

REGULAMIN REZERWACJI USŁUG NOCLEGOWYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

data publikacji 01.07.2020 roku

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki i zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta.
2. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w ramach systemu rezerwacji, na stronie internetowej Usługodawcy.
3. Regulamin zostaje udostępniony w postaci pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie. Niemniej jednak, na żądanie Klienta, Usługodawca dostarczy Klientowi kopię Regulaminu w formacie PDF na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej Klienta.

SŁOWNIK

Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:

- a) **Usługodawca** - oznacza spółkę Apartamenty Lubelskie Spółka z o.o., ul. Fryderyka Chopina 41/2, 20-023 Lublin, NIP 7123310701.
- b) **Klient** - 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 rezerwacji w Systemie.
- c) **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę;

- d) **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;
- e) **Umowa** - oznacza umowę świadczenia usługi rezerwacji pokoi, zawartą drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie Usługi wskazanej w niniejszym Regulaminie;
- f) **Usługa** - oznacza usługę rezerwacji pokoi, świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, polegającą na dokonywaniu, zmianie, bądź anulowaniu rezerwacji wybranego pokoju oraz umożliwieniu dokonania płatności za rezerwację.
- g) **System** – System rezerwacji Hotres umożliwiający Klientowi dokonywanie, zmianę bądź anulowanie rezerwacji wybranego pokoju oraz dokonywanie płatności z tytułu rezerwacji;
- h) **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.

USŁUGA ŚWIADCZONA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Na zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu, Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługę dokonywania, zmiany bądź anulowania rezerwacji wybranego pokoju oraz usługę dokonywania płatności z tytułu rezerwacji.
2. Klient nie może korzystać z Usługi świadczonej przez Usługodawcę w celach sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami oraz powszechnie przyjętymi zasadami postępowania.
3. Klient może korzystać z Usługi wyłącznie w sposób zgodny z jej przeznaczeniem i funkcjonalnością określoną w Regulaminie.

4. Warunkiem świadczenia Usługi jest: zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptacja jego postanowień poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy oraz złożenie poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy oświadczenia o:
 - a) prawdziwości i rzetelność przekazanych danych;
 - b) przyjęciu do wiadomości faktu dobrowolności podania danych oraz prawach przysługujących na podstawie RODO oraz przepisów krajowych;
 - c) wyborze płatności za rezerwację.
5. Świadczenie Usługi możliwe jest wyłącznie po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego w ramach Systemu Usługodawcy oraz po akceptacji niniejszego Regulaminu i złożeniu oświadczeń, o których jest mowa powyżej.
6. Do korzystania z usług określonych w niniejszym Regulaminie, wymagane jest uzyskanie połączenia z siecią Internet oraz posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej e-mail.
7. Korzystanie z Usługi jest dobrowolne i bezpłatne, wyłączając opłaty wobec dostawcy sieci Internet, za co nie odpowiada Usługodawca.

DOKONANIE REZERWACJI

1. Do korzystania z Usługi konieczne jest posiadanie unikalnego adresu poczty elektronicznej oraz wypełnienie formularza rezerwacji udostępnionego w ramach Systemu Usługodawcy.
2. Podane w systemie ceny rezerwacji pokoju są cenami brutto.
3. Dokonanie rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące etapy:
 - a) wybór usług w oparciu o dostępne w Systemie dane i informacje, w szczególności dostępność i cenę rezerwacji pokoju.

- b) wprowadzenie przez Klienta wymaganych danych i informacji za pomocą formularza rezerwacji tj. imienia i nazwiska, adresu poczty elektronicznej e-mail oraz numeru telefonu.
 - c) potwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji Regulaminu oraz złożenie wymaganych oświadczeń.
 - d) dokonanie płatności, jeśli jest to wymagane;
8. Niepotwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji treści Regulaminu oraz niezłożenie wymaganych oświadczeń, w tym informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę powoduje uniemożliwienie dokonania rezerwacji.
9. Po wpisaniu danych rezerwacyjnych i potwierdzeniu akceptacji Regulaminu, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej e-mail wiadomość stanowiącą potwierdzenie dokonania rezerwacji wraz z warunkami płatności oraz zasadami jej zmiany bądź anulowania.
10. Z chwilą wysłania potwierdzenia, umowę rezerwacji uważa się za zawartą.
11. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji w przypadku braku wolnych pokoi.

PROCEDURA ANULOWANIA I ZMIANY REZERWACJI

1. Celem anulowania rezerwacji Klient jest zobowiązany wykonać działania zgodnie z następującą procedurą:
 - a) Wybranie dostępnej opcji w panelu Klienta „Zmień rezerwację” w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie rezerwacji.
 - b) W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję “Anuluj”.
 - c) Po zrealizowaniu wyżej wskazanej procedury, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej wiadomość obejmującą potwierdzenie anulowania rezerwacji.

- d) Dodatkowo w razie anulowania bezkosztowego i dokonania wcześniej płatności za rezerwację, wpłacona kwota zostanie zwrócona Klientowi na rachunek, z którego dokonano płatności w ramach rezerwacji.
2. Wysłanie prośby przez Klienta o zmianę rezerwacji obejmuje następujące kroki:
 - a) Wybranie dostępnej opcji w panelu klienta „Zmień rezerwację” w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie rezerwacji.
 - b) W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję “Zmień rezerwację”, a następnie należy wskazać modyfikację rezerwacji.
 - c) Po wysłaniu prośby o modyfikację Usługodawca zobowiązuje się skontaktować oraz poinformować o statusie zmiany rezerwacji.

OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

1. W związku ze świadczeniem Usługi opisanej w niniejszym Regulaminie, Usługodawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz świadczenia Usługi z należytą starannością.
2. W przypadku wystąpienia nieplanowanego braku dostępu do Usługi lub wskutek awarii uniemożliwiającej jej realizację, Usługodawca zobowiązany będzie do podjęcia z należytą starannością działań zmierzających do przywrócenia funkcjonalności Systemu.

OBOWIĄZKI KLIENTA

1. W związku z korzystaniem z Usługi, Klient zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu oraz przestrzegania wszelkich przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz powszechnie obowiązujących zasad korzystania z sieci internetowej;
2. Klient jest zobowiązany do prawidłowego określenia swoich danych, w tym w szczególności wymaganych w trakcie dokonywania rezerwacji.
3. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z

funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi oraz nieprowadzenia jakichkolwiek działań zagrażających bezpieczeństwu.

4. Zabronione jest wykorzystywanie Systemu bezpośrednio lub pośrednio do prowadzenia jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami zasadami korzystania z Internetu lub naruszających prawa osób trzecich.

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi należy składać listownie na adres siedziby Usługodawcy lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Klienta: imię, nazwisko, adres Klienta, adres poczty elektronicznej podany przy rezerwacji oraz opis problemu, jaki pojawił się w związku z korzystaniem z Usługi.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
4. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udzieli Klientowi odpowiedzi w sprawie reklamacji.
5. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja na adres poczty elektronicznej podany przez niego w reklamacji lub adres korespondencyjny Klienta.
6. W przypadku, gdyby informacje podane w reklamacji wymagałyby uzupełnienia, Usługodawca przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Klienta do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie na rozpatrzenie reklamacji.

PRZERWY W ŚWIADCZENIU USŁUG

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Usługi wynikający z błędów przy dokonaniu, zmianie bądź anulowaniu rezerwacji przez Klienta.

3. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie skutki oraz szkody powstałe po stronie Klienta, Usługodawcy lub innej osoby, związane lub wynikające z naruszenia przez Klienta jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu, niewłaściwego korzystania przez Klienta z Systemu, w szczególności korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcjami przedstawionymi w ramach Regulaminu.
4. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Usługodawcy nie mają zastosowania w przypadkach, w których ze względu na treść bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Usługodawca.
2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są w celu obsługi konta, realizacji usługi oraz ewentualnej obrony, dochodzenia lub ustalenia roszczeń związanych z zawieraniem za pośrednictwem Systemu umowami.
3. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Usługodawcy.
4. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem pozyskania oraz modyfikowania danych Klientów przez osoby nieuprawnione.
5. W tym celu Klienci powinni stosować odpowiednie środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia, w szczególności programy antywirusowe, bezpieczna skrzynka poczty elektronicznej oraz inne chroniące bezpieczeństwo korzystających z publicznej sieci Internet.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z chwilą opublikowania na stronie internetowej Usługodawcy.
2. Adres poczty elektronicznej e-mail do kontaktu z Usługodawcą jest wskazany na stronie Usługodawcy.

3. Usługodawca jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu. W szczególności, Usługodawca może dokonać zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w przypadku konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu, rozbudowy lub zmiany funkcjonalności czy wprowadzenia nowych Usług, zmiany zakresu lub charakteru Usług.
4. W granicach określonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
5. Wszelkie ewentualne spory powstałe na tle realizacji postanowień niniejszego Regulaminu, rozpatrywane będą przez sąd właściwy dla Usługodawcy.
6. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa polskiego. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta lub innych ustaw mających zastosowanie i obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.