

## **REGULAMIN REZERWACJI ORAZ WYNAJMU LOKALI WYPOCZYNKOWYCH/APARTAMENTÓW**

Definicje:

**Klient** – osoba prawna lub osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych w rozumieniu zapisów KC, będąca stroną umowy o czasowe korzystanie z lokalu niemieszkalnego (umowa wynajmu Apartamentu, rezerwacja).

**Apartament** – umeblowany samodzielny lokal niemieszkalny w budynku Lighthouse Hotel w Mrzeżynie przy ul. Wojska Polskiego 41, opisany w ofercie przedstawionej na stronie internetowej [www.hotel-lighthouse.pl](http://www.hotel-lighthouse.pl), który Klient wynajmuje na pobyt czasowy w celach wypoczynkowych lub turystycznych.

**Operator** – Lighthouse Equinox Capital Partners sp. z o.o. sp.k., ul. Piękna 49, 00-672 Warszawa, NIP: 1182083238, REGON: 146014173, zawierający z Klientem umowę o najem krótkoterminowy Apartamentu oferowanego do wynajmu na stronie [www.hotel-lighthouse.pl](http://www.hotel-lighthouse.pl)

### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa warunki rezerwacji i najmu Apartamentów, których aktualny katalog wraz z ich szczegółowym opisem znajduje się na stronie [www.hotel-lighthouse.pl](http://www.hotel-lighthouse.pl).
2. Dokonanie rezerwacji Apartamentu on-line, przez wiadomość e-mail, formularz kontaktowy lub telefonicznie jest równoznaczne z zapoznaniem się przez Klienta z Regulaminem i zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu. Klient, który dokonuje rezerwacji oświadcza, że jest osobą pełnoletnią.
3. Operator świadczy usługi w zakresie całorocznej obsługi oraz organizacji wynajmu Apartamentu na krótkoterminowe pobyty turystyczne Klientom.
4. Wynajem Apartamentu przez Operatora ma charakter wyłącznie krótkoterminowy i nie służy zaspokajaniu stałych potrzeb mieszkaniowych Klientów, a pobyt Klienta w Apartamencie ma charakter jedynie przejściowy, tzn. wypoczynkowy lub turystyczny i w takim celu zawierana jest umowa najmu, w związku z czym do stosunku tego nie znajdują zastosowania przepisy Ustawy o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego. Operator nie oferuje Apartamentów w celach zaspokajania stałych potrzeb mieszkaniowych Klientów.
5. W celu dokonania rezerwacji na odległość Klient jest uprawniony do zawarcia umowy z Operatorem za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej [www.hotel-lighthouse.pl](http://www.hotel-lighthouse.pl).

6. Klient dokonuje rezerwacji w systemie poprzez wykonanie wskazanych przez system czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego. Podanie danych osobowych Klienta w formularzu jest niezbędne w celu skorzystania z niego i dokonania rezerwacji.
7. Klient ma możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów oraz pakietów, a także usług dodatkowych.
8. Ceny przedstawione w oferowanych Apartamentach są podawane w polskich złotych i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte w rezerwacji Klient zobowiązany jest uiścić dodatkowe opłaty.

## **II. NAJEM KRÓTKOTERMINOWY – ZAKRES UMOWY**

1. Umowa dotyczy wyłącznie krótkoterminowego najmu Apartamentu w celach wypoczynkowych oraz jeśli to wynika z oferty danego Apartamentu miejsca postojowego naziemnego.
2. Okres najmu określa ilość dób na jaki najmowany jest przez Klienta Apartament wynika ze złożonej przez Klienta i potwierdzonej przez Operatora rezerwacji. Doba hotelowa w wynajętym Apartamencie rozpoczyna się o godzinie 16:00 w pierwszym dniu wskazanym jako dzień rozpoczęcia pobytu, a kończy się o godzinie 10:00 w ostatnim dniu pobytu wskazanym w rezerwacji.
3. Wynajmowane Apartamenty znajdują się w budynku, w których części wspólne zarządzane są przez Wspólnotę Mieszkaniową wobec czego elementy części wspólnych budynku, w którym znajduje się najmowany Apartament – infrastruktura tego budynku – nie stanowią oferty i przedmiotu umowy najmu.
4. W opłatę za najem Apartamentu wliczone są opłaty za media (centralne ogrzewanie, prąd, woda, kanalizacja, śmieci, Internet) przy założeniu normalnego/ standardowego ich zużycia przez Klienta.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie mienia wniesionego do Apartamentu lub do części wspólnych budynku przez Klienta lub osoby z nim przebywające.
6. Miejsca postojowe naziemne mogące być przedmiotem umowy najmu znajdują się na parkingu niestrzeżonym w związku z czym Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie mienia, np. pojazdu pozostawionego przez Klienta na takich miejscach postojowych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, które mogą powodować jakiegokolwiek niedogodności w korzystaniu z Apartament, m.in. za hałasy, odgłosy, zapachy dochodzące z zewnątrz, w którym znajduje się Apartament; za hałasy odgłosy, zapachy dochodzące z innych apartamentów znajdujących się w budynku; za hałasy i odgłosy z ulic znajdujących się w pobliżu budynku, w którym znajduje się Apartament oraz za działania i zachowania sąsiadów.

8. Z Apartamentu mogą korzystać wyłącznie osoby w ilości wskazanej przez Klienta podczas dokonywania rezerwacji. Jeżeli liczba osób mających korzystać z Apartamentu jest większa niż wskazana w rezerwacji, okoliczność taka uznawana będzie jako złamanie warunków Regulaminu rezerwacji i skutkować będzie natychmiastowym zerwaniem umowy, a także zatrzymaniem pobranej płatności oraz kaucji.
9. Zabronione jest oddawanie Apartamentu przez Klienta w podnajem, w tym przekazywania innym podmiotom Apartamentu do korzystania na podstawie jakiegokolwiek innej umowy.
10. Klient zobowiązany jest do dbałości o Apartament oraz jego wyposażenia, a po zakończeniu umowy najmu zobowiązany jest do zwrotu Apartamentu wraz z wyposażeniem w stanie nie pogorszonego w stosunku do stanu w jakim Apartament został wydany Klientowi. Klient nie odpowiada za zużycie Apartamentu wynikające z normalnego jego użytkowania.
11. Operatorowi lub osobom upoważnionym przez Operatora przysługuje prawo wstępu do Apartamentu celem usunięcia awarii występujących w Apartamencie lub jego instalacjach lub w razie uzyskania wiedzy, że Apartament jest użytkowany niezgodnie z przeznaczeniem lub niniejszym Regulaminem. W przypadku nieobecności Klienta w Apartamencie zostanie on niezwłocznie o tym powiadomiony przez Operatora lub osobę przez niego upoważnioną, w jakim celu oraz czasie wstęp ten się odbywa. W miarę możliwości Operator zapewni Klientowi możliwość obecności w trakcie takiego wstępu do Apartamentu, chyba że wstęp ze względu na szczególną sytuację będzie wymagał natychmiastowej reakcji Operatora wynikającą, np. z poważnej awarii instalacji, pożaru powstałego w Apartamencie, zalania Apartamentu lub apartamentów sąsiadujących.

### **III. REZERWACJA**

1. Rezerwacji Apartamentu można dokonać za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej [www.hotel-lighthouse.pl](http://www.hotel-lighthouse.pl), telefonicznie 791-313-199 lub e-mailowo: [biuro@hotel-lighthouse.pl](mailto:biuro@hotel-lighthouse.pl). Należy zapoznać się z warunkami rezerwacji podczas jej dokonywania.
2. Po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie, w tym podaniu danych osobowych i kontaktowych, Klient otrzymuje na wskazany adres e-mail potwierdzenie rezerwacji, opis zamówionej oferty oraz wysokość zadatku do zapłaty na poczet ceny za zarezerwowane usługi. Zadatek powinien być zapłacony w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
3. Uiszczenie przez Klienta zadatku do wybranej oferty w wyznaczonym terminie jest warunkiem zawarcia umowy.
4. Zapłata zadatku jest dokonywana za pośrednictwem jednego z poniższych sposobów płatności:

- a) systemu płatności online, do którego Klient zostanie przekierowany w trakcie dokonywania rezerwacji w systemie. Lighthouse Hotel nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online, Klient powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora płatności.
  - b) tradycyjnego przelewu bankowego na numer konta wskazany w wysłanym do Klienta potwierdzeniu rezerwacji w ciągu 48 godzin od momentu dokonania rezerwacji.
5. Brak wpłaty zadatku przez Klienta w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, uznaje się za rezygnację z dokonanej rezerwacji, co skutkuje nie zawarciem umowy pomiędzy Klientem, a Operatorem.
  6. Pozostała do rozliczenia należność za pobyt winna być zapłacona na rzecz Operatora najpóźniej do 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu w Apartamencie zgodnie z rezerwacją.
  7. W przypadku rezerwacji Apartamentu w terminie krótszym niż 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu w Apartamencie, Klient zobowiązany jest do zapłaty całej należności wynikającej ze złożonej rezerwacji w terminie do 24h od otrzymania potwierdzenia rezerwacji. Brak wpłaty w wymaganym terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji.
  8. W przypadku rezerwacji dokonywanej w terminie krótszym niż 24h przed datą rozpoczęcia rezerwacji, Klient zobowiązany jest do zapłaty całej należności wynikającej ze złożonej rezerwacji oraz przesłania drogą e-mailową maksymalnie do godziny 15:00 w dniu rozpoczęcia pobytu, dokumentu potwierdzającego wykonanie przelewu. Brak dostarczonego do Operatora potwierdzenia realizacji przelewu przez Klienta będzie skutkować niedostępnością Apartamentu lub anulowaniem rezerwacji.
  9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej na odległość umowy następuje poprzez udostępnienie Regulaminu na stronie systemu do rezerwacji oraz przesłanie Klientowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji.
  10. Klient o konieczności wystawienia faktury VAT za pobyt powinien poinformować Operatora w momencie dokonywania rezerwacji.
  11. Rezerwacji można dokonać również poprzez pośrednika Operatora na portalach takich jak: booking.com, airbnb.pl. Klient otrzyma szczegółowe informacje dotyczące wybranej oferty, jak również informacje o formach płatności zgodnie z wybraną ofertą.
  12. Operator informuje, że jeżeli rezerwacja nastąpi z formularza kontaktowego portali umożliwiających tylko ogólny podgląd ofert Operatora takich jak: nocowanie.pl, fajnewczasy.pl, e-turysta.pl, itp. Operator nie gwarantuje zarezerwowania terminu i konkretnego Apartamentu. W przypadku rezerwacji za pośrednictwem wskazanych powyżej portali należy oczekiwać na kontakt ze strony Operatora, celem określenia warunków oferty, pobytu oraz płatności.
  13. Klient zobowiązany jest ponadto do uiszczenia:

- a) jednorazowej opłaty za sprząatanie w wysokości wskazanej w formularzu rezerwacyjnym, która zawiera zaopatrzenie lokalu w pościel, ręczniki oraz podstawowe i niezbędne do korzystania środki chemiczne w ilości początkowej „na start” (kapsułki do zmywarki, chemia kuchenna i toaletowa) i sanitarne (papier toaletowy, mydło, ręczniki papierowe, zmywak, ściereczki, worki na śmieci).
  - b) opłaty miejscowej/klimatycznej według obowiązującej stawki w Mrzeżynie, gmina Trzebiatów. Opłata wynosi 2,50zł/doba/osoba w momencie sporządzenia niniejszego Regulaminu i może ulec zmianie. Opłata pobierana jest jedynie gotówką w dniu przyjazdu. Na kwotę pobranej opłaty miejscowej Klient otrzymuje pokwitowanie (nie ma możliwości wystawienia faktury bądź paragonu).
14. Opłata za pobyt zwierząt wynosi dodatkowo 25zł za dobę za jedno zwierzę. Możliwość przyjazdu ze zwierzęciem należy ustalić na etapie rezerwacji. Liczba lokali umożliwiająca pobyt ze zwierzętami jest ograniczona, nie we wszystkich Apartamentach oferowanych przez Operatora mogą przebywać zwierzęta.
15. Opłata za łóżeczko turystyczne z pościelą wynosi 50zł za dobę.
16. Apartamenty wynajmowane są na co najmniej dwie doby, a w okresie od 24 czerwca do 31 sierpnia na co najmniej trzy doby.

#### **IV. ZAMELDOWANIE I WYMELDOWANIE**

1. Pobyt Klienta w Apartamencie zaczyna się od godziny 16:00 w pierwszym dniu zarezerwowanego terminu, a kończy o godzinie 10:00 ostatniego dnia rezerwacji.
2. Podstawą zarejestrowania pobytu Klienta jest okazanie w recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu.
3. Operator pobierze od Klienta kaucję zwrotną w wysokości 500zł, tytułem zabezpieczenia ewentualnych uszkodzeń w Apartamencie. Operator ma prawo preautoryzacji karty płatniczej/kredytowej na powyżej wskazaną kwotę. W przypadku zdania Apartamentu bez uwag następuje anulowanie preautoryzacji lub następuje przelew zwrotny ze strony Operatora w ciągu 7 dni od daty wymeldowania.
4. Klient zobowiązany jest do poinformowania Operatora najpóźniej dzień przed wyjazdem o planowanej godzinie przyjazdu.
5. W przypadku, gdy przyjazd odbywa się w trybie zakwaterowania bezkontaktowego, Klient otrzyma drogą mailową wszystkie niezbędne instrukcje, informacje oraz kody dostępowe wymagane do zakwaterowania w Apartamencie.
6. Wyposażenie Apartamentu znajduje się w wynajmowanym Apartamencie w formie karty opisowej – inwentaryzacja tabelaryczna.

7. Zastrzeżenia co do czystości, braków w wyposażeniu Apartamentu lub wszelkich usterek należy zgłosić do końca dnia, w którym nastąpiło zameldowanie przez Klienta w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres: [biuro@hotel-lighthouse.pl](mailto:biuro@hotel-lighthouse.pl). Zgłoszenie dokonane po tym terminie może skutkować obciążeniem Klienta odpowiedzialnością za powstanie usterki lub za braki w wyposażeniu Apartamentu.
8. Wcześniejszy, nieuzgodniony wyjazd Klienta bez przekazania Apartamentu przy udziale przedstawiciela Operatora może spowodować roszczenia ze strony Operatora.
9. Przed zakończeniem pobytu Klient zobowiązany jest do wyrzucenia odpadów oraz umycia naczyń i garnków. W razie pozostawienia rażącego bałaganu, Klient zostanie obciążony opłatą za podwójne sprzątnięcie.
10. Zabrania się na częściach wspólnych budynku i nieruchomości wspólnej, w szczególności: balkonach, tarasach, miejscach parkingowych używania grilli, opiekaczy, wędzarni, a także zabronione jest rozpalanie ognisk na terenie obiektu.

#### **V. OBOWIĄZKI KLIENTA**

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Klient w szczególności zobowiązany jest do:
  - a) dbania o wynajęty Apartament, a także zachowania Apartamentu oraz jego wyposażenia w stanie nie pogorszonym w stosunku do stanu w jakim Apartament został wydany Klientowi;
  - b) korzystania z wynajętego Apartamentu i jego wyposażenia zgodnie z przeznaczeniem;
  - c) stosowania się do regulaminów porządkowych uchwalonych przez Wspólnotę Mieszkaniową oraz przepisów pożarowych i BHP obowiązujących w budynku, w którym znajduje się Apartament;
  - d) podczas trwania umowy najmu Apartamentu korzystania z niego w sposób nie zakłócający spokoju mieszkańców budynku oraz stosowania się do zasad tzw. dobrego sąsiedztwa;
  - e) powstrzymania się od kopiowania kluczy przekazanych do wynajętego Apartamentu;
  - f) niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zdarzeniach dotyczących Apartamentu lub jego wyposażenia mogących narazić Operatora na szkodę;
  - g) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi wszelkich awarii instalacji w wynajętym Apartamencie, uszkodzeń w Apartamencie lub jego wyposażeniu;
  - h) w przypadku gdy w budynku, w którym znajduje się Apartament obowiązują zasady segregowania odpadów, stosowania się do zasad obowiązujących przy sortowaniu takich odpadów;
  - i) przestrzegania ciszy nocnej obowiązującej w godzinach 22:00-07:00;

- j) zabezpieczenia najętego Apartamentu w przypadku każdorazowego jego opuszczenia, zamykając okna i drzwi wejściowe na klucz, wyłączając urządzenia mogące stanowić zagrożenie p.poż.;
  - k) stosowania się do bezwzględnego zakazu palenia tytoniu zarówno w Apartamencie, na klatkach schodowych jak i pozostałych częściach wspólnych budynku, w którym znajduje się Apartament. Każdorazowe złamanie zakazu palenia będzie skutkowało obciążeniem Klienta karą umowną w wysokości 1000zł.
  - l) na balkonach, tarasach oraz częściach wspólnych obiektu, stosowania się obowiązującego zakazu karmienia mew, gołębi i innych zwierząt dziko żyjących;
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia w Apartamencie oraz w jego wyposażeniu, które powstaną na skutek działań Klienta lub osób z nim przebywających.
  4. Osoby małoletnie mogą przebywać w Apartamencie wyłącznie pod nadzorem osoby dorosłej.
  5. Naruszenie Regulaminu przez osoby przebywające z Klientem w Apartamencie obciążają Klienta.
  6. Osoby niezameldowane mogą przebywać a Apartamencie w godzinach 7:00-22:00.
  7. Klient zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wszelkich szkodach, które Klient lub osoby z nim przebywające poczynił/-y w Apartamencie lub jego wyposażeniu. Informacja powinna być przekazana Operatorowi niezwłocznie, nie później jednak niż na dzień przed planowanym zakończeniem umowy najmu Apartamentu chyba, że szkoda powstała w ostatnim dniu trwania umowy najmu, wtedy informacja powinna być przekazana w ostatnim dniu przed zdaniem lokalu Operatorowi. Informacje można przekazać na adres e-mail Operatora, telefonicznie lub osobiście.
  8. Klient zobowiązany jest to przechowywania otrzymanego kompletu kluczy do Apartamentu z należytą starannością oraz zabezpieczyć je przed przypadkową utratą lub dostępem osób trzecich. W przypadku utraty kluczy Klient zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi kwoty w wysokości 400zł.
  9. Klient po zakończeniu umowy najmu zobowiązany jest do zabrania wszystkich swoich ruchomości. W przypadku pozostawienia przez Klienta w Apartamencie jakichkolwiek rzeczy będących jego własnością, Operator w miarę możliwości poinformuje Klienta o tym fakcie. Rzeczy będą przechowywane przez Operatora przez okres maksymalnie 14 dni, po tym okresie zostaną zutylizowane. Klient może zwrócić się do Operatora o odesłanie pozostawionych ruchomości na koszt i ryzyko Klienta, bądź odebrać je osobiście po wcześniejszym ustaleniu terminu ich odbioru.

## **VI. SIŁA WYŻSZA**

1. Operator nie jest odpowiedzialny za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z krótkoterminowej umowy najmu Apartamentu, niniejszego Regulaminu lub rezerwacji, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z tej umowy spowodowane jest działaniem siły wyższej.
2. Przez siłę wyższą rozumiane są zdarzenia zewnętrzne, niezależne od Operatora, niemożliwe do przewidzenia, uniemożliwiające należyte wykonanie przez Operatora jego obowiązków, w szczególności takie jak katastrofy naturalne, klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne, strajki, epidemie, ograniczenia wynikające z wprowadzenia stanów wyjątkowych, ograniczenia wprowadzone przez Państwo w przedmiocie stałego lub czasowego wyłączenia lub ograniczenia możliwości prowadzenia działalności przez Operatora.

## **VII. ZMIANY REZERWACJI ORAZ ZASADY ANULACJI REZERWACJI**

1. Klient zainteresowany zmianą terminu dokonanej rezerwacji powinien zgłosić Operatorowi drogą e-mailową na adres: [biuro@hotel-lighthouse.pl](mailto:biuro@hotel-lighthouse.pl). Zmiana taka jest możliwa nie później niż na 21 dni przed wyznaczoną w potwierdzeniu rezerwacji datą przyjazdu do Apartamentu.
2. Przy zachowaniu powyższego terminu Operator rozpatrzy proponowaną zmianę, sprawdzi dostępność tego samego lub innego Apartamentu, który może zostać zaproponowany Klientowi i o decyzji poinformuje Klienta pocztą elektroniczną.
3. Zmiana terminu rezerwacji przez Klienta, o której mowa powyżej nie jest możliwa jeżeli dotyczy tzw. „sezonu wysokiego”, za który uważa się: wakacje, święta, Sylwester, długie weekendy.
4. Gdy zmiana terminu rezerwacji nie jest możliwa, a Klient odstąpił od umowy, anulował rezerwację bądź nie wywiązał się z umowy (brak przyjazdu), Operator uprawniony jest do zachowania wpłaconego zadatku.
5. W przypadku skrócenia pobytu przez Klienta Operator nie zwraca wpłaconych środków.
6. Możliwość przedłużenia najmu Apartamentu podczas trwania pobytu należy indywidualnie ustalić z Operatorem. Jeżeli istnieje możliwość skorzystania z przedłużenia najmu Klient niezwłocznie rozliczy przedłużenie z Operatorem stosownie do ustaleń. Planowany zamiar przedłużenia najmu Apartamentu należy zgłosić, nie później niż do godziny 12:00 w dniu poprzedzającym koniec pobytu w Apartamencie. Operator ma prawo odmowy przedłużenia najmu Apartamentu bez podawania przyczyny.
7. Przedłużenie godziny opuszczenia Apartamentu powyżej godziny 10:00 w dniu wyjazdu jest obciążone dodatkową opłatą w wysokości 200% należności za Apartament za dobę.
8. Zmiana rezerwacji przez Operatora jest możliwa w przypadku wystąpienia siły wyższej, o której mowa w par. VI. Wówczas Operator ma obowiązek zaproponować Klientowi inny termin i/lub



Apartament. Operator może również odstąpić od umowy, zwracając Klientowi wniesiony zadek.

9. W wyjątkowych sytuacjach (awarii w zarezerwowanym Apartamencie lub innego zdarzenia losowego) Operator zastrzega sobie możliwość udostępnienia lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego Apartamentu.
10. Operator zastrzega sobie prawo do odwołania rezerwacji bez podawania przyczyny rezygnacji w ciągu 24h od jej dokonania. W przypadku anulowania rezerwacji Klient otrzyma zwrot wpłaconego zadatku.

#### **VIII. Odstąpienie od umowy**

1. Klient ma prawo odstąpienia od umowy najmu bez podawania przyczyny.
2. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez Internet reguluje Ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r., która implementuje Dyrektywę UE 2011/83. Z ustawy tej wynika, że prawo do zwrotu towaru zakupionego przez Internet nie ma zastosowania do usług w zakresie zakwaterowania. Jeśli Klient wykonuje prawo do odstąpienia od umowy w trakcie pobytu, ponosi wszystkie opłaty związane z rezerwacją, tj. traci wniesiony zadek, a także ma obowiązek uiszczenia pozostałej opłaty za pobyt. Nie przysługuje mu wówczas prawo do zwrotu jednorazowej opłaty za przygotowanie apartamentu. Jeśli Klient wykonuje prawo do odstąpienia od umowy przed planowanym przyjazdem i nie przysługuje mu możliwość do zmiany terminu rezerwacji, traci wniesiony zadek.
3. Odstąpienia od umowy należy dokonać poprzez kontakt e-mailowy na adres [biuro@hotel-lighthouse.pl](mailto:biuro@hotel-lighthouse.pl)

#### **IX. Reklamacje**

1. Każdy Klient będącym konsumentem ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Apartamentu, warunków pobytu, standardów obsługi i innych czynników, na które Operator ma wpływ. Klient ma prawo dochodzenia roszczeń z tytułu reklamacji stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest jej zgłoszenie w formie elektronicznej na adres [biuro@hotel-lighthouse.pl](mailto:biuro@hotel-lighthouse.pl) lub listownie na adres siedziby firmy dostępny na stronie internetowej [www.hotel-lighthouse.pl](http://www.hotel-lighthouse.pl)
3. Reklamacja powinna zawierać następujące dane: numer rezerwacji, dane klienta, opis sytuacji podlegającej reklamacji, a także określenie wysokości i formy rekompensaty, o którą wnosi Klient.

4. Reklamacja zostanie rozpatrzona maksymalnie w terminie 30 dni od jej otrzymania. Informacja o skutku rozpatrzenia reklamacji zostanie wysłana do Klienta na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny.
5. Prawem właściwym dla sporów pomiędzy Operatorem, a Klientem jest Prawo Polskie. Spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Operatora.