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Wniosek o rozpatrzenie sporu należy kierować do Ośrodka Mediacji przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie na adres: ul. Żytnia 15 lok. 16, 01-104 Warszawa.

§ 10

Ograniczenie odpowiedzialności

1. Sun & Snow nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w dostępie do systemu rezerwacyjnego na stronie internetowej www.czarnagoraresort.com z przyczyn niezależnych od Sun & Snow. Sun & Snow może zawiesić dostęp do serwisu www.sunandsnow.pl na okres niezbędny do usunięcia przeszkód technicznych i organizacyjnych.
2. Zarówno Sun & Snow, jak i właściciel pokoju/apartamentu, nie ponoszą odpowiedzialności za mienie Klienta pozostawione w pokoju/apartamencie, w szczególności za jego utratę lub uszkodzenie.
3. Zarówno Sun & Snow, jak i właściciel pokoju/apartamentu nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek niedogodności mogące wystąpić w trakcie pobytu Klienta w pokoju/apartamencie z przyczyn nieleżących po stronie Sun & Snow lub właściciela, w tym w szczególności spowodowane przerwą w dostawie prądu, gazu, wody, jak również pracami konserwatorskimi w budynku, w którym znajduje się pokój/apartament oraz w obrębie budynku i na zewnątrz.
4. Klient zobowiązuje się do podania danych niezbędnych do realizacji rezerwacji, które są prawdziwe i umożliwiają identyfikację jego osoby (błędne lub nieprawdziwe dane mogą skutkować niemożnością przekazania Klientowi informacji niezbędnych do realizacji pobytu Klienta w pokoju/apartamencie). Sun & Snow nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości kontaktu z Klientem przed przyjazdem, jeśli podane przez Klienta dane okazały się nieprawdziwe lub błędne.