

REGULAMIN REZERWACJI USŁUG NOCLEGOWYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (zwany dalej: „REGULAMINEM”)

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki i zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną przez Usługodawcę (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu) na rzecz Klienta (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. Usługodawca (rozumiany zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu) oświadcza, że jest uprawniony do pośredniczenia – na podstawie odrębnej umowy agencyjnej - w zawieraniu umów związanych z rezerwacją pokoi pomiędzy Obiektem a Klientem.
4. Treść Regulaminu jest udostępniana każdemu nieodpłatnie.
5. Regulamin jest dostępny w ramach systemu rezerwacji, na stronie internetowej poszczególnego Obiektu (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu).
6. Regulamin zostaje udostępniony w postaci pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności (w formacie dokumentu HTML). Na żądanie Klienta, Usługodawca prześle Klientowi kopię regulaminu w formacie PDF na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej Klienta.

2. DEFINICJE

1. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
 1. **Obiekt** - podmiot, na rzecz którego Usługodawca działa (na podstawie odrębnej umowy) jako agent realizujący Usługi świadczone drogą elektroniczną, w tym Usługę opisaną poniżej;
 2. **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 albo anuluje rezerwację w Systemie;
 3. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę;
 4. **Umowa** - oznacza umowę świadczenia usługi rezerwacji pokoi, zawartą drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie Usługi wskazanej w niniejszym Regulaminie;
 5. **Usługa** - oznacza usługę rezerwacji pokoi w Obiekcie, świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, polegającą na dokonywaniu, zmianie, bądź anulowaniu rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie oraz umożliwieniu dokonania płatności za rezerwację. Szczegółowy opis Usługi obejmuje pkt 3 niniejszego Regulaminu;
 6. **Usługodawca** - LEMONPIXEL.pl Roman Korczyński z siedzibą w Jeleniej Górze 58-570 ul. Młyńska 12A nazywany dalej Hotres.pl
 7. **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.);
 8. **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.);
 9. **System** – System rezerwacji Hotres.pl, będący własnością i obsługiwany przez Usługodawcę, umożliwiający Klientowi dokonywanie, zmianę bądź anulowanie rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie oraz dokonywanie płatności z tytułu rezerwacji; rodzaj Systemu Teleinformatycznego;
 10. **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 USŁUGI

1. Na zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu, Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługę dokonywania, zmiany bądź anulowania rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie oraz usługę dokonywania płatności z tytułu rezerwacji. **Usługodawca nie zawiera na rzecz Obiektu umów świadczenia usług hotelowych**, w szczególności Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia innych usług, w tym wszelkich hotelowych, z wyjątkiem usług związanych z dokonaniem, zmianą bądź anulowaniem rezerwacji pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie. Przedmiotowe umowy zawierane są na warunkach określonych odrębnie przez Obiekt.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest:
 1. zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptacja jego postanowień poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy;
 2. złożenie poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy oświadczenia o:
 - prawdziwości danych przekazanych Usługodawcy;
 - wyrażeniu zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych przekazanych Usługodawcy w celu świadczenia Usługi;
 - przyjęciu do wiadomości faktu dobrowolności podania danych oraz prawach przysługujących na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U.2016.922 z dnia 28 czerwca 2016 r. z późn. zm.);
 - o wyborze płatności za rezerwację i ewentualnym wyborze faktury VAT, jeśli wymagają tego warunki cenowe Obiektu.
3. Świadczenie Usługi możliwe jest wyłącznie po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego w ramach Systemu Usługodawcy oraz po akceptacji niniejszego Regulaminu i złożeniu oświadczeń, o których mowa w pkt 3.2.2. 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 Klienta kosztów wobec dostawcy sieci Internet, za co nie odpowiada Usługodawca.

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 Usługodawcy.
2. Rezerwacja przez Klienta obejmuje następujące kroki:
 1. wybór usług hotelowych świadczonych przez Obiekt, 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;
 2. wprowadzenie przez Klienta 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 Obiektu;
 3. potwierdzenie przez Klienta 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;
 4. dokonanie płatności jeśli wymagają tego warunki cenowe Obiektu, na wybranych warunkach;
 5. po wpisaniu danych rezerwacyjnych i potwierdzeniu akceptacji Regulaminu, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość obejmującą kod i potwierdzenie rezerwacji wraz z warunkami płatności oraz zasadami jej zmiany bądź anulowania. Z momentem wysłania potwierdzenia, umowę rezerwacji uważa się za zawartą.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji w przypadku braku wolnych pokoi w Obiekcie. W takim przypadku, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość o braku możliwości dokonania rezerwacji.
4. Anulowanie rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:
 1. wybór opcji "Modyfikuj" w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie rezerwacji, o której mowa w pkt 4.2 lit. e Regulaminu;
 2. wybór wyżej opisanej opcji spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję "Anuluj", a następnie należy opisać przyczynę anulacji;
 3. po dokonaniu anulowania rezerwacji, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość obejmującą potwierdzenie anulowania rezerwacji, a w razie anulowania bezkosztowego i dokonania wcześniej płatności za rezerwację, wpłacona kwota zostanie zwrócona Klientowi na rachunek, z którego dokonano płatności w ramach rezerwacji.
5. Zmiana rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:
 1. wybór opcji "Modyfikuj" w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie rezerwacji, o której mowa w pkt 4.2 lit. e Regulaminu;

2. wybór wyżej opisanej opcji spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję "Modyfikuj", a następnie należy szczegółowo opisać prośbę o modyfikację;
3. po wysłaniu prośby o modyfikację, Obiekt skontaktuje się z gościem w celu poinformowania o statusie modyfikacji.

5. OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

1. W związku ze świadczeniem Usługi opisanej w niniejszym Regulaminie, Usługodawca zobowiązany jest do:
 1. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu;
 2. 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. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za brak możliwości korzystania przez Klienta z Usługi oraz jakiegokolwiek szkody Klienta spowodowanej brakiem dostępu do Systemu, awarią łączy telekomunikacyjnych, poza przypadkami gdy do takiego zdarzenia doszłoby z winy umyślnej Usługodawcy.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do **zablokowania adresu poczty elektronicznej** Klienta, który naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
4. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego świadczenia Usługi. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usługi spowodowaną przyczynami technicznymi, konserwacyjnymi wobec Systemu oraz leżącymi po stronie Klienta lub podmiotu trzeciego.

6. OBOWIĄZKI KLIENTA

1. W związku z korzystaniem z Usługi, Klient zobowiązany jest do:
 1. przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu;
 2. przestrzegania wszelkich przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz powszechnie obowiązujących zasad korzystania z sieci internetowej;
 3. prawidłowego określenia danych Klienta, w tym w szczególności wymaganych w trakcie rezerwacji;
 4. niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi;
 5. nieprowadzenia jakichkolwiek działań zagrażających bezpieczeństwu Systemu lub systemów komputerowych osób trzecich;
 6. 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. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usługi wynikającą 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 wyłączną i pełną odpowiedzialność na zasadach ryzyka za wszelkie skutki oraz szkody powstałe po stronie Klienta, Usługodawcy lub innej osoby, związane lub wynikające z następujących zdarzeń:
 1. naruszenia przez Klienta jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu;
 2. niewłaściwego korzystania przez Klienta z Systemu, w szczególności korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcjami przedstawionymi w ramach Regulaminu;
 3. braku zabezpieczenia systemów informatycznych Klienta.
4. Usługodawca nie kontroluje, nie weryfikuje ani nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi lub osobie trzeciej w wyniku lub w związku z korzystaniem przez Klienta z Usługi, w szczególności Usługodawca nie odpowiada za szkody powstałe lub związane z:
 1. zniszczeniem, uszkodzeniem, przerwami w działaniu Usługi lub jakiegokolwiek oprogramowania wykorzystywanego przez Klienta;
 2. wprowadzeniem do systemu informatycznego Klienta jakiegokolwiek szkodliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanym ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Klienta.
5. Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi 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 Usługodawcy za szkodę w postaci utraconych korzyści Klienta.

- 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, w szczególności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych Klientowi umyślnie.

8. REKLAMACJE

- Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi należy składać listownie na adres siedziby Usługodawcy lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
- 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.
- Reklamacje będą rozpatrywane na zasadzie pierwszeństwa zgłoszenia do Usługodawcy, na warunkach opisanych powyżej.
- Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udzieli Klientowi 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 Klienta.
- 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. W takim przypadku, termin, o którym mowa w pkt. 8.4 powyżej biegnie od momentu otrzymania uzupełnionej reklamacji przez Usługodawcę.

9. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji procesu rezerwacji, wyjaśnienia okoliczności ewentualnego naruszenia Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa, oraz rozpatrywania ewentualnych reklamacji.
- Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), informujemy, że :
Administratorem danych osobowych pozyskanych w procesie rezerwacji w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa powszechnie obowiązującego, jest 5M Sp. z o.o. Sp. k. ul. Al. Szucha 8 Warszawa 02-582
Podmiotem przetwarzającym dane osobowe jest system rezerwacji online Hotres.pl, który należy do firmy LEMONPIXEL.pl Roman Korczyński z siedzibą w Jeleniej Górze 58-570 ul. Młyńska 12A nazywany dalej Hotres.pl

10. DANE OSOBOWE

- Na potrzeby procesu rezerwacji / wystawienia dokumentu sprzedaży pobierane są dane osobowe Gościa.
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji procesu rezerwacji.
- Gość posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, jak również prawo do ograniczenia ich przetwarzania.
- Opcjonalna zgoda Gościa na przetwarzanie danych w celach marketingowych wymaga zaznaczenia odpowiedniego pola typu 'checkbox' w procesie rezerwacji.
- Zgoda ta może być cofnięta poprzez przesłanie odpowiedniej wiadomości na adres e-mail : **rezerwacje@deckjurata.pl**.
- Szczegółowe cele i zakres przetwarzania danych osobowych w systemie Hotres określone są w **załączniku**.

11. ZOBOWIĄZANIA ADMINISTRATORA

- Administrator zapewnia, że dane osobowe Gościa nie są udostępniane osobom trzecim i w tym zakresie podejmie niezbędne środki i zapewni wykorzystanie swojej wiedzy i doświadczenia w celu realizacji przedmiotowego zapewnienia.
- Administrator zachowuje prawo udostępnienia danych osobowych podmiotom upoważnionym (Podprocesorzy) oraz w przypadkach przewidzianych przepisami prawa powszechnie obowiązującego. W szczególności dotyczy to podmiotów takich jak : systemy realizujące płatności online oraz oprogramowanie recepcji.
- Administrator zobowiązany jest do dotrzymania tajemnicy i poufności informacji uzyskanych w celu realizacji procesu rezerwacji. Podjęte zobowiązanie pozostaje w mocy przez czas nieokreślony.

12. ZOBOWIĄZANIA Hotres.pl

- Hotres.pl jako Podmiot przetwarzający dane osobowe Gościa, zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, oraz dodatkowych zabezpieczeń informatycznych, opierających się na sprawdzonych serwerach i systemach służących do przetwarzania danych osobowych w usługach świadczonych drogą elektroniczną.
- Hotres.pl oświadcza, że systemy informatyczne wykorzystywane do przetwarzania danych osobowych spełniają wymogi obowiązujących przepisów prawa, w szczególności chronione są w stopniu wysokim w rozumieniu rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać

- urządzenia i systemy informacyjne służące do przetwarzania danych osobowych.
3. Podwykonawcy i pracownicy Hotres.pl zostaną należycie umocowani do przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją procesu rezerwacji, na co Administrator oraz Gość wyrażają zgodę.
 4. W celu zapewnienia najwyższego bezpieczeństwa w przechowywaniu danych osobowych zgodnych z wymogami RODO, Hotres.pl zobowiązany się do:
 1. szyfrowania oraz anonimizacji transmisji danych osobowych
 2. ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania
 3. zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego
 4. regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania danych.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Administrator jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu w każdym czasie i zależnie od własnej decyzji. W szczególności, może dokonać zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w przypadku:

1. konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu;
2. konieczności dostosowania Regulaminu do zalecenia, interpretacji, orzeczenia, postanowienia lub decyzji organu władzy publicznej lub orzeczenia sądowego, mającego wpływ na treść Regulaminu;
3. rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Hotres.pl;