

Zasady i warunki rezerwacji

Roan Luxury Camping Holidays jest nazwą handlową firmy Roan Camping Holidays BV, której przedstawicielem w Polsce jest Camping Plus sp. z o.o.

Fundusz Gwarancyjny SGR

Roan Camping Holidays (nr identyfikacyjny 17222764) jest członkiem holenderskiego funduszu gwarancyjnego SGR, co oznacza całkowite zabezpieczenie zapłaconej kwoty. Rezerwacja campingów opublikowanych na tej stronie jest objęta gwarancją SGR. Niniejsza gwarancja oznacza, że konsument ma pewność, iż wpłacone przez niego pieniądze na poczet rezerwacji zostaną zwrócone, jeśli druga strona nie będzie w stanie zrealizować uzgodnionego świadczenia z powodu niewypłacalności firmy.

Składka konsumencka SGR

Od 1 lutego 2021 r. fundusz gwarancyjny SGR wprowadził obowiązkową składkę w wysokości 10 EUR od rezerwacji. Kwota ta zostanie pobrana przez Roan Camping Holidays od każdej rezerwacji i przekazana do SGR. Składka konsumencka SGR (dawniej składka SGR) została zniesiona w 1999 roku. W tym czasie SGR zgromadził wystarczające środki na wypłatę odszkodowań dla wszystkich klientów, którzy ponieśli straty w wyniku upadłości biur podróży, ale w związku z pandemią Covid-19 SGR i w celu zapewnienia możliwości wywiązania się z zobowiązania gwarancyjnego, opłata ta została ponownie wprowadzona.

1. Rezygnacja

Klient ma prawo do anulacji rezerwacji w każdej chwili. Rezygnacja musi być złożona przez klienta pisemnie. Datą rezygnacji jest dzień jej otrzymania przez Roan. Po otrzymaniu pisemnej rezygnacji, oprócz ew. wykupionych kosztów ubezpieczenia od rezygnacji i obowiązkowej składki SGR w wysokości 10 EUR, Roan obciąży klienta także kosztami, wynikającymi z adekwatnych, poniesionych przez Roan kosztów związanych z przygotowaniem pobytu, nawet jeśli została wpłacona tylko pierwsza wpłata. Koszty te, w zależności od terminu anulacji rezerwacji, wynoszą:

- *Dokonując rezerwacji do 14 października:* bezpłatne anulowanie rezerwacji do 31 stycznia 2026 w którym odbywa się wyjazd. W przypadku rezygnacji klient otrzyma oczywiście zwrot pierwszej wpłaty z wyjątkiem obowiązkowej składki SGR w wysokości 10 EUR. Wysokość pierwszej wpłaty przy rezygnacji dokonanej między 1. lutego a 8. tygodniami przed wyjazdem;
- *Dokonując rezerwacji od 15 października:* bezpłatne anulowanie rezerwacji do 31 grudnia 2025. W przypadku rezygnacji klient otrzyma oczywiście zwrot pierwszej wpłaty z wyjątkiem obowiązkowej składki SGR w wysokości 10 EUR. Wysokość pierwszej wpłaty przy rezygnacji dokonanej między 1. stycznia a 8. tygodniami przed wyjazdem;
- 60% pełnej ceny za pobyt przy rezygnacji do 4 tygodni przed wyjazdem;
- 90% pełnej ceny za pobyt przy rezygnacji od 28 dnia do 1 dnia przed wyjazdem;
- 100% kwoty przy rezygnacji w dniu wyjazdu lub później.

W przypadku rezygnacji, wszelkie już dokonane płatności nie mogą być przeniesione na poczet innych rezerwacji w tym samym lub kolejnych sezonach.

2. Płatności

Rezerwacje na sezon 2026

Dokonując rezerwacji na sezon 2026 do 14 października 2025, klient jest zobowiązany do wpłacenia w ciągu 5 dni od potwierdzenia rezerwacji pierwszej wpłaty w wysokości 10%. Pozostałą kwotę należy wpłacić na 8 tygodni przed wyjazdem. Od 15 października 2025 pierwsza wpłata wynosić będzie 15% ceny wakacji.

Jeżeli płatność nie zostanie dokonana w podanym na potwierdzeniu rezerwacji terminie, Roan zastrzega sobie prawo do odwołania rezerwacji, a klient jest odpowiedzialny za poniesienie kosztów anulowania rezerwacji zgodnie z zapisami w punkcie 1. Rezygnacja.

3. Gwarancja zwrotu pieniędzy

Jeżeli Twoje wakacje nie będą mogły odbyć się z powodu konieczności odbycia obowiązkowej kwarantanny w kraju docelowym lub po powrocie do Twojego kraju, gwarantujemy, że w ciągu 10 dni roboczych otrzymasz zwrot pełnej wpłaconej nam kwoty. Oczywiście, możesz również zdecydować się na zmianę miejsca wakacji. Gwarancja ta dotyczy rezerwacji zrobionych przez cały sezon.

Gwarancja zwrotu pieniędzy nie ma zastosowania, jeżeli odbycie obowiązkowej kwarantanny jest spowodowane brakiem szczepienia Twoim lub osób, z którymi podróżujesz.

4. Rabaty, oferty specjalne i last minute

Nocami gratisowymi są zawsze najtańsze noce. Zniżki nie obejmują dodatków. Klient nie ma prawa domagać się zwrotu pieniędzy lub udzielenia rabatu, jeśli w późniejszym terminie na wcześniej zarezerwowane wakacje wystawiona zostanie oferta specjalna lub udzielony rabat (np. oferta last minute).

5. Wczesna rezerwacja

Sezon 2026

- Rezerwacje dokonane przed 15 października 2025 r. można bezpłatnie zmienić lub anulować do 31 stycznia 2026 r.
- Rezerwacje dokonane po 15 października 2025 r. można bezpłatnie zmienić lub anulować do 31 grudnia 2025 r.

W zależności od daty dokonania rezerwacji, masz możliwość anulowania swojej rezerwacji bez opłat do 31 grudnia 2025 lub 31 stycznia 2026. Po tym okresie naliczymy koszty anulowania za noce, z których rezygnujesz. Jeśli rezerwacja zostanie zmieniona na inny termin na tym samym campingu, zachowamy pierwotną taryfę cenową obowiązującą w dniu dokonania rezerwacji. W takim przypadku nie stosuje się aktualnych cen. Jeśli zmieniony wyjazd będzie tańszy, naliczymy koszty anulowania od różnicy w cenie. W przypadku wyższej ceny naliczona zostanie jedynie różnica w cenie. Jeśli rezerwacja zostanie zmieniona na inny camping, cena nowej rezerwacji będzie ustalana na podstawie aktualnej ceny obowiązującej w dniu zmiany. Jeśli zmieniony wyjazd będzie tańszy, naliczymy koszty anulowania od różnicy w cenie. W przypadku wyższej ceny naliczona zostanie jedynie różnica w cenie.

Jeśli zmiana będzie możliwa, klient otrzyma potwierdzenie rezerwacji. Zmiana na inny termin, camping lub zakwaterowanie musi odbyć się w ramach tego samego sezonu. Nie ma możliwości przełożenia wakacji na następny rok.

Przedłużenie, skrócenie lub zmiana wakacji na inny camping mogą skutkować dodatkowymi opłatami. Proszę pamiętać: przedłużenie lub skrócenie wakacji nie zawsze jest możliwe ze względu na efektywną sprzedaż.

Zarezerwowany pobyt można przedłużyć podczas pobytu na campingu, pod warunkiem, że zakwaterowanie jest dostępne. Dodatkowe noce muszą być opłacone bezpośrednio u pracownika na miejscu. W takim przypadku rabaty za wcześniejszą rezerwację lub inne aktualne promocje nie mają zastosowania. Jeśli zmienisz camping lub zakwaterowanie podczas pobytu, może to skutkować dodatkowymi opłatami. Nie dokonujemy zwrotu pieniędzy, jeśli nowe zakwaterowanie jest tańsze niż pierwotnie zarezerwowane.

6. Zmiany rezerwacji dokonane przez klienta

System rezerwacji Roan jest skonfigurowany w sposób zapewniający jak najbardziej efektywną sprzedaż, co oznacza, iż nie zawsze istnieje możliwość skrócenia lub wydłużenia pobytu czy zmiany rodzaju zakwaterowania. Przedłużenie, skrócenie lub zmiana wakacji na inny camping lub rodzaj zakwaterowania może wiązać się z dodatkowymi kosztami.

Od 1 lutego 2026 r. (sezon 2026)

W zależności od daty dokonania rezerwacji, istnieje możliwość bezpłatnego anulowania rezerwacji do 31 stycznia 2026 lub 31 grudnia 2025. Po tym okresie zostanie naliczona % opłata za całkowite/częściowe anulowanie rezerwacji obowiązująca w dniu dokonywania zmiany. Zmieniając rezerwację na inny camping/zakwaterowanie, aby określić cenę, bierzemy pod uwagę cenę obowiązującą w dniu dokonywania rezerwacji. Jeśli dokonanie takiej zmiany będzie możliwe, zostanie to potwierdzone pisemnie. Rezerwacja może również zostać przedłużona w trakcie pobytu na campingu, pod warunkiem, że zakwaterowanie będzie dostępne. W tym przypadku trzeba uiścić dodatkową opłatę naszemu pracownikowi na miejscu. Ponadto w takim przypadku nie obowiązują żadne promocje oraz inne, specjalne oferty oferowane w danym momencie. Zmiana campingu lub rodzaju zakwaterowania w trakcie pobytu może wiązać się z dodatkowymi kosztami. Nie zwracamy pieniędzy, jeśli zakwaterowanie jest tańsze niż pierwotnie zarezerwowane.

UWAGA: Zmiana rezerwacji możliwa jest tylko w ramach tego samego sezonu (zmiana na inny sezon nie jest możliwa).

7. Dokumenty tożsamości

Klient jest odpowiedzialny za posiadanie ważnych dokumentów tożsamości (również dla dzieci), które są wymagane w miejscu docelowym oraz w trakcie podróży. Roan nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje, jakie mogą wynikać z braku odpowiednich dokumentów w trakcie podróży i pobytu.

8. Voucher podróży

Po otrzymaniu pełnej wpłaty za pobyt, na 28 dni przed rozpoczęciem pobytu, na podany podczas rezerwacji adres email zostanie wysłany voucher podróży. Prosimy sprawdzić czy wszystkie dane na dokumencie są prawidłowe. Na dokumencie będzie informacja czy należy go wydrukować i zabrać ze sobą na camping czy też można okazać swój voucher podróży w formie cyfrowej. Pokazanie dokumentu podróжного na telefonie lub tablecie nie jest akceptowane na wszystkich campingach.

Bez ważnych dokumentów podróжных (voucher, dowód osobisty/paszport) wstęp na camping i/lub do zakwaterowania może zostać odmówiony.

9. Dostępność zakwaterowania

Namiot lub mobile home dostępny jest w dniu przyjazdu od godz. 16:00. W dniu wyjazdu zakwaterowanie należy opuścić nie później niż o godz. 10:00. Nie zwracamy kosztów za niewykorzystane noclegi, jeżeli przyjedziecie Państwo później lub wcześniej wyjedziecie i zastrzegamy sobie prawo do odsprzedaży wolnego zakwaterowania.

Może się zdarzyć, że z przyczyn od nas niezależnych nie będziemy mogli zapewnić Państwu zarezerwowanego rodzaju zakwaterowania. W takim przypadku, jeśli będzie to możliwe, zaproponujemy Państwu rozwiązania alternatywne, bez żadnych dodatkowych opłat. Jeśli klient nie będzie chciał skorzystać z zaproponowanej oferty, otrzyma zwrot pełnej kwoty za wakacje. Roan Camping Holidays nie będzie wówczas zobowiązany do wypłaty odszkodowania za jakiegokolwiek szkody.

10. Depozyt za sprzątanie i zakwaterowanie

Po przyjeździe na camping otrzymasz od naszych pracowników formularz polecenia zapłaty SEPA, który należy wypełnić. Jeśli zostawisz zakwaterowanie w dniu wyjazdu czyste, dokładnie posprzątane i bez uszkodzeń, otrzymasz wypełniony wcześniej formularz z powrotem bez pobierania przez nas jakiegokolwiek kwoty. Jeśli w dniu wyjazdu grill nie będzie wyczyszczony to w takim przypadku będziemy zmuszeni pobrać opłatę w wysokości 25 EUR. Przed wakacjami i w trakcie pobytu wyślemy wiadomość SMS z dodatkowymi informacjami dotyczącymi Twojego urlopu.

11. Opcjonalne sprzątanie końcowe

Na wielu naszych campingach w Chorwacji podczas dokonywania rezerwacji, istnieje możliwość wykupienia usługi sprzątanego końcowego. Koszt sprzątanego za mobile home'y wynosi od 350 PLN, a za namioty z gazebo i typu Lodge wynosi od 280 PLN. Wykupując usługę sprzątanego końcowego prosimy o zabranie przed wyjazdem jedzenia z lodówki i szafek, wyrzucenie śmieci, pozmywanie oraz pochowanie naczyń, a także wyczyszczenie grilla.

12. Obowiązkowe sprzątanie końcowe

Na większości campingów obowiązuje obowiązkowa opłata za sprzątanego końcowe. Informacja ta będzie widoczna podczas dokonywania rezerwacji. Koszt sprzątanego wynosi od 350 PLN za mobile home'y oraz od 280 PLN za namioty z gazebo i namioty Lodge. Opłata ta pobierana jest w momencie dokonywania rezerwacji. W przypadku obowiązkowego sprzątanego końcowego prosimy o zabranie przed wyjazdem jedzenia z lodówki i szafek, wyrzucenie śmieci, pozmywanie oraz pochowanie naczyń, a także wyczyszczenie grilla.

13. Liczba osób

Ceny przedstawione na naszej stronie internetowej dotyczą pobytu 4 osób. Za każdą kolejną osobę pobierana jest następująca opłata:

- 5. osoba od 24 PLN za noc
- 6. osoba od 28 PLN za noc
- 7. i 8. osoba od 33 PLN za noc

Uwaga!

Na campingach Bijela Uvala i Zelena Laguna opłata za 6. osobę wynosi od 38 PLN za noc.

Na campingach Bijela Uvala, Zelena Laguna, Mediterraneo i La Pierre Verte obowiązuje opłata za 7. osobę wysokości od 47 PLN za noc.

Na campingu Marina di Venezia opłata za 7. osobę wynosi od 57 PLN za noc.

14. Maksymalna dozwolona liczba osób w naszych zakwaterowaniach

Dla Państwa wygody, zalecamy zakwaterowanie maksymalnie do pięciu osób w namiotach i w 2-sypialnianych mobile home'ach oraz nie więcej niż sześciu osób w mobile home'ach z 3 sypialniami.

Maksymalna dozwolona ilość osób w naszych namiotach wynosi 6 osób, w mobile home'ach z 2 sypialniami 6 osób, a w mobile home'ach z 3 sypialniami – 6, 7 lub 8 osób w zależności od rodzaju zakwaterowania i campingu.

Na niektórych campingach dozwolona maks. liczba osób w zakwaterowaniu jest mniejsza. Szczegóły można znaleźć w informacjach ogólnych opisujących zakwaterowanie na danym campingu.

Na niektórych campingach nasze zakwaterowania mogą pomieścić do 7 osób, ale maksymalna liczba osób dozwolona przez camping na zakwaterowanie wynosi 6. W rezultacie na tych campingach system rezerwacyjny nie pozwoli na dokonanie rezerwacji dla siedmiu osób.

Należy przestrzegać maksymalnej dozwolonej liczby osób i podczas rezerwacji podać wszystkich uczestników wyjazdu. W przeciwnym wypadku wstęp na camping/do zakwaterowania może nie być możliwy. Nie ponosimy za to żadnej odpowiedzialności.

15. Samochód i parking

Nie zawsze istnieje możliwość zaparkowania samochodu obok swojego zakwaterowania. W takim przypadku należy parkować samochód w wyznaczonych miejscach na campingu. Bezpłatny parking obejmuje jeden samochód. W przypadku, gdy dwie rodziny zakwaterowane są w jednym mobile home'ie lub namiocie, a podróżują dwoma samochodami, nie gwarantujemy miejsca na drugi samochód na campingu. Parkowanie drugiego samochodu klient organizuje na własne ryzyko i na własny koszt. Istnieje zakaz ładowania samochodów elektrycznych z gniazdek znajdujących się w namiotach i mobile home'ach. Należy to robić w specjalnie do tego przeznaczonych stacji ładowania.

Podczas pobytu na campingu Amadria Park Trogir należy uwzględnić obowiązkową opłatę parkingową, wynoszącą około 10 EUR za samochód na dzień. Opłata jest uiszczana na miejscu.

16. Korzystanie z zakwaterowania

Goście są zobowiązani do korzystania i dbania o zakwaterowanie z należytą starannością i zgodnie z jego przeznaczeniem.

Namioty i mobile home'y mogą różnić się od siebie wystrojem i wyglądem. Stanowiska, na których postawione są namioty i mobile home'y mogą również różnić się między sobą kształtem i wielkością, nawet na tym samym campingu. Przy niektórych namiotach nie ma możliwości postawienia gazebo. Zastrzegamy sobie prawo do dochodzenia odszkodowania od

naszych gości za jakiegokolwiek straty i/lub szkody wyrządzone w zakwaterowaniu. Wszelkie straty i/lub szkody muszą być zgłoszone natychmiast naszej obsłudze na campingu. Powstałe uszkodzenia zostaną naprawione tak szybko, jak będzie to możliwe.

Podczas deszczu może zdarzyć się, że telewizja satelitarna nie będzie działać. Na nowych campingach w naszej ofercie nie zawsze są nowe zakwaterowania.

Organizator nie dopuszcza pobytu osób poniżej 23 roku życia, chyba że podróżują one w towarzystwie osób starszych.

Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy rezerwacji, szczególnie grupom, bez podania przyczyny. Rezerwacje grupowe mogą być dokonywane wyłącznie przez telefon. Rezerwacja zostanie przyjęta lub nie, w zależności od wybranego campingu, składu i wieku osób w grupie.

Nasze zakwaterowaniami mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach rekreacyjnych (pobyty pracownicze nie są dozwolone).

Roan nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę, kradzież, zniszczenie lub uszkodzenie mienia osób korzystających z zakwaterowania świadczonego przez touroperatora. Goście korzystający z sejfów oferowanych przez camping, robią to na własne ryzyko i Roan nie ponosi odpowiedzialności za kradzież lub uszkodzenie tych sejfów / zamykanych szafek.

Każdy, kto korzysta z zakwaterowania Roan jest zobowiązany do przestrzegania zasad postępowania, określonych przez właściciela campingu. W przypadku naruszenia tych zasad, zarówno Roan jak i właściciel campingu zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na camping lub do zakwaterowania.

Nasi pracownicy na campingu nie są upoważnieni do składania oświadczeń dotyczących odpowiedzialności ze strony firmy Roan.

17. Informacje o campingach

Poza sezonem (wiosna i jesień), niektóre obiekty, takie jak baseny czy sklepy mogą być zamknięte lub otwarte w krótszym czasie. Daty otwarcia / zamknięcia udogodnień mogą ulec zmianie.

Na niektórych campingach wymagane są czepki kąpielowe oraz tradycyjne kąpielówki / stroje kąpielowe.

Nasza strona internetowa została przygotowana z najwyższą starannością w oparciu o informacje dostępne w listopadzie 2024 roku. Nie możemy przyjąć odpowiedzialności za jakiegokolwiek późniejsze zmiany w sezonie 2025.

Nie przyjmujemy również odpowiedzialności za nieprzewidziane okoliczności, takie jak warunki pogodowe, prace budowlane na terenie campingu, szkodniki i owady, hałas, funkcjonowanie urządzeń na campingu (np. basenów lub WiFi) oraz innych okoliczności, za które odpowiedzialny jest właściciel campingu.

Za niektóre atrakcje/udogodnienia (np. tenis) pobierana jest opłata na campingu.

Roan nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w zakresie kanałów TV odbieranych w naszych mobile home'ach.

Fotografie i rysunki umieszczone na stronie internetowej mają służyć tylko i wyłącznie ogólnemu opisowi campingu i/lub zakwaterowania.

Wszelkie sprawy nie objęte niniejszymi warunkami zostaną przekazane do Zarządu, który podejmuje decyzje o odpowiednim kierunku działania.

Udogodnienia w przedsezonie 2026

Pragniemy, abyś mógł w pełni cieszyć się swoim pobytem. Niestety, ze względu na opóźnienie w dostawie, może się zdarzyć, że we wczesnym przedsezonie 2026 telewizor w Twoim obiekcie nie będzie jeszcze zainstalowany. Jeśli dotyczy to Twojej rezerwacji, proponujemy odpowiednią rekompensatę. Dołożymy wszelkich starań, aby poinformować Cię o tym jeszcze przed wyjazdem.

18. Możliwe dodatkowe opłaty

We wszystkich krajach po przyjeździe na camping pobierany jest podatek turystyczny. Wynosi on od 1,00 do 2,50 EUR za osobę za dzień. Na niektórych campingach w Chorwacji należy uiścić tzw. opłatę rejestracyjną w wysokości +/- 1 EUR za osobę (za cały pobyt, nie za dzień). W przypadku tych campingów koszty opłat lokalnych należy uiścić w momencie dokonywania rezerwacji (opłaty lokalne obejmują opłatę klimatyczną, gaz, prąd i wywóz odpadów). Na niektórych campingach opłatę klimatyczną należy uiścić w momencie dokonywania rezerwacji. W przypadku zmiany wysokości opłaty lokalnej/klimatycznej zostaniecie Państwo o tym poinformowani i wyślemy zaktualizowane potwierdzenie rezerwacji.

19. Krótki pobyt

Za krótki pobyt naliczana jest dodatkowa opłata zależna od długości pobytu oraz rodzaju zakwaterowania. Opłaty te są już uwzględnione w całkowitej cenie podanej podczas rezerwacji.

20. Pobyt z psem

Zwierzęta są akceptowane tylko w naszych namiotach z gazebo i namiotach Lodge Holiday (nie na wszystkich campingach). Jeśli klient przyjedzie z pupilem na camping lub do zakwaterowania, w którym zwierzęta nie są akceptowane, organizator

zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na camping lub do zakwaterowania. Zawsze należy mieć ze sobą świadectwo szczepień swojego zwierzęcia, aby można było je okazać (na życzenie) na campingu.

Prosimy pamiętać, że psy muszą być zgłoszone do rezerwacji, widnieć na otrzymanych od nas dokumentach oraz że mogą przebywać tylko na tych campingach i w zakwaterowaniach, gdzie jest to dozwolone (za dodatkową opłatą, która wynosi od 42 PLN/noc). Na campingach Le Capanne, Stella Maris i Bijela Uvala opłata za psa pobierana jest na miejscu (stawka uzależniona jest od terminu pobytu).

21. Preferencje

Preferencje dotyczące lokalizacji można zgłaszać wyłącznie w przypadku zakwaterowania, w którym nie ma możliwości rezerwacji preferowanego stanowiska. W przypadku, gdy zależy Państwu na konkretnej lokalizacji mobile home'u lub namiotu, zalecamy dokonanie rezerwacji preferowanego stanowiska. Należy jednak pamiętać, że bez wcześniejszej rezerwacji zakwaterowania sąsiadującego lub preferowanego stanowiska, nie możemy zagwarantować realizacji Państwa próśby.

Warto również podkreślić, że wczesna rezerwacja lub status stałego klienta nie stanowią podstawy do udzielenia takiej gwarancji. W sytuacji, gdy z jakichkolwiek powodów nie będziemy w stanie spełnić zgłoszonego życzenia, informacja o tym nie będzie przekazana z wyprzedzeniem. Dodatkowo, rozmieszczenie zakwaterowania na danym campingu może różnić się od tego, które zapamiętali Państwo z lat poprzednich.

Preferowane stanowisko (dawniej gwarancja wybranego stanowiska)

Opcja ta dostępna jest na wielu naszych campingach i możliwa jest tylko w przypadku rezerwacji mobile home'ów i namiotów typu Lodge. Wykupując tę opcję w cenie od 470 PLN, macie pewność, że rezerwujecie zakwaterowanie położone w miejscu, które sami wybraliście. Na stronie danego campingu można sprawdzić czy taka opcja jest dostępna. Nie ma możliwości połączenia gwarancji wybranego stanowiska z gwarancją zakwaterowania sąsiadującego. W wyjątkowych przypadkach możemy nie być w stanie spełnić tej gwarancji. W takiej sytuacji otrzymasz zwrot wpłaconej kwoty za tę gwarancję plus do 100 EUR za zakwaterowanie.

Gwarancja zakwaterowania sąsiadującego

Na niektórych campingach istnieje możliwość rezerwacji zakwaterowań obok siebie. Należy pamiętać, iż "zakwaterowania sąsiadujące" oznacza położenie zakwaterowań obok siebie, naprzeciw siebie, tyłem do siebie lub przeciwległe do siebie itp. Innymi słowy, nie powinno być żadnego zakwaterowania pomiędzy Państwem i drugą rodziną. Preferencja ta dostępna jest tylko na wybranych campingach i w przypadku rezerwacji zakwaterowania tego samego typu w dokładnie tym samym terminie (dozwolona maksymalna ilość to 3 zakwaterowania). Opłata w wysokości od 142 PLN pobierana jest od każdej rezerwacji. W wyjątkowych przypadkach możemy nie być w stanie spełnić tej gwarancji. W takiej sytuacji otrzymasz do 120 EUR zwrotu za zakwaterowanie.

22. Ubezpieczenie podróżne i ubezpieczenie od rezygnacji

Dzięki współpracy z firmą ERGO, już teraz umożliwiamy wszystkim naszym Klientom, którzy zarezerwowali wakacje z firmą Roan, zakup ubezpieczenia w prosty i wygodny sposób online!

Ubezpieczenie na **wakacje 2025 i 2026** możesz wykupić [TUTAJ >>>](#)

Szczególnie zachęcamy do wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji i przerwania podróży, dzięki któremu, jeśli z powodu choroby lub nieszczęśliwego wypadku nie będziecie mogli wyruszyć w zaplanowaną podróż lub będziecie musieli skrócić pobyt z podobnych powodów, ERGO zwróci Wam 100% poniesionych kosztów niezrealizowanych podróży.

UWAGA: Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji należy wykupić: w dniu dokonania rezerwacji, jeżeli do wyjazdu pozostało 30 dni lub mniej i w każdym momencie, ale nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży, jeśli do wyjazdu pozostało więcej niż 30 dni. Podczas zakupu polisy prosimy o zapoznanie się z wyłączeniami ochrony ubezpieczeniowej zawartych w OWU oraz na karcie produktu

23. Reklamacje

Zawsze robimy wszystko, co w naszej mocy, aby nie mieli Państwo powodów do składania reklamacji. Jednakże, pomimo naszych wysiłków, jeśli znajdzie się powód do złożenia uzasadnionej reklamacji, prosimy o natychmiastowe zgłoszenie jej naszej obsłudze na campingu. Jeśli będzie to w zakresie jego możliwości, na miejscu podjęte zostaną wysiłki, aby rozwiązać istniejący problem. Jeśli w dalszym ciągu nie będą Państwo zadowoleni z rozwiązania, to prosimy o kontakt z biurem, w którym dokonywano rezerwacji. Jeśli nie będziecie Państwo zadowolony z zaproponowanego rozwiązania, prosimy o przesłanie pisemnej reklamacji nie później niż w ciągu 2 miesięcy od zakończenia pobytu. Skargi złożone po upływie tego terminu oraz niezgodnie z powyższymi zasadami nie będą rozpatrywane.

Jeśli zgłosicie Państwo swoją reklamację poprzez wypełnienie ankiety, zostanie ona oczywiście przeczytana, ale nie będzie traktowana jako oficjalne pismo reklamacyjne.

24. Błędy i zaniechania

Błędy i zaniechania na naszej stronie internetowej nie mają charakteru wiążącego. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany wszelkich błędów, które mogły wystąpić.

25. Zrównoważona turystyka

Podczas planowania naszych podróży bierzemy pod uwagę ludzi, środowisko, przyrodę i kulturę, tak by wakacje były wyjątkowe nie tylko dla nas, ale także aby przyszłe pokolenia również mogły cieszyć się atrakcyjnymi danego miejsca.

Niezależnie od tego, czy chodzi o wakacje, podczas których można cieszyć się nieskażoną przyrodą, doświadczyć lokalnej kultury, poznać nowych ludzi czy skosztować pysznego lokalnego jedzenia, razem pracujemy nad turystyką, która tworzy lepsze miejsca i piękniejsze doświadczenia. W ten sposób wnosimy istotny wkład w zrównoważony rozwój danej destynacji. Dla Ciebie jako turysty, ale także dla lokalnej społeczności.

26. Wnioski końcowe

Proszę mieć na uwadze, że wakacje oferowane przez naszą firmę, pomimo iż są to luksusowe obiekty i komfortowe zakwaterowania, odbywają się na campingu, gdzie kontakt z naturą (np. warunki atmosferyczne czy owady) jest na pewno bliższy niż w przypadku innych form zakwaterowania.

Uprzejmie informujemy - zwłaszcza osoby, które nigdy wcześniej nie korzystały z tej formy wypoczynku - że nasze campingi są zazwyczaj w pełni obłożone w lipcu i sierpniu. Jeśli Waszymi priorytetami są cisza, spokój i prywatność, zalecamy, aby unikać pobytu w tych miesiącach lub wybierać mniejsze ośrodki. Urlop za granicą oznacza także pobyt wśród ludzi, którzy reprezentują różne kultury i zwyczaje, a także różne normy i wartości. Przykładowo siesta w krajach na południu Europy jest ogólnie przyjętą normą, podczas której baseny i bramy na camping są zamknięte.

Należy pamiętać, że prędkość WiFi w krajach śródziemnomorskich może być wolniejsza niż ta, którą posiadacie Państwo w domu. Należy również pamiętać, że na wielu campingach klimatyzacja działa tylko przez włożenie klucza do mobile home'u. Osoby z serwisu naprawczego lub firmy zewnętrzne zajmujące się serwisem/naprawą, w przypadku możliwego poważnego zagrożenia (np. ulatniającego się gazu) mogą w każdej chwili mieć dostęp do zakwaterowania Roan. Prosimy pamiętać, że jesteście również odpowiedzialni za wszelkie wymagane w danym kraju szczepienia. Są to bardzo ważne czynniki, które należy brać pod uwagę przy wyborze wczasów.