
Warunki Ogólne Rezerwacji w systemie Merigo.

Ostatnia aktualizacja: 4 lutego 2013.

§ 1. Procedura rezerwacji.

1. **Rezerwacje należy dokonać** poprzez stronę internetową www.merigo.com.pl. Po zalogowaniu się (zakładka *Przejdź do systemu* — wybór opcji rezerwacji np. *hotele* — *user i password*) należy wypełnić wszystkie niezbędne pola aby uzyskać oferty. Po wyborze konkretnego hotelu, samochodu lub transferu należy sprawdzić czy istnieje możliwość bezpłatnej anulacji rezerwacji — przycisk *Check policy*. Po przejściu do procesu rezerwowania (przycisk *Book*) należy wprowadzić imiona i nazwiska osób, na które dana rezerwacja będzie założona. Wymagamy podania wszystkich imion i nazwisk dla wszystkich rezerwowanych pokoi (nie jest możliwe rozpoczęcie procedury rezerwacji w USA lub Kanadzie, jeżeli w chwili składania wniosku nie otrzymamy co najmniej nazwiska i inicjału imienia). Po zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu warunków rezerwacji (tj. zaznaczeniu *I agree to the terms & condition*), należy potwierdzić wybraną ofertę poprzez przycisk *Dokonaj rezerwacji (Make booking)*.
2. **W razie dokonywania zmian w rezerwacji**, poprawki muszą posiadać ten sam porządek, jednak muszą zostać wprowadzone poprzez formularz edycji rezerwacji — dostępny przy każdej rezerwacji, która może podlegać zmianom (posiadająca status: potwierdzona [*confirmed*]). Dokonanie zmiany wiąże się ze zmianą statusu rezerwacji na *amendment req*, do czasu wprowadzenia tej zmiany. Jeśli zmiana się powiedzie, rezerwacja zyskuje status potwierdzona (*confirmed*). W przypadku braku możliwości potwierdzenia zmiany, rezerwacja wraca do stanu sprzed zlecenia zmiany (o ile istnieje taka możliwość). Przy operacji dokonywania zmian nie gwarantujemy ponownego potwierdzenia rezerwacji oraz niezmienności ceny.
5. Jeśli w komentarzu (*remarku*) rezerwacji znajduje się **informacja o niemożności zlecenia zmiany** np. „*in case of amendments or name changes reservations have to be cancelled and rebooked, subject to availability and rates at the time of rebookin*”, zlecenia zmian takiej rezerwacji nie będą przyjmowane.
3. **Każda rezerwacja posiada swój numer** (rozpoczynający się od liter „GO”), po którym jest identyfikowana podczas kontaktowania się z biurem obsługi klienta firmy Merigo.
4. **Każda rezerwacja posiada datę bezkosztowej anulacji CXL deadline**, o której mają Państwo obowiązek poinformować klienta. Rezerwacje, których daty bezkosztowych anulacji przypadają na weekendy, dni wolne od pracy oraz wszelkie święta winny być zrealizowane najpóźniej ostatniego dnia roboczego przed terminem bezkosztowej anulacji. Dotrzymanie terminu *CXL deadline* leży po stronie dokonującego rezerwacji.

5. **Specjalne wymagania wobec hoteli**, takie jak miejsca dla niepalących, pokoje sąsiadujące, połączone, wczesne przybycie (przed czasem przewidzianym w hotelu jako godzina rozpoczęcia meldunków), późne przybycie, itp. zostaną przyjęte i w miarę możliwości zrealizowane, jednak nie jest możliwe udzielenie informacji na temat stanu ich realizacji, ani ich zagwarantowanie.
6. Gdy **w rezerwowanym hotelu są prowadzone prace remontowe**, zostaną Państwo o tym poinformowani. Hotel ze swojej strony podejmie wszelkich starań, aby ograniczyć niedogodności, na które są narażeni ich goście. Niestety Merigo. nie może uwzględnić skarg oraz wniosków o zwrot kosztów, argumentowanych remontem hotelu w okresie, gdy przebywa w nim gość.
7. **W przypadku niedojazdu klienta do obiektu (tzw. No show)**, hotel zwyczajowo pobiera opłatę w wysokości równowartości jednego noclegu (nie stanowi to jednak reguły dla wszystkich obiektów). Może się zdarzyć, że pobrana opłata będzie stanowić 100% kosztu rezerwacji ze względu na wyjątkowy charakter rezerwowanych dat bądź zaistniałej sytuacji. Decyzja w tej kwestii nie leży w gestii Merigo.
8. W większości hoteli zwyczajowo **godziną zameldowania** jest 14:00, jednak w niektórych, szczególnie w USA, jest to godzina 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.
9. **Nie jest możliwe zagwarantowanie, że pokoje typu Twin zawsze będą posiadały dwa łóżka, a pokoje typu Double zawsze będą posiadały jedno łóżko małżeńskie** — bez względu na wybrany pokój.
10. **W USA pojęcia osobne/podwójne (Twin/Double)** zamieniają się znaczeniami względem znaczenia europejskiego.
11. **Pokoje Triple lub Quad** 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 Sp. z o. o. nie może rozpatrzyć reklamacji z tego tytułu.

15. **Prezentowana oferta zawiera miejsca hotelowe dostępne w momencie wyszukiwania.** Ze względu na ciągłe zmiany dostępności, spowodowane korzystaniem z systemu przez wielu użytkowników jednocześnie, nie jest możliwe zagwarantowanie potwierdzenia wyszukanych rezerwacji.

§ 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. Proszę pamiętać o fakcie, iż stawki bywają różne dla różnych dni tygodnia oraz w ofertach od różnych kontrahentów. W większości hoteli pobierany jest od klientów depozyt na poczet minibarku oraz tzw. opłata klimatyczna — *city tax*. Depozyt jest zwracany w całości z chwilą *check-out* jeżeli nie został on wykorzystany.
2. Może się zdarzyć, że **w rezerwacjach zostanie potwierdzona cena, która jest wyższa od stawki z oferty.** Zwykle jest to wynikiem pobierania przez hotel dodatkowej opłaty lub „zablokowania” stawki umownej ze względu np. na ponadnormatywną sprzedaż miejsc w danym okresie. Nowa stawka zastępuje wtedy cenę ofertową i obowiązkiem Państwa jest poinformowanie klienta o tym fakcie oraz przesłanie jego decyzji do Merigo Sp. z o.o. Zasada ta nie ma zastosowania dla rezerwacji dokonanych po dacie bezkosztowej anulacji, na okresy targowe (w większości przypadków) 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 specjalne (np. Święta Bożego Narodzenia, Nowy Rok, święta religijne, wydarzenia sportowe, konferencje i kongresy międzynarodowe oraz narodowe 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 od 18 miesięcy do 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. Merigo musi zostać bezwzględnie poinformowane o tym, że Państwa **klient podróżuje z dzieckiem**. W przeciwnym razie nie będzie możliwe pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej dzieci na dostawkach, kołyskach lub dzielących łóżko z rodzicami.
7. **Kołyski** są przewidziane dla dzieci do 18. miesiąca życia.
8. **Jeśli dziecko będzie spało wraz z rodzicami w jednym łóżku**, stosowna informacja powinna znaleźć się w komentarzach do rezerwacji.
9. **Kołyski i dostawki są zawsze na zapytanie**. Nie gwarantujemy ich w pokojach nawet jeśli rezerwacja została potwierdzona.
10. **Rezerwacje są fakturowane zgodnie z czasem, w którym zostały one założone**. 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 upływających 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 będącymi 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 UE

1. W większości hoteli poza terytorium Unii Europejskiej, **stawki za pokoje Triple lub Quad** dotyczą jednego pokoju z dwoma dwuosobowymi łózkami. Jeżeli potrzebne jest dodatkowe łóżko, może zostać doliczona dodatkowa opłata, która winna zostać zapłacona bezpośrednio hotelowi, ponieważ dokonanie rezerwacji przed zameldowaniem się może być niemożliwe.
2. W wielu hotelach nie udostępnia się **dotatkowego łóżka dla dziecka**. Przy wyjeździe może zostać doliczona opłata za śniadania dla dziecka. Jeżeli dla dziecka jest potrzebne osobne łóżko, należy zarezerwować pokój o liczbie łóżek uwzględniającej wszystkie osoby. W tym wypadku nie przewiduje się żadnej zniżki dla dziecka.
3. **Czas potwierdzenia rezerwacji** poza terytorium Unii Europejskiej jest znacznie dłuższy ze względu na różnice czasu pomiędzy Polską a krajem lub miastem dokonania rezerwacji, w związku, z czym nie możemy zagwarantować konkretnej godziny, w której otrzymamy informację zwrotną, że rezerwacja jest potwierdzona (lub odrzucona).

§ 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 okres targów**, 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. w okresie Noworocznym). Wszystkie szczegóły przekazemy 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 potwierdzenie 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 skutkować obowiązkiem uiszczenia pełnej kwoty rezerwacji.
4. **Merigo może domagać się przedpłaty w pełnej wysokości ceny rezerwacji**, która, jeżeli nie wpłynie na nasze 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 Państwa/Klienta w wysokości minimum równowartości pierwszego noclegu do pełnej kwoty rezerwacji.
5. **Nie można dokonywać rezerwacji na fikcyjne nazwiska**, aby „zatrzymać” miejsca. W przypadku kiedy rezerwacja zostanie dokonana na fikcyjne nazwisko, istnieje możliwość, że klient zostanie obciążony opłatami za niedojazd (*No show*).
6. **Zakazane jest dokonywanie wielu 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 sytuacją, 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 rezerwacji datami bezkosztowej anulacji**, opatrzone są stosowną informacją o braku możliwości anulacji bez dodatkowych kosztów. 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 zawierającej informację w remarku** „*Immediatelly full cancellation charges apply at the time of booking, no changes allowed, 100% total booking amount is non-refundable*” (lub o podobnej treści) bierzecie Państwo pełną odpowiedzialność za rezerwację. Koszty anulacji takiej rezerwacji wynoszą 100% jej wartości.
10. Nie jest możliwe **wprowadzenie jakichkolwiek zmian w rezerwacja 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** zakwaterowanie w min. 10-ciu pokojach w tym samym terminie. Wszelkie inne zapytania niespełniające tego warunku należy zakładać bezpośrednio w systemie korzystając z opcji rezerwacji powiązanej (kilka rezerwacji pod jednym numerem rezerwacji)
4. Każde kierowane do nas **zapytanie o ofertę grupową musi zawierać następujące informacje:** państwo, miasto, daty, ilość nocy, konkretną liczbę poszczególnych rodzajów pokoi, ilość osób, kategorię hotelu, budżet. Jeśli w zapytaniu zostaną pominięte wymagane informacje, Merigo może odmówić poszukiwania oferty.
5. Każda **oferta grupowa jest przygotowywana dla konkretnego zamówienia**, w związku z czym, zmiany dokonywane w jej obrębie, mogą mieć wpływ na cenę.

6. **Odpowiedź na zapytanie grupowe** zajmuje do 72h (dni robocze).
7. **Płatności za rezerwację grupową** 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 większej ilości osób (pow. 9 pokoi 1-os lub pow. 6 pokoi 2-os itd.)** 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/zaostrzone 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 voucheru 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) oraz numer referencyjny rezerwacji. **Klient ma obowiązek przedstawienia voucheru pracownikowi hotelu podczas meldowania się.**
2. **Wszelkie opłaty za dodatkowe usługi z których skorzystali Państwa klienci,** muszą zostać zapłacone bezpośrednio w hotelu przed ich wyjazdem. Merigo nie ma możliwości zapłacenia hotelom za dodatkowe wydatki klienta, które nie były uwzględnione w rezerwacji.

3. **Agent ma prawo wystawiać własne *vouchery*.** W przypadku, gdy wystawicie Państwo swoje własne *vouchery*, Merigo nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności z tytułu problemów lub dodatkowych opłat, wynikających z wystawienia przez Państwa niewłaściwych lub niekompletnych *voucherów*.
4. **W USA, Kanadzie oraz Rosji goście** hotelu 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 niż te wpisane do rezerwacji 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.
5. **Jeżeli klient przyjedzie do hotelu bez aktualnej rezerwacji** (np. Państwo nie dokonaliście rezerwacji lub dokonaliście rezerwacji, a następnie ją anulowaliście; bądź dokonaliście jej na inne daty), a hotel wyrazi zgodę na przyjęcie gościa po stawkach Merigo — poprosimy o wyjaśnienie sprawy oraz o potwierdzenie, że rezerwacja została u Was opłacona lub też, że zobowiązujecie się do pokrycia jej kosztów. W takim przypadku wystawimy Państwu fakturę na kwotę należną za rezerwacje zgodnie z informacjami z hotelu.
6. **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.
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.
8. **Na każdym voucherze znajduje się numer telefonu tzw. „Emergency Phone”,** z którego należy skorzystać w przypadku problemów z rezerwacją. Agent ma obowiązek powiadomić klienta o istnieniu „Emergency Phone”. Brak jakiegokolwiek informacji ze strony klienta o problemach z rezerwacją, może spowodować odmowę rozpatrzenia reklamacji przez hotel.

§ 7. Nietożazdy (*no show*)

1. **Jeżeli zafakturujemy brak przyżazdu, a hotel później potwierdzi, że klient przebywał w hotelu**, wystawimy fakturę dodatkową, która musi zostać zapłacona.
2. **Inne klauzule dotyczące nietożazdu (*No show*)** można znaleźć w części dotyczącej Procedur Rezerwacji i części dotyczącej Anulowania Rezerwacji.

§ 8. Anulowanie rezerwacji

1. **Informacja o anulowaniu rezerwacji**, powinna zostać dostarczona do Merigo najpóźniej w dniu wyznaczonym w systemie jako data kasowania (*cxl deadline*) do godziny 13:00. Po tej godzinie jeżeli agent nie poprosił wcześniej o *voucher*, rezerwacje tylko potwierdzone (status *Confirmed*) będą automatyczne anulowane przez system w dniu przewidzianym jako data kasowania. Informacja o anulowaniu rezerwacji powinna zostać wysłana faksem, mailem bądź dokonana bezpośrednio w systemie.
2. Pełna **odpowiedzialność z tytułu wszelkich opłat poniesionych w związku ze spóźnionym anulowaniem rezerwacji** lub uchybieniami z Państwa strony będzie ponoszona wyłącznie przez Państwa.
3. **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.
4. **Rezerwacje w okresach specjalnych (wystawy, targi branżowe, święta)** nie mogą zostać anulowane po tym, jak zostały pisemnie potwierdzone wraz z akceptacją warunków, które wskazują na brak możliwości bezkosztowej anulacji lub też po upływie terminu dozwolonego stornowania.
5. 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.

6. 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 zostać bezzwłocznie przesłane faksem do działu rezerwacji hoteli Merigo. 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 dostarczone do Merigo 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 Merigo w związku z anulowaniem rezerwacji.

§ 9. 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, Merigo jest zwolnione z przyjętych zobowiązań.
2. Merigo nie ponosi 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** lub przekazanymi klientowi niezgodnie lub nie w całości z tymi, które istnieją w systemie.
3. **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 w naszej firmie przypadający na sobotę** winien być wykorzystywany przez agentów/klientów tylko i wyłącznie do rozwiązywania spraw pilnych bądź problematycznych.
5. **Telefon „Emergency Phone” podany na voucherze** jest przeznaczony do bezpośredniego kontaktu klientów z naszą firmą w przypadku problemów z rezerwacją w czasie jej realizacji.