

INFORMACJE DLA REZERWUJĄCYCH

1. Doba hotelowa rozpoczyna się od godz. 14:00 i trwa do godz. 12:00.
2. Podana w potwierdzeniu rezerwacji cena za dobę jest kosztem wynajmu pokoju za jedną noc.
3. Zgodnie z uchwałą Rady Miasta Krakowa od Gości przebywających w krakowskich hotelach dłużej niż 1 dobę pobierana jest opłata miejscowa w wysokości 1,60 zł od osoby za dobę.
4. Możliwe formy płatności za rezerwacje, w zależności od typu wybranej oferty to: gotówka/karta kredytowa na miejscu w Hotelu, przelew tradycyjny, przelew internetowy.
5. Istnieje możliwość rezerwacji gwarantowanej, która zachowuje ważność do godz. 12.00 dnia następnego. Aby zagwarantować pokój po godz. 18:00 należy: podać numer karty kredytowej, datę jej ważności oraz nazwisko okaziciela karty lub dokonać przedpłaty w wysokości 30% wartości rezerwacji na poniższe konto bankowe:
PKO Bank Polski PLN 06 1020 2906 0000 1702 0184 0701
PKO Bank Polski EURO 04 1020 2892 0000 5502 0392 4370 Swift BPKOPLPW
6. Rezerwacje standardowe mogą być anulowane bez konsekwencji finansowych na 24 h przed rozpoczęciem pobytu.
7. Skrócenie pobytu powinno być zgłoszone recepcji Hotelu dzień wcześniej do godziny 18:00.
8. W przypadku anulowania rezerwacji lub skrócenia pobytu bez zachowania określonych wyżej terminów, jak również w przypadku niedojazdu, hotel zastrzega sobie prawo obciążenia Państwa kosztami rezerwacji za pierwszą niewykorzystaną dobę.
9. W przypadku niedojazdu i braku anulacji rezerwacji Hotel zastrzega sobie prawo anulacji całej rezerwacji (wszystkich noclegów).
10. Istnieje możliwość skorzystania z parkingu monitorowanego, niestrzeżonego - za dodatkową opłatą w wysokości 30 zł za dobę/ samochód osobowy.
11. Podstawę wycenienia równowartości złotych dla rezerwacji posiadających stawki w walucie EURO stanowi ustalona cena dewizowa pomnożona przez kurs średni EURO wg obowiązującej tabeli kursów NBP z dnia poprzedzającego dzień przyjazdu.
12. Zgodnie z art. 38 pkt 12) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014, poz. 827), Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
13. Procedura składania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Hotelu Swing przez klientów indywidualnych (konsumentów) znajduje się poniżej niniejszego potwierdzenia rezerwacji.

DZIĘKUJEMY ZA WYBÓR HOTELU SWING** W KRAKOWIE**

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMCJI
SKIEROWANYCH DO HOTELU SWING****
PRZEZ KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH (KONSUMENTÓW)**

1. Hotel Swing Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Dobrego Pasterza 124, 31-416 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000114858, NIP: 945-18-88-096 (zwana dalej: „Hotel Swing”) rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszej Procedurze, o ile łączący Klienta z Hotelem Swing stosunek prawny (np. umowa), nie stanowi inaczej.
2. Na potrzeby niniejszej procedury za „Klienta” uważa się konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121) korzystającego z usług świadczonych przez Hotel Swing, składającą Reklamację.
3. Na potrzeby niniejszej procedury za „Reklamację” uznaje się oświadczenie Klienta złożone w formie pisemnej lub w przesłane pocztą elektroniczną (niezależnie od nazwy / tytułu pisma) skierowane do Hotelu Swing, które dotyczy naruszenia praw Klienta powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Hotel Swing. Reklamacja winna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta, jak również dane umożliwiające kontakt z Klientem oraz przedmiot Reklamacji (dokładny opis zastrzeżeń Klienta).
4. Reklamacje w formie pisemnej należy wysłać na adres: Hotel Swing Sp. z o.o., ul. Dobrego Pasterza 124, 31-416 Kraków bądź złożyć w recepcji Hotelu Swing w Krakowie przy ul. Dobrego Pasterza 124. Reklamacje w formie elektronicznej należy wysłać na adres poczty elektronicznej: **aneta.gumulka@hotelswing.pl**.
5. Klient powinien zgłosić Reklamację możliwie niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji.
6. Hotel Swing po otrzymaniu Reklamacji podejmie działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji. Upoważniony pracownik ma prawo skontaktować się z Klientem w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Klienta bądź uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia Reklamacji.
7. Reklamacje załatwiane są w formie pisemnej (lub w formie wiadomości e-mail w odpowiedzi na tak przesłaną Reklamację).
8. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podniesionych zarzutów,
 - b) informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy bądź przepisów obowiązujących na terenie obiektu, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi.
9. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Klienta powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od wpływu Reklamacji.
10. Decyzja o wypłaceniu Klientowi rekompensaty lub dokonaniu zwrotu środków musi zawsze uzyskać akceptację Zarządu Hotelu Swing.

11. Realizacja wypłaty roszczenia finansowego lub innej rekompensaty na rzecz Klienta następuje niezwłocznie, jednak nie później niż 30 dni od daty uznania Reklamacji, na podstawie decyzji Zarządu.
12. Klient zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.