

REGULAMIN REZERWACJI USŁUG NOCLEGOWYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ HOTEL BURSZTYNOWY PAŁAC

Strzeżęcino 1, 76-024 Świeszyno, NIP 5272232187 tel. 943161227 repcja@bursztynowypalac.pl

1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki i zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną przez Hotel Bursztynowy Pałac Adrianna Angelard zwanego dalej Hotelem na rzecz Gościa (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu).
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 z dnia 24 czerwca 2017 z późn. zm.).
3. Treść Regulaminu jest udostępniana każdemu nieodpłatnie.
4. Regulamin jest dostępny w ramach systemu rezerwacji, na stronie internetowej Hotelu.
5. Regulamin zostaje udostępniony w postaci pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności (w formacie dokumentu HTML). Na żądanie Gościa, Hotel prześle kopię regulaminu w formacie PDF na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej Gościa.

2. DEFINICJE

6. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
7. **Gość** - oznacza każdą osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która spełnia wymagania opisane w Regulaminie i korzysta z Usługi, w szczególności dokonuje albo anuluje rezerwację w Systemie;
8. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin, sporządzony i stosowany przez Hotel;
9. **Umowa** - oznacza umowę świadczenia usługi rezerwacji pokoi, zawartą drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie Usługi wskazanej w niniejszym Regulaminie;
10. **Usługa** - oznacza usługę rezerwacji pokoi w Obieckie, świadczoną drogą elektroniczną przez Hotel na rzecz Gościa, polegającą na dokonywaniu, zmianie, bądź anulowaniu rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Hotelu oraz umożliwieniu dokonania płatności za rezerwację. Szczegółowy opis Usługi obejmuje pkt 3 niniejszego Regulaminu;
11. **Hotel** - oznacza firmę Hotel Bursztynowy pałac Adrianna Angelard, Strzeżęcino 1, 76-024 Świeszyno, wpisaną do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, NIP: 5272232187; REGON: 017395301;
12. **Usługa świadczona drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2007 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.);
13. **System Teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2007 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.);

14. **System** - System rezerwacji, będący własnością i obsługiwany przez Hotel, umożliwiający Gościowi dokonywanie, zmianę bądź anulowanie rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Hotelu oraz dokonywanie płatności z tytułu rezerwacji; rodzaj Systemu Teleinformatycznego;
15. **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną lub wiadomości tekstowe (sms).

3. RODZAJ I ZAKRES USŁUG

1. Na zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu, Hotel świadczy drogą elektroniczną usługę dokonywania, zmiany bądź anulowania rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi oraz usługę dokonywania płatności z tytułu rezerwacji.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest:
 - a. zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptacja jego postanowień poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie;
 - b. złożenie poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie oświadczenia o:
 - prawdziwości danych przekazanych Hotelowi;
 - wyrażeniu zgody na przetwarzanie przez Hotel danych osobowych przekazanych w celu świadczenia Usługi;
 - przyjęciu do wiadomości faktu dobrowolności podania danych oraz prawach przysługujących na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r. (Dz.U.2018poz. 1000);
 - o wyborze płatności za rezerwację i ewentualnym wyborze faktury VAT, jeśli wymagają tego warunki cenowe Hotelu.
3. Świadczenie Usługi możliwe jest wyłącznie po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego w ramach Systemu oraz po akceptacji niniejszego Regulaminu i złożeniu oświadczeń, o których mowa w pkt 3.2.b. Regulaminu.
4. Do korzystania z usług określonych w niniejszym Regulaminie, wymagane jest uzyskanie połączenia z siecią Internet oraz posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
5. Korzystanie z Usługi jest dobrowolne.
6. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne, przy czym może wiązać się z ponoszeniem przez Gościa kosztów wobec dostawcy sieci Internet, za co nie odpowiada Hotel.

4. REZERWACJA I JEJ ANULOWANIE

1. Do korzystania z Usługi konieczne jest posiadanie unikalnego adresu poczty elektronicznej oraz wypełnienie formularza rezerwacji udostępnionego w ramach Systemu Hotelu.
2. Rezerwacja przez Gościa obejmuje następujące kroki:
 - a. wybór usług hotelowych świadczonych przez Hotel, w oparciu o podane w Systemie dane i informacje, w szczególności dostępność i cenę rezerwacji pokoju; podane w Systemie ceny są cenami brutto i obejmują wyłącznie usługi wskazane jako jej składniki;
 - b. wprowadzenie przez Gościa wymaganych danych i informacji za pomocą formularza rezerwacji - w szczególności imienia i nazwiska, unikalnego adresu poczty elektronicznej e-mail oraz numeru telefonu - w ramach Systemu udostępnionego na stronie internetowej Hotelu;

- c. potwierdzenie przez Gościa zapoznania się i akceptacji Regulaminu oraz złożenie wymaganych oświadczeń. Niepotwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji treści Regulaminu oraz niezłożenie wymaganych oświadczeń powoduje uniemożliwienie kontynuowania procedury rezerwacji;
 - d. dokonanie płatności jeśli wymagają tego warunki cenowe Hotelu, na wybranych warunkach;
 - e. po wpisaniu danych rezerwacyjnych i potwierdzeniu akceptacji Regulaminu, Gość otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej wiadomość obejmującą potwierdzenie rezerwacji wraz z warunkami płatności oraz zasadami jej zmiany bądź anulowania. Z momentem wystania potwierdzenia, umowę rezerwacji uważa się za zawartą.
3. Hotel zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji w przypadku braku wolnych pokoi. W takim przypadku, Gość otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej wiadomość o braku możliwości dokonania rezerwacji.
 4. Anulowanie rezerwacji przez Gościa obejmuje następujące kroki:
 - a. Wystanie maila na adres repcja@bursztynowypalac.pl z nr rezerwacji, imieniem i nazwiskiem osoby na którą jest rezerwacja.
 5. Zmiana rezerwacji przez Gościa obejmuje następujące kroki:
 - a. Wystanie maila na adres repcja@bursztynowypalac.pl z nr rezerwacji, imieniem i nazwiskiem osoby na którą jest rezerwacja oraz zmianami jakie Gość dokonuje.
 6. Warunki anulacji, określone są indywidualnie w każdej ofercie sprzedażowej, stosowna informacja umieszczona jest w opisie oferty „Warunki anulacji”.
 7. Koszty odwołania rezerwacji w ofercie bezzwrotnej - koszt wykupionego noclegu nie podlega zwrotowi.

5. OBOWIĄZKI HOTELU

1. W związku ze świadczeniem Usługi opisanej w niniejszym Regulaminie, Hotel zobowiązany jest do:
 - a. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu;
 - b. świadczenia Usługi z należytą starannością.
2. W przypadku wystąpienia nieplanowanego braku dostępu do Usługi lub wskutek awarii uniemożliwiającej jej realizację, Hotel zobowiązany będzie do podjęcia z należytą starannością działań zmierzających do przywrócenia funkcjonalności Systemu. Hotel nie ponosi jednak odpowiedzialności za brak możliwości korzystania przez Gościa z Usługi oraz jakiegokolwiek szkody Gościa spowodowanej brakiem dostępu do Systemu, awarią łączy telekomunikacyjnych, poza przypadkami gdy do takiego zdarzenia doszłoby z winy umyślnej Hotelu.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania adresu poczty elektronicznej Gościa, który naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
4. Hotel nie gwarantuje nieprzerwanego świadczenia Usługi. W szczególności Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usługi spowodowaną przyczynami technicznymi, konserwacyjnymi wobec Systemu oraz leżącymi po stronie Gościa lub podmiotu trzeciego.

6. OBOWIĄZKI GOŚCIA

4. W związku z korzystaniem z Usługi, Gość zobowiązany jest do:
 - a. przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu;
 - b. przestrzegania wszelkich przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz powszechnie obowiązujących zasad korzystania z sieci internetowej;
 - c. prawidłowego określenia danych Gościa, w tym w szczególności wymaganych w trakcie rezerwacji;
 - d. niezwłocznego informowania Hotelu o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi;

- e. nieprowadzenia jakichkolwiek działań zagrażających bezpieczeństwu Systemu lub systemów komputerowych osób trzecich;
- f. niewykorzystywania Systemu bezpośrednio lub pośrednio do prowadzenia jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami zasadami korzystania z Internetu, lub naruszających prawa osób trzecich.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Hotelu.
2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Usługi wynikający z błędów przy dokonaniu, zmianie bądź anulowaniu rezerwacji przez Gościa.
3. Gość ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność na zasadach ryzyka za wszelkie skutki oraz szkody powstałe po stronie Gościa, Hotelu lub innej osoby, związane lub wynikające z następujących zdarzeń:
 - a. naruszenia przez Gościa jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu;
 - b. niewłaściwego korzystania przez Gościa z Systemu, w szczególności korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcjami przedstawionymi w ramach Regulaminu;
 - c. braku zabezpieczenia systemów informatycznych Gościa.
4. Hotel nie kontroluje, nie weryfikuje ani nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Gościowi lub osobie trzeciej w wyniku lub w związku z korzystaniem przez Gościa z Usługi, w szczególności Hotel nie odpowiada za szkody powstałe lub związane z:
 - a. zniszczeniem, uszkodzeniem, przerwami w działaniu Usługi lub jakiegokolwiek oprogramowania wykorzystywanego przez Gościa;
 - b. wprowadzeniem do systemu informatycznego Gościa jakiegokolwiek szkodliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanym ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Gościa.
5. Hotel nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Gościowi w związku z wadami (usterkami) Systemu, brakiem działania lub niewłaściwym działaniem, awariami, w tym brakiem możliwości korzystania lub błędnym działaniem Usługi spowodowanym brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem (np. wadą, awarią) Systemu lub jakiegokolwiek jego elementu.
6. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą.
7. Wyłączona zostaje odpowiedzialność Hotelu za szkodę w postaci utraconych korzyści Gościa.
8. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Hotelu nie mają zastosowania w przypadkach, w których ze względu na treść bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, w szczególności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych Gościowi umyślnie.

8. REKLAMACJE

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi należy składać listownie na adres siedziby Hotelu lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Hotelu. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Gościa: imię, nazwisko, adres Gościa, adres poczty elektronicznej podany przy rezerwacji oraz opis problemu, jaki pojawił się w związku z korzystaniem z Usługi.
2. Reklamacje będą rozpatrywane na zasadzie pierwszeństwa zgłoszenia do Hotelu, na warunkach opisanych powyżej.
3. Hotel rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Hotel udzieli

4. Gościowi odpowiedzi w sprawie reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja na adres poczty elektronicznej podany przez niego w reklamacji lub adres korespondencyjny Gościa.
5. W przypadku, gdyby informacje podane w reklamacji wymagałyby uzupełnienia, Hotel przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Gościa do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie na rozpatrzenie reklamacji. W takim przypadku, termin, o którym mowa w pkt. 8.4 powyżej biegnie od momentu otrzymania uzupełnionej reklamacji przez Hotel.

9. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Hotel Bursztynowy pałac Adrianna Angelard, Strzeżęcino 1, 76-024 Świeszyno, wpisany do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, NIP: 5272232187; REGON: 017395301, z którym można się skontaktować przez e-mail: repcja@bursztynowypalac.pl
2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do świadczenia Usługi.
3. Gościowi, którego dane dotyczą, przysługuje prawo:
 - a. dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia lub wycofania w każdej chwili (wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed jej wycofaniem);
 - b. żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym);
 - c. ograniczenia przetwarzania danych;
 - d. przenoszenia danych (o ile jest to technicznie możliwe);
 - e. wyrażenia sprzeciwu w przypadku stosowania zautomatyzowanego podejmowania decyzji (w tym profilowania);
 - f. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Przekazane przez Gościa dane osobowe będą przetwarzane w celu: realizacji usług świadczonych przez Administratora na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b) RODO; marketingu, w tym przesyłania informacji handlowych na adres poczty elektronicznej, jeżeli Gość wyraził na to zgodę, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w procesie rezerwacji. Zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz przesyłanie informacji handlowej może być cofnięta poprzez kliknięcie odpowiedniego linku w otrzymanej wiadomości lub wysłane takiego zgłoszenia na adres e-mail Administratora; realizacji uzasadnionego interesu Administratora danych osobowych w szczególnych przypadkach na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO np. windykacji, czy monitorowania wizyjnego ruchu na terenie Hotelu.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych są umowy zawarte pomiędzy Gościem a Hotelem oraz właściwe przepisy prawa krajowego i unijnego w ramach których dochodzi do przetwarzania danych osobowych.
6. Dane osobowe Gościa przechowywane będą maksymalnie przez okres wynikający z przepisów Ordynacji podatkowej, przepisów ustawy o rachunkowości i innych powszechnie obowiązujących przepisów.
7. Dane osobowe Gościa nie będą przetwarzane poza obszarem EOG.
8. Administrator może korzystać ze zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, do celów marketingowych oraz dostosowania oferty.
9. Odbiorcami danych osobowych mogą być także organy, instytucje oraz podmioty uprawnione na mocy przepisów prawa, a także podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora danych (np. obsługa prawna, IT, marketingowa, księgowa oraz inne podmioty uczestniczące w realizacji Usługi).
10. Administrator oświadcza, że stosuje środki organizacyjne i techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych.

11. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Gościa nieprawdziwych lub błędnych danych, jeśli mimo dołożenia należytej staranności nie będzie możliwe nawiązanie kontaktu z Gościem.

10. ZAKAZ DZIAŁAŃ BEZPRAWNYCH

1. Gość nie może korzystać z Usługi świadczonej przez Hotel w celach sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami oraz powszechnie przyjętymi zasadami postępowania.
2. Gość może korzystać z Usługi wyłącznie w sposób zgodny z jej przeznaczeniem i funkcjonalnością określoną w Regulaminie.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z chwilą opublikowania na stronie internetowej Hotelu i obowiązuje wobec rezerwacji dokonanych po dniu 2019-03-31.
2. Hotel jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu w każdym czasie i zależnie od własnej decyzji. W szczególności, Hotel może dokonać zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w przypadku:
 - a. konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu;
 - b. konieczności dostosowania Regulaminu do zalecenia, interpretacji, orzeczenia, postanowienia lub decyzji organu władzy publicznej lub orzeczenia sądowego, mającego wpływ na treść Regulaminu;
 - c. rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Systemu;
 - d. wprowadzenia nowych Usług, zmiany zakresu lub charakteru Usług;
 - e. zmiany warunków technicznych świadczenia Usług;
 - f. zmiany zakresu działalności Hotelu.
3. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregokolwiek z postanowień Regulaminu pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
4. Wszelkie spory powstałe na tle realizacji postanowień niniejszego Regulaminu, rozpatrywane będą przez sąd powszechny właściwy dla Hotelu. Postanowienie objęte treścią zdania poprzedzającego nie dotyczy umów zawieranych z Gośćmi będącymi konsumentami. W celu uchylenia ewentualnych wątpliwości, Hotel informuje, że w przypadku konsumentów w sporach, o których mowa w niniejszym ustępie, sądem właściwym jest sąd przewidziany w odpowiednich przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów.
5. Prawem właściwym jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2017.459 z dnia 2 marca 2017 r. z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.), a także ustawa z ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r. (Dz.U.2018 poz. 1000);