



HOTEL & RESTAURACJA

picaro.pl

## WARUNKI REZERWACJI i ANULACJI POBYTU W HOTELOWYCH PICARO \*\*\*

Niniejszy dokument reguluje zasady dokonywania i anulowania rezerwacji, płatności za rezerwacje oraz ważność rezerwacji dla Gości indywidualnych i Grup/Touropertorów.

### 1. Sposoby dokonania rezerwacji.

Rezerwacji pobytu można dokonać poprzez:

- Silnik rezerwacji on-line (booking engine), umieszczony na stronie [www.picaro.pl](http://www.picaro.pl)
- Przesłanie rezerwacji drogą e-mailową na adres e-mailowy Receptji danego Hotelu,
- Telefoniczne zarezerwowanie pokoju/pobytu,
- Zarezerwowanie pobytu fax-em,
- Osobiste, ustne złożenie rezerwacji w Receptji Hotelu/Motelu.

Po dokonaniu rezerwacji poprzez jeden z kanałów rezerwacji, wymienionych w pkt 1., a) – d) Hotel prześle każdorazowo na wskazany przez Państwa adres e-mail lub nr fax-u **pisemne potwierdzenie rezerwacji**, zawierające: imię i nazwisko Gościa i/lub pełną nazwę firmy, termin pobytu, łączną kwotę brutto (w PLN) za pobyt (zamówione świadczenia), dodatkowe ważne informacje, dotyczące rezerwacji (nr rezerwacji, udogodnienia) itp.

### 2. Warunki rezerwacji i anulacji dla Gości indywidualnych.

- Rezerwację uznaje się za **gwarantowaną** z chwilą dokonania przez Gościa/Firmę przedpłaty za pobyt w Hotelu, zgodnie z deklarowanym czasem pobytu lub z chwilą podania n-ru karty kredytowej, celem zagwarantowania pobytu i późniejszego obciążenia rachunku Gościa/Firmy. Rezerwacja gwarantowana zachowuje swoją ważność **do końca doby hotelowej w dniu wyjazdu Gościa**.
- Rezerwację uznaje się za niegwarantowaną, w przypadku dokonania jej poprzez jeden z kanałów rezerwacji wymienionych w pkt 1., a) – e), bez dokonania przedpłaty za dany pobyt. Rezerwacja niegwarantowana zachowuje swoją ważność **do godz. 18.00 w dniu przyjazdu Gościa**.
- Do godz. 18:00 obowiązuje bezpłatna anulacja dla wszystkich kanałów rezerwacji. Po godz. 18:00 pobierana jest należność za min. 1 dobę gwarantowanej lecz nieanulowanej rezerwacji (NO SHOW).

### 3. Warunki rezerwacji i anulacji dla Grup/Touropertorów.

- Rezerwację uznaje się za gwarantowaną z chwilą dokonania przez Grupę/Touropertora przedpłaty za pobyt w Hotelu, zgodnie z deklarowanym czasem pobytu lub z chwilą podania n-ru karty kredytowej, celem zagwarantowania pobytu i późniejszego obciążenia rachunku Grupy/Touropertora. Rezerwacja gwarantowana zachowuje swoją ważność do końca doby hotelowej w dniu wyjazdu Grupy/Touropertora.
- Hotel nie przyjmuje i nie potwierdza rezerwacji niegwarantowanych przez Grupy/Touropertorów.**
- Grupa/Touropertor zobowiązany jest do przesłania na konto Operatora danego Hotelu zadatku za zamówione świadczenia w wysokości **100 %** zamówionych świadczeń (noclegów/usług gastronomicznych) w terminie **do 30 dni** przed przyjazdem Grupy/Touropertora.

Citronex MOP sp. z o. o. sp. k.

ul. Boh. II AWP 64, 59-900 Zgorzelec  
+48 75 77 21 940  
info@citronex.pl

KRS: 0000565326  
REGON: 021300390  
NIP: 6152021413

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej  
we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego



HOTEL & RESTAURACJA

picaro.pl

- d) Dopuszcza się możliwość wpłaty, na wniosek Grupy/Touperatora za pisemną zgodą Hotelu wartości **50 %** zamówionych świadczeń w terminie **do 30 dni** przed przyjazdem Grupy/Touperatora.
- e) Pozostałą należność Grupa/Touperator zobowiązany jest uiścić na konto Operatora danego Hotelu/Motelu najpóźniej **do 7 dni** przed przyjazdem Grupy/Touperatora.
- f) W wyjątkowych przypadkach, na wniosek Grupy/Touperatora za pisemną zgodą Hotelu, dopuszcza się możliwość uregulowania pozostałej kwoty za zamówione świadczenia (noclegi/gastronomię) przez Grupę/Touperatora gotówką lub kartą kredytową w dniu przyjazdu Grupy/Touperatora do Hotelu, przed zakwaterowaniem w Hotelu.
- g) W przypadku rezerwacji (zamówienia świadczeń) przez Grupę/Touperatora w terminie **krótszym niż 30 dni** przed przyjazdem Grupy/Touperatora, Grupa/Touperator zobowiązany jest niezwłocznie do zapłaty zadatku w wysokości **100 %** wartości zamówionych świadczeń na konto Operatora danego Hotelu.
- h) W przypadku anulacji rezerwacji przez Grupę/Touperatora w terminie **30 – 21 dni** przed przyjazdem Grupy, Hotel potrąci Grupie/Touperatorowi **50 %** należnej kwoty za zamówione świadczenia.
- i) W przypadku anulacji rezerwacji przez Grupę/Touperatora w terminie **20 – 10 dni** przed przyjazdem Grupy, Hotel potrąci Grupie/Touperatorowi **75 %** należnej kwoty za zamówione świadczenia.
- i) W przypadku anulacji rezerwacji przez Grupę/Touperatora w terminie **9 – 0 dni** przed przyjazdem Grupy, Hotel potrąci Grupie/Touperatorowi **100 %** należnej kwoty za zamówione świadczenia.

#### 4. Uwagi i reklamacje:

Wszelkie uwagi i reklamacje związane z rezerwacjami oraz dotyczące pobytu w Hotelu należy kierować na adres e-mail Kierownika danego Hotelu lub na adres e-mail Kierownika Działu Rezerwacji Sieci Hoteli PICARO – tj.: rezerwacje@picaro.pl

#### 5. Ochrona danych osobowych:

Wprowadzone dane Gości/Grup/Touperatora, zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych, mogą być przetwarzane wyłącznie w celu realizacji rezerwacji. Przysługuje Państwu prawo wglądu do swoich danych osobowych, ich aktualizacji lub żądania ich usunięcia.

Citronex MOP sp. z o. o. sp. k.

ul. Boh. II AWP 64, 59-900 Zgorzelec  
+48 75 77 21 940  
info@citronex.pl

KRS: 0000565326  
REGON: 021300390  
NIP: 6152021413

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej  
we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego