

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

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki i zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną przez Shuum Hotel Agnieszka Trafas zwanego dalej Hotelem na rzecz Gościa (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu).
- 1.2. 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.).
- 1.3. Treść Regulaminu jest udostępniana każdemu nieodpłatnie.
- 1.4. Regulamin jest dostępny w ramach systemu rezerwacji, na stronie internetowej Hotelu.
- 1.5. 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

- 2.1. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
 - 2.1.1. **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;
 - 2.1.2. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin, sporządzony i stosowany przez Hotel;
 - 2.1.3. **Umowa** - oznacza umowę świadczenia usługi rezerwacji pokoi, zawartą drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie Usługi wskazanej w niniejszym Regulaminie;
 - 2.1.4. **Usługa** - oznacza usługę rezerwacji pokoi w Obiekcie, 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;
 - 2.1.5. **Hotel** - oznacza firmę Shuum Hotel Agnieszka Trafas, ul. Kościuszki 17, 78-100 Kołobrzeg, wpisaną do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, NIP: 671-141-67-49; REGON: 330958443;
 - 2.1.6. **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.);
 - 2.1.7. **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.);
 - 2.1.8. **System** – System rezerwacji Booking Engine, 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;
 - 2.1.9. **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

- 3.1. 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.
- 3.2. Warunkiem świadczenia Usługi jest:
 - 3.2.1. zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptacja jego postanowień poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie;
 - 3.2.2. 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.
- 3.3. 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 3.2.2. Regulaminu.
- 3.4. Do korzystania z usług określonych w niniejszym Regulaminie, wymagane jest uzyskanie połączenia z siecią Internet oraz posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
- 3.5. Korzystanie z Usługi jest dobrowolne.
- 3.6. 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

- 4.1. Do korzystania z Usługi konieczne jest posiadanie unikalnego adresu poczty elektronicznej oraz wypełnienie formularza rezerwacji udostępnionego w ramach Systemu Hotelu.
- 4.2. Rezerwacja przez Gościa obejmuje następujące kroki:
 - 4.2.1. 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;
 - 4.2.2. 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;
 - 4.2.3. 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;
 - 4.2.4. dokonanie płatności jeśli wymagają tego warunki cenowe Hotelu, na wybranych warunkach;
 - 4.2.5. po wpisaniu danych rezerwacyjnych i potwierdzeniu akceptacji Regulaminu, Gość otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. Anulowanie rezerwacji przez Gościa obejmuje następujące kroki:
 - 4.4.1. Wysłanie maila na adres **repcja@shuumhotel.pl** z nr rezerwacji, imieniem i nazwiskiem osoby na którą jest rezerwacja.
 - 4.4.2. Telefon do działu recepcji: **+48 94 355 4000**

4.5. Zmiana rezerwacji przez Gościa obejmuje następujące kroki:

- 4.5.1. Wysłanie maila na adres **recepca@shuumhotel.pl** z nr rezerwacji, imieniem i nazwiskiem osoby na którą jest rezerwacja oraz zmianami jakie Gość dokonuje.
- 4.5.2. Telefon do działu recepcji: **+48 94 355 4000**

5. OBOWIĄZKI HOTELU

- 5.1. W związku ze świadczeniem Usługi opisanej w niniejszym Regulaminie, Hotel zobowiązany jest do:
 - 5.1.1. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu;
 - 5.1.2. świadczenia Usługi z należytą starannością.
- 5.2. 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 łączny telekomunikacyjnych, poza przypadkami gdy do takiego zdarzenia doszłoby z winy umyślnej Hotelu.
- 5.3. Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania adresu poczty elektronicznej Gościa, który naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
- 5.4. 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

- 6.1. W związku z korzystaniem z Usługi, Gość zobowiązany jest do:
 - 6.1.1. przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu;
 - 6.1.2. przestrzegania wszelkich przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz powszechnie obowiązujących zasad korzystania z sieci internetowej;
 - 6.1.3. prawidłowego określenia danych Gościa, w tym w szczególności wymaganych w trakcie rezerwacji;
 - 6.1.4. niezwłocznego informowania Hotelu o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi;
 - 6.1.5. nieprowadzenia jakiegokolwiek działań zagrażających bezpieczeństwu Systemu lub systemów komputerowych osób trzecich;
 - 6.1.6. niewykorzystywania Systemu bezpośrednio lub pośrednio do prowadzenia jakiegokolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami zasadami korzystania z Internetu, lub naruszających prawa osób trzecich.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 7.1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Hotelu.
- 7.2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Usługi wynikający z **błędów przy dokonaniu, zmianie bądź anulowaniu rezerwacji przez Gościa.**
- 7.3. 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:
 - 7.3.1. naruszenia przez Gościa jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu;
 - 7.3.2. niewłaściwego korzystania przez Gościa z Systemu, w szczególności korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcjami przedstawionymi w ramach Regulaminu;
 - 7.3.3. braku zabezpieczenia systemów informatycznych Gościa.
- 7.4. 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:
 - 7.4.1. zniszczeniem, uszkodzeniem, przerwami w działaniu Usługi lub jakiegokolwiek oprogramowania wykorzystywanego przez Gościa;

- 7.4.2. wprowadzeniem do systemu informatycznego Gościa jakiegokolwiek szkodliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanym ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Gościa.
- 7.5. 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.
- 7.6. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą.
- 7.7. Wyłączona zostaje odpowiedzialność Hotelu za szkodę w postaci utraconych korzyści Gościa.
- 7.8. 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

- 8.1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi należy składać listownie na adres siedziby Hotelu lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Hotelu.
- 8.2. 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.
- 8.3. Reklamacje będą rozpatrywane na zasadzie pierwszeństwa zgłoszenia do Hotelu, na warunkach opisanych powyżej.
- 8.4. Hotel rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Hotel udzieli 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.
- 8.5. 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

- 9.1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Shuum Hotel Agnieszka Trafas, Tadeusza Kościuszki 17, 78-100 Shuum Hotel Agnieszka Trafas, z którym można się skontaktować przez e-mail: repcja@shuumhotel.pl
- 9.2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do świadczenia Usługi.
- 9.3. Gościowi, którego dane dotyczą, przysługuje prawo:
- 9.3.1. 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);
 - 9.3.2. żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym);
 - 9.3.3. ograniczenia przetwarzania danych;
 - 9.3.4. przenoszenia danych (o ile jest to technicznie możliwe);
 - 9.3.5. wyrażenia sprzeciwu w przypadku stosowania zautomatyzowanego podejmowania decyzji (w tym profilowania);
 - 9.3.6. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 9.4. Przekazane przez Gościa dane osobowe będą przetwarzane w celu:
- 9.4.1. realizacji usług świadczonych przez Administratora na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
 - 9.4.2. 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 wysłanie takiego zgłoszenia na adres e-mail Administratora;

- 9.4.3. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. Dane osobowe Gościa przechowywane będą maksymalnie przez okres wynikający z przepisów Ordynacji podatkowej, przepisów ustawy o rachunkowości i innych powszechnie obowiązujących przepisów.
- 9.7. Dane osobowe Gościa nie będą przetwarzane poza obszarem EOG.
- 9.8. Administrator może korzystać ze zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, do celów marketingowych oraz dostosowania oferty.
- 9.9. 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, księgowość oraz inne podmioty uczestniczące w realizacji Usługi).
- 9.10. Administrator oświadcza, że stosuje środki organizacyjne i techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych.
- 9.11. 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

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

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1. Regulamin wchodzi w życie z chwilą opublikowania na stronie internetowej Hotelu i obowiązuje wobec rezerwacji dokonanych po dniu 2019-03-31.
- 11.2. 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:
- 11.2.1. konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu;
 - 11.2.2. konieczności dostosowania Regulaminu do zalecenia, interpretacji, orzeczenia, postanowienia lub decyzji organu władzy publicznej lub orzeczenia sądowego, mającego wpływ na treść Regulaminu;
 - 11.2.3. rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Systemu;
 - 11.2.4. wprowadzenia nowych Usług, zmiany zakresu lub charakteru Usług;
 - 11.2.5. zmiany warunków technicznych świadczenia Usług;
 - 11.2.6. zmiany zakresu działalności Hotelu.
- 11.3. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
- 11.4. 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.
- Prawem właściwym jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą 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 2002 r. 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);