

# REGULAMIN REZERWACJI POKOI HOTELOWYCH DOKONYWANYCH ON-LINE

## § 1 DEFINICJE

Terminy użyte w regulaminie oznaczają:

**Regulamin** – niniejszy regulamin rezerwacji pokoi hotelowych dokonywanej on-line poprzez stronę internetową [www.zdrojowahotels.pl](http://www.zdrojowahotels.pl)

**Operator** – spółka Zdrojowa Hotels Sp. z o.o. z siedzibą w Kołobrzegu, ul. Sułkowskiego 9, 78-100 Kołobrzeg, KRS: 296672, REGON: 320441334, NIP 6711756876 zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, Wydział IX Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy.

**Usługobiorca** – podmiot będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystający z usług Operatora, Usługobiorca może być jednocześnie Gościem.

**Hotel** – jeden z obiektów prowadzony przez Operatora, tj. Marine Hotel & Ultra Marine w Kołobrzegu, Diune Hotel & Resort w Kołobrzegu, Jantar Hotel & SPA w Kołobrzegu, Cristal Resort Szklarska Poręba lub w obiektach apartamentowych Boulevard Ustronie Morskie, Baltic Park Fort w Świnoujściu, Baltic Park Molo w Świnoujściu, Baltic Park Loft w Świnoujściu, co do którego dokonywana jest rezerwacja pobytu.

**Gość** – osoba korzystająca z usług hotelowych świadczonych przez Operatora w danym Hotelu. Osoba ta może być jednocześnie Usługobiorcą

**Formularz** – formularz internetowy zamieszczony na stronach Operatora, służący do dokonania rezerwacji.

**Rezerwacja on-line** – rezerwacja usług hotelowych dokonywana w systemie w czasie rzeczywistym za pomocą znajdującego się na stronie internetowej Operatora silnika rezerwacyjnego.

**Potwierdzenie rezerwacji** – dokument określający szczegółowe warunki rezerwacji przesyłany Usługobiorcy przez Operatora drogą elektroniczną, m.in.: informacje o długości pobytu, informacje o opłacie za zarezerwowany pobyt.

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Rezerwacja pobytu w Hotelu on-line można dokonać poprzez stronę internetową Operatora [www.zdrojowahotels.pl](http://www.zdrojowahotels.pl)
3. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Operatora zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem i potwierdzić, że akceptuje jego treść.
4. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.

5. Rezerwacja pobytu w Hotelu dokonana poprzez stronę internetową jest równoznaczna z akceptacją Regulaminu.
6. Operator zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu informatycznego używanego do dokonywania rezerwacji, mogących powodować czasowe utrudnienia czy też uniemożliwienie Usługobiorcy korzystanie z serwisu informatycznego.

## **§ 2 DOKONANIE REZERWACJI**

1. Celem dokonania rezerwacji on-line niezbędne jest skorzystanie z powszechnie używanych przeglądarek internetowych.
2. W celu skorzystania z rezerwacji on-line niezbędnym jest zaakceptowanie plików „cookies” oraz wyłączenie blokady wyskakujących okienek „pop-up”.
3. Rezerwacji on-line dokonuje się poprzez wykonanie czynności zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny, wypełnienie danych w Formularzu oznaczonych jako wymagane oraz dokonanie wymaganej płatności.
4. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych w Formularzu.
5. Płatności realizowane są bezpośrednio w trakcie procesu rezerwacji poprzez stronę internetową.
6. W przypadku rezerwacji wymagających przedpłaty, rezerwacja uważana jest za dokonaną wyłącznie po dokonaniu płatności w wysokości ustalonej przez Operatora i wskazanej przez system. Pozostałą część płatności za pobyt należy zapłacić zgodnie z warunkami dokonanej rezerwacji. Niedokonanie płatności w terminie uprawnia Operatora do anulowania rezerwacji i zachowania zapłaconej przedpłaty. W przypadku rezerwacji wymagających płatności za pobyt w momencie dokonywania rezerwacji rezerwacja uważana jest za dokonaną wyłącznie po dokonaniu płatności w wysokości ustalonej przez Operatora i wskazanej przez system.
7. W przypadku rezerwacji w odniesieniu do których konieczne jest podanie danych karty kredytowej rezerwację uważa się za dokonaną w momencie potwierdzenia jej dokonania przez Operatora. Podana w procesie rezerwacji karta kredytowa zostanie obciążona wartością dokonanej rezerwacji z chwilą gdy upływa termin bezkosztowej anulacji rezerwacji podany w warunkach rezerwacji. W przypadku gdy obciążenie karty kredytowej wymaganą kwotą nie będzie możliwe Operator jest uprawniony do anulowania rezerwacji, a także zachowania zapłaconej przedpłaty jeśli taka była dokonana.
8. W przypadku rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem strony internetowej płatności dokonuje się za pomocą karty płatniczej, karty kredytowej lub przelewu bankowego – szybkich przelewów internetowych lub innych dostępnych aplikacji płatniczych. W celu dokonania płatności w ww. sposób należy postępować zgodnie z poleceniami systemu.
9. Autoryzację kart płatniczych oraz rozliczenie płatności obsługuje podmiot zewnętrzny poprzez bezpośrednie połączenie z serwerem agenta rozliczeniowego kart płatniczych. Rozliczenia transakcji kartą płatniczą i przelewem bankowym przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego *tpay*.
10. Usługobiorca po wyborze sposobu płatności zostaje przekierowany na stronę bezpiecznych płatności *tpay*. Szczegółowe warunki dokonywania płatności za pośrednictwem firmy *tpay* znajdują się na stronie: [www.tpay.pl](http://www.tpay.pl).
11. Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
12. Operator wystawia faktury zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego.

13. Po dokonaniu rezerwacji oraz płatności system rezerwacji on-line generuje automatycznie elektroniczne potwierdzenie rezerwacji wysyłane na adres e-mail Usługobiorcy podany w Formularzu.
14. Brak dokonania zapłaty uznaje się za rezygnację Usługobiorcy z rezerwacji usług hotelowych. W takim przypadku przyjmuje, że nie doszło do skutecznego zawarcia umowy o świadczenie usług hotelowych.

### **§ 3**

#### **CENA ZA USŁUGI HOTELOWE ORAZ USŁUGI DODATKOWE**

1. Ceny usług noclegowych lub innych świadczeń (nocleg, śniadanie, obiadokolacja lub inne) w danym Hotelu dostępne są w systemie rezerwacyjnym i są aktualne na chwilę dokonywania rezerwacji. Ceny podane są za pokój za jedną dobę hotelową lub za pakiet pobytowy. Ceny mogą zawierać również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie oferty. Jeśli dana oferta zawiera śniadanie lub obejmuje inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie oferty wyświetlanej w systemie podczas dokonywania rezerwacji lub w Potwierdzeniu rezerwacji wysłanym Usługobiorcy. Za usługi nieobjęte rezerwacją należność musi zostać uregulowana najpóźniej na miejscu w recepcji Hotelu przez Gościa.
2. Ceny przedstawione w systemie rezerwacyjnym podane są w wartości brutto (tj. zawierają podatek VAT).
3. Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN).

### **§4**

#### **WARUNKI ZMIANY I ANULACJI REZERWACJI**

1. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Usługobiorca zostanie obciążony opłatą za anulację pobytu w wysokości wynikającej z warunków dokonanej rezerwacji.
2. Wniosek o anulowanie rezerwacji powinien być zgłoszony w formie elektronicznej poprzez udostępniony panel rezerwacji lub w drodze wiadomości e-mail przesłanej na adres [rezerwacja@zdrojowahotels.pl](mailto:rezerwacja@zdrojowahotels.pl)
3. Usługobiorca skracający pobyt po zameldowaniu w Hotelu zostanie obciążony całkowitą ceną za pobyt, który zadeklarował podczas dokonywania rezerwacji.
4. Rezerwacja nie może być modyfikowana przez Usługobiorcę po jej opłaceniu bez zgody Operatora.
5. Operator może odstąpić od wykonania usługi bez podania przyczyny – w takim przypadku opłata dokonana przez Usługobiorcę zostanie zwrócona na numer rachunku bankowego, z którego dokonano płatności.
6. Operator w szczególnych przypadkach zastrzega sobie prawo do przeniesienia pobytu zarezerwowanego przez Usługobiorcę do innego równorzędnego Hotelu (tj. mającego taką samą lub wyższą kategorię zaszeregowania) znajdującego się w obrębie tej samej miejscowości, przy zachowaniu równorzędnego standardu zarezerwowanego pokoju.
7. Usługobiorcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji usługi hotelowej, zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy o prawach konsumenta.

### **§ 5**

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamacja powinna odpowiadać następującym wymaganiom:
  - a) zostać podpisana oraz zawierać aktualne dane Usługobiorcy,
  - b) zostać złożona na adres siedziby Operatora lub mailowo na adres [rezerwacja@zdrojowahotels.pl](mailto:rezerwacja@zdrojowahotels.pl)
  - c) zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać zakres żądania Usługobiorcy.

## § 6

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Za pośrednictwem Formularza zbierane są dane osobowe. Formularz zawiera pola wymagane, których uzupełnienie jest niezbędne i pola dodatkowe, które mogą być wypełnione przez Usługobiorcę.
2. Administratorem danych osobowych jest Zdrojowa Hotels Sp. z o.o., ul. Sułkowskiego 9, 78-100 Kołobrzeg (dalej „Administrator”).
3. U Administratora został powołany Inspektor Ochrony Danych z którym można skontaktować się listownie pod adresem korespondencyjnym Spółki lub adresem e-mail: [iod@zdrojowainvest.pl](mailto:iod@zdrojowainvest.pl).
4. Dane podane w Formularzu są przetwarzane przez Administratora w poniżej wskazanych celach oraz na poniżej wskazanej podstawie prawnej wskazanej w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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), tj.:
  - a) w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług hotelarskich, w szczególności rezerwacji noclegu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b) w celu realizacji zadań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które mogą obejmować m.in. prowadzenie sprawozdawczości finansowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - c) w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora, które mogą obejmować m.in.:
    - ustalenie, dochodzenie i obronę roszczeń,
    - rozpatrywanie reklamacji,
    - działania archiwalne,
    - działania analityczne i statystyczne dotyczących pobytu Gości.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych w celu prawnie uzasadnionych interesów Administratora jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. W celu prowadzenia działań marketingowych, w tym marketingu bezpośredniego produktów i usług Administratora za uprzednią Pana/Pani zgodą (art. 6 ust.1 lit. a);
6. Za zgodą, dane mogą być również przetwarzane w celu przesłania informacji handlowej drogą elektroniczną, za pośrednictwem udostępnionego adresu e-mail.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, przy czym odmowa przekazania danych osobowych uniemożliwia wykonanie umowy o świadczenie usług hotelarskich.
8. Dane przechowywane są i przetwarzane przez Operatora na zasadach określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

9. Dane osobowe przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług hotelarskich będą przetwarzane przez okres trwania umowy, a po jej zakończeniu przez okres przedawnienia wszelkich roszczeń wynikający z przepisów prawa.
10. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji zadań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które mogą obejmować m.in. prowadzenie sprawozdawczości finansowej będą przetwarzane przez okres 5 lat, liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy.
11. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora tj. ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń, rozpatrywania reklamacji, działań archiwalnych, dane osobowe będą przetwarzane do czasu przedawnienia wszelkich roszczeń określonych w przepisach prawa.
12. Dane osobowe przetwarzane w celu prowadzenia działań marketingowych, w tym marketingu bezpośredniego produktów i usług Administratora będą przetwarzane do czasu odwołania zgody.
13. Dane osobowe przetwarzane w celu przesłania informacji handlowej drogą elektroniczną, za pośrednictwem udostępnionego adresu e-mail będą przetwarzane do czasu odwołania zgody.
14. Dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom Administratora, jak też podmiotom udzielającym wsparcia Administratorowi na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia tj. podmiotom świadczącym usługi płatniczo-rozliczeniowe, podmiotom świadczącym usługi IT (m.in. podmiotowi zapewniającemu silnik rezerwacyjny), kadrowo-płacowe, prawne w tym windykacyjne, administracyjne, pocztowe, kurierskie, marketingowe, ubezpieczeniowe. Dane osobowe mogą być również przekazywane podmiotom powiązanym kapitałowo z Administratorem Danych Osobowych.
15. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:
  - a) dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania danych (art.15 i 16 RODO). Z tego prawa możesz skorzystać zawsze, gdy zauważysz że twoje dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
  - b) do usunięcia i do ograniczenia przetwarzania danych (art. 17 i 18 RODO). Z tego prawa możesz skorzystać, gdy dane nie będą już potrzebne do realizacji celów dla których zostały zebrane;
  - c) prawo do przenoszenia danych (art.20 RODO), gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie Twojej zgody lub umowy zawartej z tobą a także gdy przetwarzanie jest wykonywane w sposób zautomatyzowany;
  - d) prawo wniesienia sprzeciwu w tym prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Prawa wymienione powyżej można zrealizować m.in. poprzez kontakt z Inspektorem Ochrony danych email: [iod@zdrojowainvest.pl](mailto:iod@zdrojowainvest.pl).

- e) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznasz, iż przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy RODO. Z Prezesem Urzędu Ochrony Danych możesz skontaktować się listownie pod adresem ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, telefonicznie lub za pośrednictwem strony internetowej [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl).

## **§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

2. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do Regulaminu, przy czym do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w momencie złożenia zamówienia przez Gościa.