

Warunki Ogólne Rezerwacji w systemie Merigo.

§ 1.

Procedura rezerwacji.

- 1) Wniosek o dokonanie rezerwacji należy złożyć poprzez stronę internetową: www.merigo.com.pl (zakładka: Hotele w Polsce i na świecie) po zalogowaniu i wyszukaniu oferty na formularzu rezerwacyjnym, zgodnie z wybranymi detalami rezerwacji oraz po zapoznaniu się i akceptacji niniejszych Warunków.
- 2) W razie dokonywania zmian w rezerwacji, poprawki muszą posiadać ten sam porządek, jednak muszą zostać wprowadzone poprzez formularz edycji rezerwacji, który jest dostępny przy każdej rezerwacji, która może podlegać zmianom (status: potwierdzona/ confirmed). Dokonanie zmiany wiąże się z przeniesieniem rezerwacji do zakładki „amendment req”, gdzie może ona przebywać do 24 godzin (godziny robocze). Jeśli zmiana się powiedzie rezerwacja zyskuje status potwierdzona/ confirmed. W przypadku braku możliwości potwierdzenia zmiany rezerwacja wraca do stanu pierwotnego jeśli istnieje taka możliwość. Przy operacji zmian nie gwarantujemy ponownego potwierdzenia rezerwacji oraz nie możemy zagwarantować identycznej ceny.
- 3) Każda rezerwacja posiada swój numer, po którym jest identyfikowana oraz wyznaczoną datę kasowania, o której Agent musi poinformować klienta. Daty kasowania przypadające na weekendy, dni wolne od pracy oraz wszelkie święta winny być zrealizowane w ostatnim dniu roboczym, przed ich terminem.
- 4) Po potwierdzeniu rezerwacji należy sprawdzić datę kasowania, gdyż jej dotrzymanie leży po stronie dokonującego rezerwacji.
- 5) Jeśli nie będziemy mogli potwierdzić rezerwacji w hotelu, o który Państwo prosicie bądź w cenie identycznej z wnioskowaną to jeżeli będzie to możliwe, potwierdzimy rezerwację rozwiązania alternatywnego. Państwa obowiązkiem jest anulowanie lub dokonanie zmian w takim rozwiązaniu alternatywnym, jeżeli nie zostanie przez Państwa zaakceptowane. Zawsze najpierw próbujemy dokonać rezerwacji w hotelu bądź cenie, o który Państwo prosicie, rezerwację rozwiązania alternatywnego dokonujemy tylko, jeżeli odnotujemy brak miejsc w naszej puli w hotelu bądź cenie, o który Państwo pierwotnie prosiliście. Nie potwierdzimy rozwiązania alternatywnego, jeżeli poinformujecie nas Państwo, że wniosek dotyczy WYŁĄCZNIE wskazanego hotelu i w związku z tym rozwiązania alternatywne nie zostaną przez Państwa przyjęte. Jeśli nie będziecie Państwo akceptować żadnego rozwiązania alternatywnego prosimy przy rezerwacji zaznaczyć: Jeśli podany hotel nie jest dostępny proszę nie proponować mi alternatywy/ If this hotel is unavailable please do not supply me with an alternative!
- 6) Nie będziemy mogli dokonać zmian w rezerwacjach gdzie wcześniej podano w komentarzach, iż ich wprowadzenie nie będzie możliwe.
- 7) Specjalne wymagania wobec hoteli takie jak miejsca dla niepalących, pokoje sąsiadujące, połączone, późne przybycie, itp. zostaną przekazane, jednak nie mogą zostać potwierdzone lub zagwarantowane.
- 8) Wczesne przybycie (przed czasem przewidzianym w hotelu jako godzina rozpoczęcia meldunków) nie może być zagwarantowane przez naszą firmę.

- 9) Wymagamy podania wszystkich imion i nazwisk dla wszystkich rezerwowanych pokoi. Nie możemy rozpocząć procedury rezerwacji w USA lub Kanadzie, jeżeli w chwili składania wniosku nie otrzymamy co najmniej nazwiska i inicjału imienia.
- 10) Proszę pamiętać o tym, że hotele są czasem remontowane. Mimo wszystko hotele podejmują wszelkie starania, aby ograniczyć niedogodności, na które są narażeni ich goście. Niestety nie możemy przyjmować skarg ani wniosków o zwrot kosztów, jeżeli w hotelu będzie trwał remont w okresie, gdy przebywa w nim gość. Wynika to z faktu, iż pewnych remontów nie jesteśmy w stanie przewidzieć ani im zapobiec.
- 11) W przypadku nie dojazdu klienta do obiektu (tzw. no show) hotel zwyczajowo pobiera opłatę w wysokości równoważności jednego noclegu (nie stanowi to jednak reguły dla wszystkich obiektów), może się zdarzyć, iż pobrana opłata będzie stanowić 100% kosztu rezerwacji ze względu na wyjątkowość rezerwowanych dat bądź zaistniałej sytuacji. Decyzja w tej kwestii nie leży w gestii Merigo.
- 12) W większości hoteli zwyczajowo godziną zameldowania jest 14:00, jednak w niektórych z nich, szczególnie w USA, jest to 15:00 lub nawet 16:00. O dokładnej godzinie zameldowania klient zostanie poinformowany bezpośrednio w recepcji hotelowej, w związku, z czym godzina ta nie podlega negocjacji z Merigo.
- 13) W USA pojęcia osobne/podwójne (twin/double) posiadają znaczenia odwrotne od europejskiego.
- 14) Nie możemy zagwarantować, że Pokoje typu TWIN zawsze będą posiadały dwa łóżka a pokoja typu DOUBLE zawsze będą posiadały jedno łóżko małżeńskie- bez względu na wybrany pokój.
- 15) Pokoje trzy lub czteroosobowe mogą być wyposażone w łóżka osobne lub podwójne (małżeńskie) plus dodatkowe łóżko lub dwa podwójne łóżka. Większość hoteli nie posiada po jednym pełno wymiarowym łóżku dla każdego gościa w pokojach trzy lub czteroosobowych. W związku, z czym Merigo nie może rozpatrzyć reklamacji z tego tytułu.
- 16) Prezentowana oferta zawiera hotele dostępne. Niestety nie gwarantujemy potwierdzenia żadnej z rezerwacji, ze względu na dynamikę systemu oraz ciągłe zmiany dostępności spowodowane faktem, iż z systemu korzysta wielu agentów jednocześnie. W przypadku pojawienia się oferty „on request” nie dajemy żadnej gwarancji potwierdzenia, a odpowiedź z hotelu w sprawie dostępności bądź jej braku może zająć 24h (dni robocze).

§ 2.

Stawki.

- 1) Wszelkie podawane stawki dotyczą pokoju (z wanną lub prysznicem do osobistego użytku chyba, że podano inaczej) oraz obejmują śniadanie (lub tylko pokój, jeżeli tak właśnie podano), opłaty za usługę i podatki rządowe. Mająca zastosowanie waluta została podana w cenniku. Proszę pamiętać o fakcie, iż stawki bywają różne dla różnych dni tygodnia oraz w ofertach od różnych kontrahentów.
- 2) Może się zdarzyć, że na rezerwacjach zostanie potwierdzona cena, która jest wyższa od stawki z oferty. Zwykle dzieje się tak ze względu na to, że hotel pobiera dodatkową opłatę związaną z trudnym okresem, itp. Nowa stawka zastąpi wtedy stawkę z oferty i obowiązkiem Państwa jest poinformowanie klienta o tym fakcie oraz przesłanie jego decyzji co do wykupu, do naszej firmy. Zasada ta nie

ma zastosowania dla rezerwacji po dacie kasowania, w czasie targów oraz przy rezerwacjach typu fix (opis szczegółowy w § 4)- w tych przypadkach nie ma możliwości bezkosztowej anulacji zamówienia.

- 3) Ceny ustalone na czas targów branżowych, podane w rezerwacji zawsze zastępują ceny obowiązujące poza okresem targów.
- 4) Niektóre okresy (Np. Święta Bożego Narodzenia, Nowy Rok, święta religijne, wydarzenia sportowe, itp.) mogą spowodować podwyżkę cen w niektórych miastach. Nie są to targi branżowe w ścisłym znaczeniu tego słowa, jednak w tych okresach nasze stawki mogą zbliżyć się lub nawet przekroczyć ceny z cennika i należy je traktować w taki sam sposób, jak w przypadku targów branżowych.
- 5) Rezerwując pokój dwuosobowy z dostawką dla dziecka proszę pamiętać, że hotel ma prawo obciążyć klienta dodatkowo za śniadanie dla dziecka (płatność bezpośrednio w hotelu). Na dostawce może przebywać dziecko w wieku 18 miesięcy-10 lat. Dla dzieci powyżej 10 roku życia należy zarezerwować oddzielne łóżko (Np. gdy mamy dwójkę dorosłych i dziecko powyżej 10 roku życia należy rezerwować pokój trzyosobowy).
- 6) Kołyski są przewidziane dla dzieci do 18 miesiąca życia. Klient jest bezwzględnie zobowiązany do poinformowania agenta, iż będzie podróżował z dzieckiem. Jeśli dziecko będzie spało wraz z rodzicami w jednym łóżku stosowna informacja powinna znaleźć się w komentarzach do rezerwacji.
- 7) Nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji dotyczącej dzieci na dostawkach, kołyskach lub dzielących łóżko z rodzicami, jeśli nasza firma nie będzie poinformowana o tym fakcie podczas dokonywania rezerwacji.
- 8) Kołyski i dostawki są zawsze na zapytanie. Nie gwarantujemy ich w pokojach nawet jeśli rezerwacja została potwierdzona.
- 9) Ceny za pokoje bliźniacze (twin) lub dwuosobowe (double) do wyłącznej dyspozycji jednego klienta, o które Państwo prosiliście lub, których rezerwację potwierdziliśmy jako rozwiązanie alternatywne, zostaną podane w naszym systemie. Cenę należy bezwzględnie sprawdzić po potwierdzeniu rezerwacji w systemie.
- 10) Rezerwacje są fakturowane zgodnie z czasem, w którym agent prosi o voucher, co jest, jednoznaczne z wykupieniem rezerwacji. Jeśli agent poprosi o voucher w systemie lub e-mailem w tej samej chwili staje się osobą odpowiedzialną za ostateczne dotrzymanie daty kasowania. Merigo nie ma obowiązku informowania agentów o jakichkolwiek wpływających datach kasowania.
- 11) Zastrzegamy sobie prawo do zmiany podanych przez nas stawek w każdym czasie, o czym zostaniecie Państwo powiadomieni, także po dokonaniu i potwierdzeniu rezerwacji, w związku z targami branżowymi, zmianami podatków rządowych lub innymi przyczynami poza naszą kontrolą, takimi jak na przykład zmiany kursów walut. Wszelkie podwyżki stawek wynikłe ze zmian kursów walut w zakresie obowiązujących rezerwacji będą stosowane, jeżeli wahania kursów walut przekroczą 3%.

§ 3.

Hotele poza terytorium Unii Europejskiej.

- 1) W większości hoteli poza terytorium Unii Europejskiej, stawki za pokoje trzy lub czteroosobowe dotyczą jednego pokoju z dwoma dwuosobowymi łóżkami. Jeżeli potrzebne jest dodatkowe łóżko, może zostać doliczona dodatkowa opłata, która

- winna zostać zapłacona bezpośrednio hotelowi, ponieważ dokonanie rezerwacji przed zameldowaniem się może okazać się niemożliwe.
- 2) W wielu hotelach nie udostępnia się dodatkowego łóżka dla dziecka. Przy wyjeździe może zostać doliczona opłata za śniadania dla dziecka. Jeżeli dla dziecka jest potrzebne osobne łóżko, należy zarezerwować pokój trzyosobowy, w tym wypadku nie przewiduje się żadnej zniżki.
 - 3) Czas potwierdzenia rezerwacji poza terytorium Unii Europejskiej jest znacznie dłuższy w związku, z czym nie możemy zagwarantować konkretnej godziny, w której otrzymamy informację zwrotną z hotelu.
-

§ 4.

Rezerwacje w okresie wystaw, targów branżowych, świąt oraz ze wstecznymi datami kasowania (FIX).

- 1) Może się zdarzyć, że w przypadku niektórych targów branżowych nasze ceny mogą być wyższe niż stawki cennikowe w hotelu i w takim przypadku nie możemy rozpatrywać reklamacji w stosunku do ceny.
- 2) W przypadku zmiany terminów targów, lub, jeżeli zastosowanie będą miały nowe stawki za targi, poinformujemy Państwa o takich zmianach i zafakturujemy stosując zmienione stawki. Takie zmienione stawki mogą mieć zastosowanie w przypadku wszystkich rezerwacji, włącznie z tymi, które zostały dokonane przed zmianą spowodowaną targami. W związku z tym należy skonsultować z klientem, czy zapłaci wyższą stawkę, a jeżeli nie, należy anulować rezerwację lub dokonać korekty terminów.
- 3) W niektórych hotelach zakwaterowanie musi zostać sprzedane na cały okres trwania targów (np. okres Noworoczny). Wszystkie szczegóły prześlemy w chwili dokonywania rezerwacji. Jeżeli zostanie złożony wniosek o dokonanie rezerwacji w okresie targów, po potwierdzeniu rezerwacji przez kontrahentów mogą pojawić się informacje o konieczności ponownego potwierdzenia rezerwacji przez klienta. Jeżeli ponownie potwierdzicie Państwo rezerwację, podejmiecie pełne zobowiązanie w zakresie wszystkich noclegów, bez możliwości zwrotu kosztów. Anulowanie bądź zmiana rezerwacji zlecona po tym, jak otrzymaliśmy od Państwa ponowne potwierdzenie, będzie skutkowało obowiązkiem uiszczenia pełnej kwoty rezerwacji.
- 4) Możemy domagać się przedpłaty w pełnej wysokości, która, jeżeli nie zostanie wpłacona do nas na konto w należnym terminie, spowoduje automatyczne odwołanie rezerwacji, bez przesyłania Państwu dodatkowych informacji. Odwołanie rezerwacji może nastąpić zarówno w rezerwacjach przed ich datą kasowania jak i po niej, co wiązać się będzie z konsekwencjami finansowymi dla agenta/ klienta w wysokości minimum równowartości pierwszego noclegu do pełnej kwoty rezerwacji.
- 5) Nie można dokonywać rezerwacji na fikcyjne nazwiska, aby "zatrzymać" miejsca. Istnieje możliwość, że jeżeli rezerwacja zostanie dokonana na fikcyjne nazwisko, klient może zostać obciążony opłatami za brak przyjazdu.
- 6) Zakazane jest dokonywanie kilku rezerwacji dla tych samych klientów, w tych samych datach. Niezastosowanie się do tego punktu może spowodować brak potwierdzenia jakiegokolwiek rezerwacji bez względu na dostępność hoteli w systemie w czasie dokonywania rezerwacji.
- 7) Overbooking- jest to sytuacja, w której hotel pierwotnie zarezerwowany nie może zapewnić zakwaterowania Klientom z powodu sprzedaży większej ilości

miejsc niż znajduje się w obiekcie. W takiej sytuacji hotel pierwotnie rezerwowany musi zapewnić nocleg w hotelu alternatywnym (ta sama kategoria hotelu, podobna lokalizacja względem centrum), do którego Klient jest przewożony taksówką na koszt hotelu. Klient może odmówić akceptacji alternatywy i wtedy zostanie dokonany zwrot za niewykorzystany pobyt jednak w takiej sytuacji Klient samodzielnie szuka innego miejsca noclegowego, za który nie otrzymuje już dodatkowych rekompensat. Jeśli Klient zaakceptuje alternatywę może jedynie zgłosić wystąpienie „overbookingu” do naszej firmy jednak nie przysługują mu z tego tytułu dodatkowe rekompensaty.

- 8) Rezerwacje, ze wstecznymi bądź przypadającymi na dzień dokonania, datami kasowania opatrzone są stosowną informacją o braku możliwości bezkosztowej anulacji. Po akceptacji tych warunków we wniosku (formularz rezerwacji) nie można dokonać żadnej zmiany bądź anulacji dokonanej rezerwacji. Koszty anulacji takiej rezerwacji wynoszą 100% jej wartości.
- 9) Jeśli dokonacie Państwo rezerwacji typu fix bez akceptacji warunków, o których mowa w pkt 8 niniejszego paragrafu, ale zawierającej stosowne informacje podane przez hotel/ kontrahenta w komentarzach, również bierzecie Państwo pełną odpowiedzialność za rezerwację. Koszty anulacji takiej rezerwacji wynoszą 100% jej wartości.
- 10) Nie jest możliwe wprowadzenie jakichkolwiek zmian w rezerwacji typu fix.

§ 5.

Rezerwacje grupowe.

- 1) Rezerwacje dla grup podlegają dłuższym terminom w zakresie odwołania i wymagają zazwyczaj wcześniejszej przedpłaty. O szczegółowych warunkach każdej rezerwacji zostaniecie Państwo poinformowani w momencie przesyłania oferty.
- 2) Warunki rezerwacji grupowych nie podlegają żadnym negocjacjom.
- 3) Hotele zwyczajowo uznają za grupę od 10 osób wwyż. Wszelkie inne zapytania niespełniające tego warunku należy zakładać bezpośrednio w systemie korzystając z opcji rezerwacji powiązanej (kilka rezerwacji pod jednym numerem GO....)
- 4) Każde kierowane do nas zapytanie o ofertę musi zawierać następujące dane:

- państwo
- miasto
- daty
- ilość nocy
- rodzaje pokoi i ilość osób
- kategorię hotelu
- budżet

Jeśli w zapytaniu zostaną pominięte wymagane informacje możemy odmówić poszukiwania oferty.

- 5) Każda oferta jest przesyłana dla konkretnego zamówienia, z związku, z czym zmiany dokonywane w jego obrębie mogą mieć wpływ na cenę.
- 6) Odpowiedź na zapytanie grupowe zajmuje do 72h (dni robocze).

- 7) Płatności za grupę winny być uiszczane zgodnie z warunkami zawartymi w ofercie. Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny nie wywiążecie się Państwo z terminów płatności, rezerwacja zostanie automatycznie anulowana i nie przyjmujemy później żadnych zgłaszanych przez Państwa roszczeń i/lub reklamacji.
 - 8) **Jeśli dokonacie Państwo rezerwacji dla 10 osób (i więcej) w systemie zamkniętym na oddzielnych rezerwacjach, hotel może odmówić zakwaterowania klientom (również z pełnym obciążeniem) oraz zmienić cenę, gdyż jest to grupa i takie rezerwacje należy zgłaszać drogą e-mailową. W takim wypadku hotel może anulować wszystkie rezerwacje lub wprowadzić wyższe stawki/zastrzone warunki, co leży w jego wyłącznej kompetencji. Dlatego też nie powinni Państwo dokonywać rezerwacji grupowych w systemie poprzez serie rezerwacji indywidualnych. W przypadku, gdy hotel odkryje, iż ma do czynienia z grupą, będziemy zmuszeni do dostosowania się do jego decyzji oraz instrukcji, co może pośród innych konsekwencji, spowodować anulowanie rezerwacji, podniesienie jej ceny lub zmianę terminu bezkosztowej anulacji na bardziej restrykcyjną. Nie możemy zagwarantować zameldowania dla grup, których rezerwacja została dokonana w systemie zamkniętym z pominięciem obowiązującej procedury. W takich przypadkach nie możemy ponosić odpowiedzialności za Państwa działania, a pełna odpowiedzialność za takie sytuacje spada na Państwa oraz klienta.**
-

§ 6.

Vouchery

- 1) Agent jest zobowiązany do przekazania klientowi vouchera hotelowego. Na voucherze znajdują się niezbędne informacje do poprawnego zakwaterowania klienta w hotelu. tj. imię i nazwisko klienta, nazwę i adres hotelu/dostawcy usług, datę przyjazdu, ilość i rodzaj pokoi, ilość noclegów, usługi wliczone w cenę pokoju (nocleg+ śniadanie lub tylko pokój), numer referencyjny rezerwacji. Wszelkie opłaty za dodatkowe usługi, z których skorzystali Państwa klienci muszą zostać zapłacone bezpośrednio w hotelu przed ich wyjazdem. Nie możemy zapłacić hotelom za osobiste opłaty hotelowe klienta. Klient ma obowiązek posiadać voucher.
- 2) Agent ma prawo wystawiać własne vouchery. W przypadku, gdy wystawicie Państwo swoje własne vouchery nie będziemy ponosić żadnej odpowiedzialności z tytułu problemów lub dodatkowych opłat, wynikających z wystawienia przez Państwa niewłaściwych lub niekompletnych voucherów. Wszelkie dodatkowe opłaty wynikające z wyżej opisanej niewłaściwej obsługi zostaną zafakturowane i zapłacone nam bez żadnego rodzaju kompensat. W rezerwacjach zawierających komentarz o wymogu posiadania naszych voucherów Agent nie może wystawić własnych dokumentów.
- 3) W USA/Kanadzie goście mogą zostać obciążeni bezpośrednio stawką cennikową, jeżeli nie przedstawią ważnego vouchera, dlatego w przypadku tych rynków należy upewnić się, czy rezerwacja dotyczy więcej niż jednego pokoju, czy podróżujący noszą inne nazwiska, oraz czy wszystkie imiona i nazwiska podróżujących zostały umieszczone na voucherze. Nazwiska takie jak "TBA" nie będą akceptowane. Jeżeli podróżujący przybywają o różnym czasie, każdy z nich musi posiadać własny voucher. Mogą oni także zostać obciążeni bezpośrednio,

- jeżeli Państwa voucher nie posiada numeru referencyjnego, który potwierdziliśmy.
- 4) Jeżeli klient przyjedzie do hotelu, a Państwo nie dokonaliście rezerwacji, lub dokonaliście rezerwacji, a następnie anulowaliście ją, bądź dokonaliście jej na inne daty, mimo to poprosimy Was o wyjaśnienie sprawy oraz zapytamy czy rezerwacja została u Was opłacona oraz czy zobowiązacie się do pokrycia jej kosztów. W takim przypadku wystawimy Państwu fakturę na kwotę należną za rezerwację zgodnie z informacjami z hotelu.
 - 5) Jeżeli otrzymamy fakturę z hotelu i będzie ona obejmować więcej nocy lub usług niż zarezerwowaliście, wystawimy Państwu fakturę dodatkową na podstawie informacji i faktury z hotelu.
 - 6) Na każdym voucherze znajduje się numer telefonu „emergency”, z którego należy skorzystać w przypadku problemów z rezerwacją. Agent powinien powiadomić klienta o istnieniu nr „emergency”, gdyż brak jakiegokolwiek informacji ze strony klienta o problemach z rezerwacją może spowodować odmowę rozpatrzenia reklamacji przez hotel.
 - 7) Reklamacje należy zgłaszać w pierwszej kolejności bezpośrednio w hotelu. Nie możemy ponosić odpowiedzialności z tytułu rekompensat związanych z problemami, które mogły zostać rozwiązane podczas pobytu klienta, gdyby hotel został o nich poinformowany. Nie będziemy rozpatrywać reklamacji, w których brak dokumentów lub dowodów potwierdzających słowa klienta.
-

§ 7.

Rezerwacje pokoi do użytku tylko w ciągu dnia.

- 1) Wszelkie Rezerwacje pokoi do użytku tylko w ciągu dnia nie zawierają śniadania. Jeżeli agent przekaze swojemu klientowi voucher informujący, że śniadanie zostało wliczone w cenę, będzie on ponosił odpowiedzialność z tytułu zapłaty za śniadanie bezpośrednio hotelowi.
-

§ 8.

Brak przyjazdu klienta

- 1) Jeżeli zafakturujemy brak przyjazdu, a hotel później potwierdzi, że klient przebywał w hotelu, wystawimy fakturę dodatkową, która musi zostać zapłacona.
 - 2) Inne klauzule dotyczące braku przyjazdu można znaleźć w części dotyczącej Procedur Rezerwacji i części dotyczącej Anulowania Rezerwacji.
-

§ 9.

Anulowanie rezerwacji

- 1) Informacja o anulowaniu rezerwacji, poza okresem targów branżowych, powinna zostać do nas dostarczona najpóźniej w dzień wyznaczony jako data kasowania w systemie do godziny 13:00. Po tej godzinie nie możemy zagwarantować, że rezerwacja nie zostanie automatycznie skasowana przez system. Rezerwacje tylko potwierdzone (bez vouchera) będą wystornowane w dniu przewidzianym jako data kasowania, jeśli agent nie poprosił wcześniej o voucher.
- 2) Informacja o anulowaniu rezerwacji powinna zostać wysłana faksem, mailem bądź dokonana bezpośrednio w systemie.
- 3) Pełna odpowiedzialność z tytułu wszelkich opłat poniesionych w związku ze spóźnionym anulowaniem rezerwacji lub uchybieniami ze strony agenta będzie ponoszona wyłącznie przez agenta.
- 4) Data anulacji rezerwacji potwierdzonych z voucherem pozostaje wiążąca jednak informacje o anulacji należy przesłać najpóźniej do godziny 12:00 dnia, w którym upływa data kasowania. W przypadku takich rezerwacji obowiązek dotrzymania daty anulacji w chwili poproszenia o voucher automatycznie przechodzi na agenta.
- 5) Rezerwacje w okresie targów branżowych nie mogą zostać anulowane po tym, jak zostały pisemnie potwierdzone wraz z akceptacją warunków, które wskazują na brak możliwości bezkosztowej anulacji lub po upływie terminu dozwolonego stornowania.
- 6) W przypadku anulowania rezerwacji po wyznaczonej dacie bezkosztowej anulacji jesteśmy zmuszeni obciążyć klienta kwotą wynikającą z niedotrzymania terminów w wysokości minimum jednego noclegu do całości kwoty rezerwacji. Decyzja o obciążeniu nie leży w gestii Merigo.
- 7) Jeżeli klient lub agent anuluje rezerwację bezpośrednio w hotelu, potrącona zostanie opłata za minimum jeden nocleg do nawet 100% wartości całej rezerwacji. Wszystkie anulowania rezerwacji dokonane w hotelu muszą nam zostać bezzwłocznie przesłane faksem. Potwierdzenie anulacji (dokonanej bezpośrednio w hotelu) musi być w formie pisemnej i zawierać następujące dane:

- numer rezerwacji,
- adres i nazwę hotelu,
- czytelny podpis osoby z recepcji, która dokonała anulacji.

Potwierdzenie anulacji musi być do nas dostarczone najpóźniej w dniu, na który przypada pierwsza doba rezerwacji. Zastrzegamy sobie prawo do nie rozpatrywania anulacji dokonanych w hotelu, jeśli klient nie posiada na to stosownego (pisemnego) potwierdzenia. Zastrzegamy sobie prawo do uzyskania pełnego odszkodowania z tytułu strat, szkód, opłat i wydatków poniesionych przez nas w związku z anulowaniem rezerwacji.

§ 10.

Informacje ogólne

- 1) Merigo nie ponosi odpowiedzialności za przejściowe niedogodności występujące u podwykonawców np. w hotelach spowodowane np. czasowym brakiem wody, ogrzewania, prądu i klimatyzacji oraz za niedogodności spowodowane czasowymi

wyłączeniami spowodowanymi np. naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych, lub innych urządzeń. W przypadku nadzwyczajnych okoliczności, niezależnych od żadnej ze stron, katastrof żywiołowych, strajków, wybuchu wojny lub innych sytuacji wyjątkowych uniemożliwiających realizację usługi zgodnie z umową, jesteśmy zwolnieni z przyjętych zobowiązań.

- 2) Nie możemy ponosić odpowiedzialności z tytułu wszelkich strat (bezpośrednich, pośrednich lub występujących w konsekwencji) lub roszczeń stron trzecich (włączając w to wszelkie opłaty za anulowanie rezerwacji) poniesionych w wyniku lub w związku z wszelkimi nieprawidłowymi lub niekompletnymi informacjami w Państwa wniosku o dokonanie rezerwacji. W przypadku sporu właściwym sądem będzie sąd Rejonowy w Krakowie.
- 4) Merigo nie pośredniczy w rezerwacji oraz płatności za dodatkowe usługi, których rezerwacja nie jest możliwa w systemie (np. dodatkowe posiłki, parkingi, itp.)
- 3) Rezerwacje są przetwarzane **tylko i wyłącznie** w czasie pracy biura Merigo w dni robocze z wyłączeniem weekendów (soboty i niedziele) i świąt. Dokonanie rezerwacji poza godzinami pracy Merigo nie gwarantuje dostępności miejsc.
- 4) Dyżur przypadający w naszej firmie na sobotę winien być wykorzystywany przez agentów/klientów tylko i wyłącznie do rozwiązywania spraw pilnych bądź problematycznych.
- 5) Telefon „emergency” podany na voucherze jest przeznaczony do bezpośredniego kontaktu klientów z naszą firmą w przypadku problemów z rezerwacją w czasie jej realizacji.