

Regulamin rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Resortu „POŁONINY” w Bukowcu

§ 1.

[Postanowienia ogólne]

1. Użyte w niniejszym Regulaminie sformułowania oznaczają:
 - a. **Gość** – osoba korzystająca z usług Usługodawcy na zasadach określonych niniejszym Regulaminem. Gość może być jednocześnie Usługobiorcą;
 - b. **Potwierdzenie rezerwacji** – dokument przesyłany Usługobiorcy przez Usługodawcę w postaci elektronicznej na adres poczty elektronicznej (e-mail) Usługobiorcy, w którym określone są szczegóły Rezerwacji, w tym dane dotyczące pokoju bądź domku letniskowego, którego dotyczy Rezerwacja, długość pobytu, wysokość należności (do których zapłaty zobowiązany jest Usługobiorca) oraz termin, do którego należy uiszczyć kwotę bezzwrotnego zadatku. Dokonanie wpłaty kwoty odpowiadającej bezzwrotnemu zadatkowi (lub wyższej), wskazanej w dokumencie Potwierdzenia rezerwacji, w terminie tam wskazanym, stanowi potwierdzenie zawarcia umowy między Usługodawcą a Usługobiorcą;
 - c. **Rezerwacja** – rezerwacja usług hotelowych świadczonych przez Usługodawcę dokonana przez Usługobiorcę, w tym za pomocą Środków komunikacji elektronicznej, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej;
 - d. **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 urządzenia końcowego;
 - e. **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;
 - f. **Umowa zawarta na odległość** – umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej ilości środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie;
 - g. **Usługodawca** – Maria Bocheńska-Jafiszow, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą "POŁONINY II Maria Bocheńska-Jafiszow, Bukowiec 81,38-610 Polańczyk, NIP: 8133207856, REGON: 145898247;
 - h. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych przez Usługodawcę. Usługobiorca może być jednocześnie Gościem.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Usługodawcę, prawa i obowiązki Usługodawcy oraz Gości w związku ze świadczeniem przez Usługodawcę usług hotelowych, jak również innych usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Gości. Niniejszy Regulamin określa ponadto zasady odpowiedzialności Usługodawcy, wyłączenia od odpowiedzialności Usługodawcy, jak również zasady ochrony danych osobowych Gości korzystających z usług Usługodawcy.

3. Usługobiorca przed zawarciem umowy z Usługodawcą i skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem, jak również potwierdzić akceptację jego warunków.
4. Regulamin został umieszczony pod adresem strony www Usługodawcy www.poloniny.pl, w sposób, który umożliwia utrwalenie jego treści, pozyskanie go, odtworzenie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca i Usługobiorca. Ponadto Regulamin został umieszczony w Recepcji Usługodawcy i jest do wglądu na życzenie Gości.
5. Prawidłowe skorzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę za pomocą środków porozumiewania się na odległość wymaga dostępu Usługobiorcy do sieci Internet oraz posiadania przez Usługobiorcę aktywnej poczty elektronicznej (e-mail).
6. Celem przeglądu oferty Usługodawcy zamieszczonej w serwisie internetowym Usługodawcy pod adresem www.poloniny.pl jak również celem pozyskania, utrwalenia lub odtworzenia Regulaminu, konieczne jest użycie przez Usługobiorcę powszechnie używanej przeglądarki internetowej (np. Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome).

§ 2.

[Rezerwacja pokoju oraz domku]

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie zarówno do rezerwacji pokoi, jak również do rezerwacji domków znajdujących się w ofercie Usługodawcy.
2. Rezerwacji można dokonać:
 - a. poprzez złożenie zamówienia przy użyciu poczty elektronicznej (poczta e-mail);
 - b. telefonicznie;
 - c. osobiście;
 - d. portale pośredniczące w sprzedaży Usług.
3. Dla prawidłowego dokonania Rezerwacji przez wykorzystanie Systemu teleinformatycznego, w tym przy użyciu poczty elektronicznej, konieczne jest przesłanie przez Usługobiorcę zapytania o dostępność miejsc, terminu oraz cenę za pobyt. Usługodawca, w momencie przesłania odpowiedzi na zapytanie Usługobiorcy, może potwierdzić dostępność pokoju lub domku wskazanego w zapytaniu, jak również zaproponować Usługobiorcy inny pokój lub domek oraz inny okres pobytu. W momencie ustalenia między Stronami istotnych elementów umowy, tj. długości pobytu, liczby osób oraz dostępnych pokoi lub domków, Usługodawca wysyła Usługobiorcy Potwierdzenie rezerwacji, w którym wskazane są istotne elementy umowy.
4. Za skutki podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę ponosi on pełną i wyłączną odpowiedzialność.
5. Ceny jednostkowe pokoi, jak również domków oferowanych przez Usługodawcę, znajdują się pod adresem strony internetowej Usługodawcy www.poloniny.pl, a także są dostępne w Recepcji Ośrodka. Ceny podane są w polskich złotych. Ceny podane są w systemie: pokój za dobę hotelową albo domek za dobę hotelową. Ceny zawierają obowiązującą w danym dniu stawkę podatku od towarów i usług (VAT).
6. Brak wpłaty bezzwrotnego zadatku w kwocie i terminie wskazanych w Potwierdzeniu rezerwacji skutkuje uznaniem, że Usługobiorca zrezygnował z Rezerwacji, jak również uznaniem, że nie doszło między Stronami do zawarcia umowy o świadczenie usług hotelowych.
7. Za datę dokonania wpłaty bezzwrotnego zadatku uznaje się datę uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
8. Wpłaty powinny być dokonywane na następujące rachunki bankowe Usługodawcy: Wpłaty krajowe: 15 9162 0000 2001 0016 2199 0001; Wpłaty zagraniczne: SWIFT: POLUPLPR IBAN: PL 15 9162 0000 2001 0016 2199 0001; W tytule przelewu należy podać: imię i nazwisko (nazwę) Usługobiorcy.

9. W przypadku dokonania płatności przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany powyżej, wszelkie koszty związane z dokonaniem operacji przelewu bankowego obciążają Usługobiorcę.
10. Ceny jednostkowe, o których mowa powyżej, mogą ulec zmianie i każdorazowo wiążące dla Usługobiorcy są informacje zawarte w Potwierdzeniu rezerwacji.
11. Ceny jednostkowe, w przypadku braku odmiennego wyraźnego zastrzeżenia w Potwierdzeniu rezerwacji, nie zawierają opłat za dodatkowe usługi świadczone przez Usługodawcę, tj. przede wszystkim za oferowane w hotelu posiłki, atrakcje typu sauna, etc. Ponadto, Gość obowiązany jest do uiszczenia za pośrednictwem Usługodawcy opłaty klimatycznej, w wysokości obowiązującej w terminie pobytu u Usługodawcy.
12. Cennik pozostałych usług świadczonych przez Usługodawcę znajduje się w Recepcji Ośrodka.
13. Minimalny okres rezerwacji wynosi jedną dobę hotelową.
14. Doba hotelowa trwa od godziny 16:00 do godziny 10:00 dnia następnego.
15. Pozostałą kwotę ceny całościowej, pomniejszoną o wpłaconą kwotę bezzwrotnego zadatku, Usługobiorca obowiązany jest wpłacić najpóźniej w chwili zameldowania w hotelu.
16. Usługodawca, na życzenie Usługobiorcy, wystawia fakturę VAT za świadczone przez siebie usługi. Z prośbą o wystawienie faktury VAT Usługobiorca powinien zwrócić się do Usługodawcy najpóźniej w terminie dokonania rezerwacji i podać NIP.
17. W przypadku nie poinformowania recepcji o konieczności wystawienia faktury VAT w momencie przyjmowania rezerwacji, Usługodawca nie będzie miał możliwości wystawienia faktury VAT na dane firmy.
18. W przypadku rezygnacji Gościa z dalszej części pobytu (w trakcie trwania pobytu) Usługodawca ma prawo zachować całą opłatę za niezrealizowany pobyt.

§ 3.

[Anulowanie rezerwacji i zmiana warunków rezerwacji]

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie zarówno do anulowania rezerwacji pokoju, jak i do anulowania rezerwacji domku.
2. Usługobiorca ma prawo skutecznie odwołać (anulować) rezerwację, przed rozpoczęciem pobytu w hotelu (pokoju lub domku) Usługodawcy, poprzez zgłoszenie tego Usługodawcy:
 - a. drogą mailową;
 - b. telefonicznie;
 - c. osobiście.
3. W przypadku zgłoszenia, o którym mowa powyżej, Usługodawca wyraża zgodę na zwrot części wpłaconych kwot, w wysokości i na zasadach określonych poniżej.
4. Kwotę wpłaconego bezzwrotnego zadatku Usługodawca zobowiąże się zwrócić na rachunek bankowy wskazany przez Usługobiorcę lub bezpośrednio do rąk Usługobiorcy:
 - a. w wysokości 70% wpłaconej kwoty - w przypadku zgłoszenia odwołania (anulowania) rezerwacji w terminie przekraczającym 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu;
 - b. w wysokości 50% wpłaconej kwoty - w przypadku zgłoszenia odwołania (anulowania) rezerwacji zgłoszonej w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu i nie dalszym niż 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu.
5. Kwota wpłacona bezzwrotnego zadatku nie podlega zwrotowi w przypadku, gdy zgłoszenie odwołania (anulowanie) rezerwacji zostało zgłoszone w terminie krótszym niż 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu.
6. Usługodawca dopuszcza możliwość dokonania zmian Rezerwacji, w tym zmian dotyczących terminu pobytu, ilości pokoi lub domków etc. W tym przypadku konieczne jest każdorazowo dokonanie

odrębnych ustaleń między Stronami, a następnie potwierdzenie drogą elektroniczną lub pisemną dokonanych zmian.

7. Usługobiorcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy świadczenia usług hotelarskich, stosownie do brzmienia art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o Prawach Konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

§ 4.

[Ochrona danych osobowych]

1. Dane przekazywane przez Usługobiorców podlegają ochronie danych osobowych na zasadach określonych w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2019 poz. 1781) i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (dalej również jako „**RODO**”).
2. Usługobiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, ich poprawienia, zmiany, jak również usunięcia.
3. Podanie przez Usługobiorcę swoich danych osobowych ma charakter dobrowolny z tym zastrzeżeniem, że w określonych przypadkach (np. dokonanie Rezerwacji), brak podania danych osobowych skutkować może brakiem możliwości skutecznego zawarcia umowy między Stronami.
4. Usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez siebie danych osobowych w celach związanych z realizacją przez Usługodawcę świadczenia usług hotelarskich.
5. Usługodawca oświadcza, że na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO ma prawo przechowywać i przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do wykonania umowy o świadczenie usług hotelarskich.
6. Administratorem danych osobowych jest: Maria Bocheńska-Jafiszow, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą "POŁONINY II" Maria Bocheńska-Jafiszow", Bukowiec 81, 38-610 Polańczyk, NIP: 8133207856, REGON: 145898247.

§ 5.

[Tryb postępowania reklamacyjnego]

1. Reklamacje przez Usługobiorcę mogą być składane w następujących przypadkach:
 - a) niewykonania usług z winy Usługodawcy, w tym przede wszystkim w przypadku braku zapewnienia wolnych miejsc w pokoju lub domku, będących przedmiotem Rezerwacji, w terminie ustalonym między Stronami;
 - b) nieprawidłowego wykonania przez Usługodawcę usługi z jego winy, w tym przez niezapewnienie z jego winy świadczeń określonych w umowie.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie bezpośrednio na adres Usługodawcy Bukowiec 81, 38610 Polańczyk lub za pomocą poczty elektronicznej (e-mail: biuro@poloniny.pl), w terminie 7 dni licząc od dnia, w którym usługa miała być przez Usługodawcę wykonana lub w którym została wadliwie wykonana.
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym Usługobiorca zobowiązany jest wskazać podstawy złożenia reklamacji, postanowienia umowy, które zostały naruszone, swoje żądania wynikłe w związku ze zgłoszoną reklamacją, jak również swoje podstawowe dane osobowe.
4. Reklamacja składana w formie pisemnej wymaga dla swej ważności podpisu Usługobiorcy.
5. Usługodawca zobowiązuje się rozpatrzyć zgłoszenie reklamacyjne w najwcześniejszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty prawidłowego doręczenia zgłoszenia reklamacyjnego, dokonanego w jeden ze sposobów wskazanych powyżej.

§ 6. **[Postanowienia końcowe]**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym przede wszystkim przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), jak również ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
2. W przypadku uznania, iż którekolwiek zapisy niniejszego Regulaminu są nieważne lub niewiążące, pozostałe zapisy, przy uwzględnieniu woli Stron oraz celów dla których sporządzony został niniejszy Regulamin, pozostają w mocy i obowiązują Strony.
3. Regulamin obiektu podaje się do wiadomości poprzez zamieszczenie go na serwisie internetowym www Usługodawcy pod adresem www.poloniny.pl oraz w recepcji Ośrodka Usługodawcy, a także poprzez umieszczenie linku do niniejszego Regulaminu w Potwierdzeniu Rezerwacji wysyłanej do Gościa pocztą elektroniczną.
4. Zastrzega się prawo do wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do Rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Usługobiorcę.
5. W przypadku powstania jakichkolwiek sporów na tle stosowania niniejszego Regulaminu Usługodawca dążyć będzie do ugodowego zakończenia sporu, w tym przede wszystkim przez zastosowanie zapisów odnoszących się do postępowania reklamacyjnego, jak również przez podjęcie prób negocjacji, rozważając jednocześnie możliwość skierowania sprawy na drogę postępowania mediacyjnego.
6. W przypadku konieczności skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, właściwe będzie zastosowanie przepisów prawa polskiego, a właściwym sądem będzie sąd właściwy dla miejsca prowadzenia działalności gospodarczej przez Usługodawcę.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu jego publikacji, tj. 24.07.2022.
8. Niniejszy Regulamin stanowi **Załącznik nr 3 do Regulaminu/Ogólnych warunków przebywania w Ośrodku „POŁONINY” w Bukowcu** i jego integralną część.