

§1

ZASADY OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady sprzedaży i realizacji voucherów podarunkowych na usługi Hotelu Kozi Gród (dalej: „voucher”).
2. Wystawcą voucherów jest JK ESTATE Spółka z o.o. z siedzibą w Pomlewie, przy ul. Leśników 3, 83-047, NIP: 6040270565 (dalej: „Wystawca”).
3. Nabywca voucheru oznacza osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, nabywającą voucher od Wystawcy (dalej: „Nabywca”).
4. Posiadacz voucheru oznacza osobę fizyczną, która realizuje voucher, korzystając z usług hotelu (dalej: „Posiadacz”).
5. Konsument oznacza Nabywcę lub Posiadacza będącego osobą fizyczną, dokonującą czynności niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
6. Voucher oznacza dokument wystawiony przez Hotel Kozi Gród, uprawniający do bezgotówkowego nabycia usług hotelowych na kwotę odpowiadającą jego wartości nominalnej, opatrzony indywidualnym numerem identyfikacyjnym, datą ważności oraz kwotą lub zakresem usług.

§2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Wartość nominalna jednego voucheru odpowiada wartości jednorazowej usługi. Voucher nie może być dzielony.
2. Świadczenie usługi w ramach zakupionego voucheru musi rozpocząć się w dacie jego ważności, tj. rozpoczęcie pobytu lub usługi musi nastąpić najpóźniej w ostatnim dniu ważności voucheru. Nie ma możliwości wykorzystania voucheru po upływie daty jego ważności.
3. W przypadku wykorzystania usług o wartości niższej niż wartość nominalna voucheru, różnica między zrealizowanymi usługami a wartością voucheru nie podlega zwrotowi ani wypłacie.
4. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę ani na inne usługi świadczone przez Hotel Kozi Gród.
5. Hotel Kozi Gród nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie voucheru po przekazaniu go Nabywcy lub Posiadaczowi.
6. Wszystkie vouchery są ewidencjonowane przez Wystawcę.
7. Termin ważności voucheru wynosi 3 miesiące od dnia jego zakupu. Data ważności podana jest każdorazowo na voucherze i nie podlega przedłużeniu. Po upływie terminu ważności voucher traci moc, a Nabywcy i Posiadaczowi nie przysługuje zwrot środków z tytułu niewykorzystania voucheru lub upływu terminu jego ważności.
8. Vouchery są realizowane przez hotel w miarę dostępnych miejsc, na ogólnych zasadach dokonywania rezerwacji. W celu ustalenia, jakie konkretnie usługi mogą zostać opłacone voucherem, należy skontaktować się z recepcją Hotelu Kozi Gród.
9. Wraz z dokonaniem opłaty za voucher Nabywca oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, akceptuje w całości jego postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
10. Posiadacz, dokonując rezerwacji w ramach posiadanego voucheru, oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, akceptuje jego treść w całości i zobowiązuje się przestrzegać jego postanowień.

§3

ZASADY NABYWANIA VOUCHERÓW

1. Vouchery można zamawiać telefonicznie, mailowo, za pośrednictwem strony internetowej hotelu lub bezpośrednio w recepcji hotelu.
2. Opłaty za voucher można dokonywać gotówką, kartą płatniczą lub przelewem na numer rachunku bankowego wskazany w potwierdzeniu zamówienia.
3. Wydanie voucheru następuje po uregulowaniu należności za voucher.
4. Wystawca doręcza voucher na adres wskazany przez Nabywcę pocztą elektroniczną bądź tradycyjną, listem poleconym.
5. W przypadku doręczenia za pośrednictwem poczty tradycyjnej koszty dostawy pokrywa Nabywca.
6. Przy płatności przelewem voucher jest wysyłany po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym właściwym do dokonania opłaty.

§4

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAKUPU VOUCHERA *Dotyczy voucherów zakupionych na odległość — telefonicznie, mailowo lub przez stronę internetową hotelu.*

1. Nabywcy będącemu Konsumentem, który zawarł z Wystawcą umowę zakupu voucheru na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od tej umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia otrzymania voucheru.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Nabywca składa Wystawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu (np. pismem, mailem na adres repcja@kozigród.pl lub w innej trwałej formie) przed upływem wskazanego terminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli przed upływem terminu do odstąpienia voucher został w całości zrealizowany za wyraźną zgodą Nabywcy, który został uprzednio poinformowany, że wraz ze spełnieniem świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy (art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).
4. W razie skutecznego odstąpienia umowę uważa się za niezawartą. Wystawca zwraca Nabywcy wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Nabywca.
5. Za zgodą Nabywcy zwrot może nastąpić w innej formie, np. poprzez wystawienie nowego voucheru o tej samej wartości — wyłącznie jeżeli Nabywca wyraźnie się na to zgodzi; taka forma zwrotu nie może być narzucona ani nie może wiązać się dla Nabywcy z dodatkowymi kosztami.
6. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się do Nabywców zawierających umowę bezpośrednio w związku z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą o charakterze zawodowym, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
7. Prawo odstąpienia od umowy zakupu voucheru jest odrębne od zasad anulowania rezerwacji pobytu dokonanej w ramach jego realizacji, które określa §5.

§5

WARUNKI ANULACJI REZERWACJI DOKONANEJ W RAMACH REALIZACJI VOUCHERA

1. Posiadacz, który dokonał rezerwacji pobytu lub usługi w celu realizacji voucheru, może ją anulować jeden raz, bezpłatnie najpóźniej na jeden dzień przed planowanym terminem rozpoczęcia pobytu lub usługi, do godziny 15:00.
2. Anulacji rezerwacji dokonuje się w tej samej formie, w jakiej dokonano rezerwacji (mailowo lub telefonicznie z potwierdzeniem mailowym), poprzez kontakt z recepcją Hotelu Kozi Gród.
3. W przypadku braku anulowania rezerwacji w powyższym terminie oraz nieskorzystania z zarezerwowanego pobytu lub usługi, voucher uznaje się za zrealizowany, a Nabywcy ani Posiadaczowi nie przysługuje z tego tytułu zwrot środków ani wymiana voucheru na inny termin.
4. Skuteczne anulowanie rezerwacji w terminie wskazanym w pkt 1 nie jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy zakupu voucheru — Posiadacz zachowuje możliwość dokonania nowej rezerwacji w okresie ważności voucheru, zgodnie z §2 pkt 7 oraz §3.
5. Hotel Kozi Gród zastrzega sobie prawo do odwołania rezerwacji lub zaproponowania innego terminu realizacji w przypadku zdarzeń losowych lub siły wyższej uniemożliwiających świadczenie usługi w uzgodnionym terminie, o czym niezwłocznie informuje Posiadacza.

§6

ZASADY KORZYSTANIA Z VOUCHERA

1. Posiadacz vouchera jest uprawniony do pobytu w Hotelu Kozi Gród w ramach oferty wskazanej na voucherze, określającej kwotę lub usługi do wykorzystania.
2. Posiadacz jest zobowiązany do wcześniejszej rezerwacji terminu pobytu poprzez mailowy lub telefoniczny kontakt z recepcją. Rezerwację uważa się za dokonaną po otrzymaniu potwierdzenia.
3. Posiadacz jest zobowiązany poinformować o chęci skorzystania z vouchera podczas dokonywania rezerwacji oraz podać indywidualny numer identyfikacyjny vouchera, a na prośbę osoby przyjmującej rezerwację – także inne dane zawarte na voucherze.
4. Hotel Kozi Gród ma prawo nie przyjąć rezerwacji w wybranym przez Posiadacza terminie z powodu braku dostępności miejsc noclegowych, w okresie obowiązywania pakietów specjalnych, upływu terminu ważności vouchera lub innych uzasadnionych przyczyn.
5. Nabywcy ani Posiadaczowi vouchera nie przysługuje prawo do zwrotu reszty w przypadku niewykorzystania całej kwoty, na jaką wystawiono voucher.
6. W przypadku, gdy cena usługi przewyższa wartość nominalną vouchera, Posiadacz jest zobowiązany do dopłaty różnicy pomiędzy wartością nominalną vouchera a ostateczną ceną usługi.
7. W przypadku, gdy cena usługi jest niższa niż wartość nominalna vouchera, różnica między zrealizowanymi usługami a wartością vouchera nie podlega zwrotowi ani wypłacie.

§7

REKLAMACJE

1. Nabywcy oraz Posiadaczowi vouchera przysługuje prawo złożenia reklamacji dotyczącej zakupu, doręczenia lub realizacji vouchera.
2. Reklamację można złożyć: pisemnie na adres Wystawcy (JK ESTATE Sp. z o.o., ul. Leśników 3, 83-047 Pomlewo), mailowo na adres repcja@kozigród.pl lub osobiście w recepcji Hotelu Kozi Gród.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: dane umożliwiające identyfikację i kontakt ze zgłaszającym (imię i nazwisko, adres korespondencyjny lub e-mail), numer identyfikacyjny vouchera, opis stwierdzonej nieprawidłowości oraz treść żądania.
4. Jeżeli dane podane w reklamacji wymagają uzupełnienia, Wystawca przed jej rozpatrzeniem zwraca się do składającego o uzupełnienie we wskazanym zakresie.
5. Wystawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania (a w razie konieczności uzupełnienia – od dnia otrzymania uzupełnienia).
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w tej samej formie, w jakiej reklamacja została złożona, chyba że składający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Nabywcy lub Posiadaczowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności poprzez zwrócenie się o pomoc do właściwego miejscowo powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub do wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej. Aktualny wykaz podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dostępny na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl).
8. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji ma charakter dobrowolny i nie wyłącza prawa dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

§8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Hotelu Kozi Gród oraz do wglądu w recepcji hotelu.
2. Posiadacz, realizując voucher, potwierdza zlecenie dokonania jego użycia na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Hotel Kozi Gród zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu (jeżeli Regulamin nie stanowi inaczej) obowiązują od daty ich wprowadzenia, po udostępnieniu na stronie internetowej oraz do wglądu w recepcji hotelu. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na prawa nabyte na podstawie voucherów zakupionych przed ich wprowadzeniem.
4. Kwestie związane z pobytem w hotelu reguluje regulamin hotelu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem oraz regulaminem hotelu zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.