

**DEFINICJE :**

**Formularz Zamówienia-Rezerwacji:** Dokument o charakterze standardowym w wersji elektronicznej lub pisemnej, stanowiący jedyną formę rezerwacji lub anulowania rezerwacji miejsca noclegowego lub innej usługi turystycznej dostępnej w serwisach internetowych: [www.hotelsiena.pl](http://www.hotelsiena.pl) ; [www.bellatoscana.pl](http://www.bellatoscana.pl) ; [ww.umbria.pl](http://ww.umbria.pl) ; [www.wlochy-italia.pl](http://www.wlochy-italia.pl) lub za pośrednictwem biura Bella Toscana.

**Rezerwujący / Klient:** Osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych w rozumieniu kodeksu cywilnego.

**Bella Toscana:** Agencja Turystyczna Bella Toscana z siedzibą w Żywcu 34-300, ul. Sienkiewicza 72, posiadająca wpis o numerze 727 w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego.

**Voucher:** dokument w formie pisemnej potwierdzający rezerwację, który należy okazać po przyjeździe do obiektu podczas zakwaterowania. Na voucherze podane są: imię, nazwisko i adres osoby, która dokonała rezerwacji, nazwa, adres i numery telefonów obiektu wakacyjnego, termin pobytu, ilość osób, typ noclegu, godziny zakwaterowania i wykwaterowania oraz wszystkie niezbędne informacje.

**Warunki Rezerwacji TYP-2** dotyczą wyłącznie rezerwacji noclegów w obiektach wakacyjnych znajdujących się w ofercie Bella Toscana, których początkowe kody ofert zaczynają się od: **TOSAGR001; TOSAGR006; TOSAGR009; TOSAGR011; TOSAGR012; TOSHOM019; TOSHOM020; TOSHOM021; TOSHOM022; TOSHOM023; TOSREZ030; UMBAGR008.**

**1. Wprowadzenie.** Niniejsze warunki rezerwacji stanowią integralną część umowy dotyczącej rezerwacji noclegów w obiektach wakacyjnych, zawieranej pomiędzy klientem a Bella Toscana. Pozostałą częścią umowy jest Zamówienie-Rezerwacji, ewentualne załączniki oraz Voucher.

**2. Zawarcie Umowy Rezerwacji.** Rezerwacja może być dokonywana osobiście w biurze Bella Toscana, telefonicznie lub w wersji elektronicznej w systemie rezerwacyjnym na stronach serwisów internetowych: [www.hotelsiena.pl](http://www.hotelsiena.pl) ; [www.bellatoscana.pl](http://www.bellatoscana.pl) ; [www.umbria.pl](http://www.umbria.pl) ; [www.wlochy-italia.pl](http://www.wlochy-italia.pl) . Po dokonaniu rezerwacji klient otrzymuje osobiście, pocztą elektroniczną, faxem lub pocztą- Voucher potwierdzający rezerwację. Cena za rezerwację powinna być wpłacona na konto Bella Toscana w terminie podanym na Zamówieniu-Rezerwacji lub płatna w dwóch ratach. Umowa rezerwacji pomiędzy Bella Toscana, a klientem zostaje zawarta w momencie wpływu należności pełnej kwoty za rezerwację lub 1 raty na konto Bella Toscana. W wypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy danymi podanymi w ofercie, na stronie [www.hotelsiena.pl](http://www.hotelsiena.pl); [www.bellatoscana.pl](http://www.bellatoscana.pl) lub ofertą przesłaną pocztą elektroniczną e-mail, a danymi podanymi w umowie rezerwacji i/lub opisie obiektu, dokonanie wpłaty przez klienta oznacza zaakceptowanie danych podanych w Zamówieniu-Rezerwacji i/lub opisie obiektu. W wypadku jeśli klient nie dokona wpłaty w terminie podanym na zamówieniu-rezerwacji, Bella Toscana rezerwuje sobie prawo wolnego zadysponowania obiektem wakacyjnym tzn. umożliwienie zarezerwowania go innym, zainteresowanym klientom. Z uwagi na występujące znaczne opóźnienia realizacji zleceń płatniczych pomiędzy bankiem/urzędami pocztowymi klientów a bankiem Bella Toscana, dokonanie płatności powinno być potwierdzone przysłaniem faxu z bankowym potwierdzeniem dowodu wpłaty. Voucher (skierowanie) umożliwiający zakwaterowanie w zarezerwowanym obiekcie wysyłany jest klientowi po zapłaceniu całej kwoty wartości rezerwacji na konto Bella Toscana. Żadne dodatkowe życzenia klientów, wykraczające poza zakres usług świadczonych przez Bella Toscana, nie oznaczają przyjęcia za nie odpowiedzialności przez Bella Toscana, chyba że zostało to potwierdzone na piśmie. Płatność za usługi dodatkowe: Za usługi, nie objęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, płatna telewizja czy mini bar w hotelu), należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Rezerwującego. Jednostką płatniczą jest EURO. Wszelkie różnice z tytułu płatności mogą wynikać z rozbieżności kursowych transakcji realizowanej przez centrum obsługi karty kredytowej Rezerwującego lub banku Rezerwującego.

**3. Zakres świadczeń. Ceny.** Umowa rezerwacji pomiędzy Bella Toscana a klientem obejmuje tylko i wyłącznie wynajęcie obiektu na warunkach określonych w Zamówieniu-Rezerwacji. Dojazd, wyżywienie, organizacja czasu pobytu leżą w gestii klienta. Dzień przyjazdu oznacza pierwszy dzień pobytu. W przypadku konieczności opłacenia kosztów dodatkowych na miejscu jest to wskazane w cenniku. Dokładną wysokość tych kosztów podaje Bella Toscana w umowie rezerwacji. Dotyczy to: sprzątanina końcowego, energii elektrycznej, podatku miejscowego oraz wypożyczenia bielizny pościelowej i ręczników. Świadczenia dodatkowe zadysponowane przez klienta na miejscu pobytu (np. codzienne sprzątanie, drewno do kominka itp.) są, pod warunkiem ich dostępności płatne dodatkowo. Informacje dodatkowe podane w opisie, a dotyczące infrastruktury poszczególnych miejscowości wakacyjnych, nie stanowią integralnej części kontraktu pomiędzy Bella Toscana a klientem. Dotyczy to funkcjonowania urządzeń sportowych (wyciągi narciarskie, baseny itp.), organizacji handlowych, restauracji, kawiarni, transportu publicznego, działalności służb lokalnych (np. czystość plaż i wód, ciągłość dostaw prądu, wody, gazu itp.) jak również warunków meteorologicznych. - Bella Toscana nie ponosi żadnej odpowiedzialności. Podane w opisach odległości mają charakter orientacyjny. W katalogach i serwisie internetowym Bella Toscana zamieszczone są zdjęcia domów wakacyjnych wskazanych w danej ofercie. W przypadku ośrodków (kompleksów wakacyjnych), w których ofertą Bella Toscana objęta jest większa ilość identycznych lub podobnych domów i/lub mieszkań wakacyjnych w katalogu i na stronach internetowych Bella Toscana zamieszczone jest zdjęcie jednego przykładowego obiektu.

**4. Możliwość zmiany ceny lub zakresu usług.** Katalogi i cenniki zostały przygotowane z największą możliwą starannością. Tym niemniej mogą nastąpić modyfikacje opisu obiektów i zmiany cen i świadczeń. Bella Toscana podaje je najpóźniej w momencie rezerwacji lub w umowie rezerwacji. Nie można całkowicie wykluczyć zmian w okresie po przesłaniu Zamówieniu-Rezerwacji. Bella Toscana informuje klienta o takich zmianach pisemnie. W wypadku, gdy zmiana dotyczy istotnego punktu kontraktu klientowi przysługuje w terminie 5 dni prawo do anulowania Umowy rezerwacyjnej, dotychczas wpłacona kwota zostanie zwrócona w całości. Bella Toscana podaje ceny za wynajem obiektów wakacyjnych w Euro.

**5. Przyjazd, pobyt, wyjazd. Skrócenie, przedłużenie pobytu.** Przyjazd powinien nastąpić pomiędzy godziną 16:00 a 19:30, wyjazd ostatniego dnia do godziny 10:00 w indywidualnych przypadkach przyjazd powinien nastąpić w innych godzinach jest to podane na voucherze. Wyjazdy/przyjazdy w innych godzinach/dniach niż te, które są podane na Voucherze mogą nastąpić tylko po uzyskaniu potwierdzenia przez dysponenta obiektu (za pośrednictwem Bella Toscana). Jeśli z przyczyn niezależnych od Bella Toscana przyjazd lub pobyt klienta uległ opóźnieniu lub skróceniu (trudności komunikacyjne, strajki, powody osobiste) żaden zwrot za czas niewykorzystany nie jest należny. Jeśli klient życzy sobie przedłużyć pobyt powinien kontaktować się biurem Bella Toscana w Polsce, w którym dokonał rezerwacji.

**6. Warunki anulacji kontraktu przez klienta.** Zalecamy Klientowi wykupienie w Bella Toscana polisy ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej (z powodów wypadków losowych) w wysokości około 2,5% ceny imprezy (wartość rezerwacji+ubezpieczenie podróże TRAVEL) w chwili podpisania umowy. Bella Toscana zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Klientem, którego wpłaty nie zostały przekazane na konto Bella Toscana w ustalonych terminach. Klient rezygnujący z udziału w imprezie może zaproponować na swoje miejsce inną osobę i przenieść wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Ponośi wówczas jedynie opłatę manipulacyjną w wysokości 60 zł. Za datę rezygnacji uznaje się datę złożenia stosownego oświadczenia przez Klienta lub datę otrzymania pisemnego oświadczenia przez Bella Toscana.

W przypadku anulowania rezerwacji przez Klienta, kwota wpłacona przez Klienta jest zwracana po otrzymaniu pisemnej rezygnacji z rezerwacji z potrąceniem „Kosztów Anulacji”. „Kosztami Anulacji” są łącznie A+B:

A) „Kara Umowna” kwota równa procentowej wartości rezerwacji - w zależności od daty zgłoszenia anulacji (ilość dni przed rozpoczęciem pobytu)

wg następującej skali: 1.) do 65 dni – nie więcej niż 48% wartości rezerwacji; 2.) 64 do 45 dni – nie więcej niż 60% wartości rezerwacji  
3.) 44 do 31 dni – nie więcej niż 75% wartości rezerwacji 4.) 30 dni - do dnia rozpoczęcia pobytu – nie więcej niż 90% wartości rezerwacji  
5.) „Non Show” - 100% wartości rezerwacji, w przypadku gdy klient nie poinformuje właścicieli obiektu lub Bella Toscana o innym terminie i

godzinie swojego przyjazdu niż ustalony i nie stawi się w zarezerwowanym obiekcie do godz. 20.00 w dniu rozpoczęcia pobytu, rezerwacja zostaje uznana za anulowaną, a Bella Toscana zastrzega sobie prawo wolnego zadysonowania pokojem lub apartamentem.  
B) Stawka ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. (dotyczy przypadku gdy Klient wykupił ubezpieczenie od kosztów rezygnacji)  
O anulowaniu rezerwacji należy poinformować BELLA TOSCANA, telefonicznie, a następnie w formie pisemnej w tym także w formie faksu.  
W każdym przypadku podane powyżej procentowe stawki kosztów anulacji mają tylko charakter orientacyjny i maksymalny. Końcowa wysokość kosztu anulacji jest równa sumie kosztów poniesionych przez Bella Toscana z tytułu anulacji konkretnej rezerwacji; o wysokości tych kosztów klient będzie poinformowany w ciągu 14 dni od daty dokonania anulacji rezerwacji.

#### **7. Możliwość zaproponowania obiektu zastępczego. Anulacja kontraktu przez Bella Toscana w przypadku wystąpienia siły wyższej.**

W wypadku wystąpienia niemożliwych do przewidzenia okoliczności, których skutków nie można natychmiast zlikwidować zwyczajnymi środkami, Bella Toscana rezerwuje sobie prawo zaproponowania klientowi obiektu zastępczego równorzędnego lub podobnego do obiektu pierwotnie zarezerwowanego. Bella Toscana ma prawo, w wypadku wystąpienia zjawisk mających charakter siły wyższej anulować kontrakt. Dotyczy to również przypadków, w których bezpieczeństwo osobiste klienta lub jego majątku, z powodów niezależnych od Bella Toscana nie będzie mogło być zagwarantowane. Kwoty wpłacone przez klienta podlegają natychmiastowemu zwrotowi z potrąceniem kwot należnych za usługi już świadczonych i opłaty rezerwacyjne.

**8. Powinności klienta.** Po przyjeździe do zarezerwowanego obiektu wakacyjnego klient w momencie zakwaterowania powinien uiścić pozostałą do zapłaty kwotę oraz wpłacić kaucję o ile taka jest wymagana. Informacja o wysokości kaucji jest podawana w na formularzu Zamówienia-Rezerwacji, Voucherze oraz w opisie lub cenniku danego obiektu wakacyjnego na stronach serwisu [www.hotelsiena.pl](http://www.hotelsiena.pl) ; [www.bellatoscana.pl](http://www.bellatoscana.pl) ; [ww.umbria.pl](http://ww.umbria.pl) ; [www.wlochy-italia.pl](http://www.wlochy-italia.pl)  
Liczba osób jest ograniczona do podanej na voucherze (dzieci powinny być liczone tak jak osoby dorosłe, chyba że w danym obiekcie przewidziane są dostawki). W przypadku przekroczenia ww. liczby osoba odpowiedzialna za obiekt (wg własnego uznania) może przyjąć bezpłatnie lub odpłatnie dodatkowe osoby lub też nawet nie wydać kwatery, kwoty wpłacone przez klienta za rezerwację nie podlegają wtedy zwrotowi, ani też klient nie może domagać się zwrotu jakichkolwiek związanych z zaistniałą sytuacją kosztów.  
Klient powinien utrzymywać obiekt w należytym stanie i dbać o zachowanie zasad dobrego sąsiedztwa. Osoba odpowiedzialna za obiekt powinna być natychmiast poinformowana przez klienta o ewentualnych uszkodzeniach brakach stwierdzonych po przyjeździe. Klient powinien również zgłosić szkody wyrządzone przez niego podczas pobytu. Przed wyjazdem klient powinien pozostawić uprzątnięte urządzenia i naczynia kuchenne co nie jest to wliczone w tzw. sprzątanie końcowe w przeciwnym razie zostanie pobrana dodatkowa opłata ok. 50 Euro.  
W przypadku wyrządzenia szkód lub pozostawienia obiektu wakacyjnego w stanie nagannym pod względem czystości (między innymi: pozostawione śmieci, brudne lub zniszczone: naczynia, narzuty, koldry, fotele, meble itp.) właściciel pobierze dodatkową opłatę, której wysokość zależy będzie od stanu w jakim pozostawiono obiekt wakacyjny. Opłata zostanie odliczona od kaucji zwrotnej lub też zostanie obciążona kartą płatniczą/kredytową klienta. Płatność za usługi dodatkowe, nie objęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, płatna telewizja czy mini bar w hotelu), należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Rezerwującego.  
Jednostką płatniczą jest EURO. Wszelkie różnice z tytułu płatności mogą wynikać z rozbieżności kursowych transakcji realizowanej przez centrum obsługi karty kredytowej Rezerwującego lub banku Rezerwującego.

**9. Reklamacje, odszkodowanie.** Jeśli obiekt nie odpowiada warunkom podanym w opisie lub też klient stwierdza uszkodzenia lub braki w momencie przyjazdu, należy natychmiast poinformować osobę odpowiedzialną za obiekt wakacyjny. Jeśli usterki nie mogą być usunięte przez osobę odpowiedzialną, należy poinformować biuro Bella Toscana w Polsce. Reklamacje muszą być zgłaszane do biura Bella Toscana na piśmie w terminie 14 dni licząc od ostatniego dnia pobytu. Po tym terminie reklamacje nie będą przyjmowane.

**10. Odpowiedzialność Bella Toscana.** W wypadku, gdyby obiekt wakacyjny nie odpowiadał warunkom kontraktu, Bella Toscana przedstawi klientowi propozycje równorzędnego lub podobnego obiektu zastępczego. Jeśli okazałoby się to niemożliwe, lub klient odrzuciłby, z istotnych przyczyn, propozycje Bella Toscana wpłacona kwota zostanie zwrócona w całości lub w części (z potrąceniem wartości usług już świadczonych). W żadnym wypadku Bella Toscana nie odpowiada za szkody osobiste, personalne, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć). W wypadku konieczności zmiany rezerwacji Bella Toscana nie odpowiada za tzw. straty moralne, koszty utraconego urlopu i koszty z tym związane, utracone zyski itp. Jakakolwiek odpowiedzialność Bella Toscana jest również wykluczona w przypadkach: - wystąpienia zjawiska o charakterze siły wyższej, - szkód wynikłych z działań lub zaniedbań klienta i osób towarzyszących, - zaniedbań, zaniechania ze strony osób trzecich, na których działanie Bella Toscana nie ma wpływu, - użytkowania basenów, placów zabaw dla dzieci, innego rodzaju urządzeń sportowych (np. kortów tenisowych, boisk do piłki nożnej, urządzeń do treningu). Klienci ponoszą całkowitą odpowiedzialność za zdarzenia wynikłe podczas użytkowania tych obiektów i urządzeń sportowych, - szkód i strat poniesionych przez klienta i osoby towarzyszące w wyniku działań przestępczych.

**11. Ochrona danych osobowych.** W związku z Ustawą z 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych (dz. Ustaw 133 z 1997), Bella Toscana, oświadcza: Celem przesłania zamawianych przez klientów katalogów i materiałów reklamowych Bella Toscana lub dokonania przez klientów rezerwacji domów lub mieszkań wakacyjnych Bella Toscana, następujące dane klientów są wprowadzone do komputerowej bazy danych Bella Toscana a) imię i nazwisko, b) adres, c) numer telefonu (fakultatywnie). Podanie danych przez klienta jest dobrowolne i oznacza wyrażenie przez niego zgody na ich wprowadzenie do bazy. Bella Toscana nie zbiera żadnych innych danych klienta. Klient ma prawo do wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania oraz do żądania (w formie pisemnej) ich usunięcia z bazy. Bella Toscana wykorzystuje ww. dane wyłącznie w celu przesłania katalogów, materiałów informacyjnych i dokonywania rezerwacji. Dane te nie są nigdy udostępniane lub odsprzedawane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy podanie takich danych wynika z obowiązujących przepisów prawa.

**12. Akceptacja warunków rezerwacji w internecie:** Zaznaczenie opcji " Zapoznałem się i akceptuję Warunki Rezerwacji" na formularzu Zamówienia-Rezerwacji oznacza, iż Klient rozumie i akceptuje Warunki Rezerwacji. Jeśli Rezerwujący nie zaakceptuje Warunków Rezerwacji, złożenie Zamówienia-Rezerwacji nie będzie możliwe.

**13. Prawo właściwe.** Prawem właściwym dla sporów pomiędzy Bella Toscana a klientem jest prawo polskie. Wszelkie spory mogące zaistnieć w związku z zawarciem i wykonaniem niniejszej umowy, strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie, a wypadku, gdy takie rozstrzygnięcie nie będzie możliwe rozstrzygnięcie takiego sporu nastąpi przez Sąd ogólnej właściwości tj. zgodnie z art. 27 i 30 kpc.. Wpłacenie opłaty rezerwacyjnej lub pełnej kwoty wartości rezerwacji oznacza przyjęcie przez klienta niniejszych Ogólnych Warunków Rezerwacji Bella Toscana.