

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

w Venetian House Aparthotel w ramach serwisów internetowych

WSTĘP: Właściciel Venetian House Aparthotel prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Hamilton Group Robert Watkins z siedzibą w Krakowie, ul.Napoleona Cybulskiego 2, wprowadza niniejszy Regulamin realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U.2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

- a. Ustawa – Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2002r. Nr 144, poz. 1204),
- b. 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 w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego;
- c. Usługi świadczone drogą elektroniczną – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego;
- d. 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,
- e. Usługodawca – Venetian House Aparthotel prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Hamilton Krakow Group Robert Watkins, NIP: 6762290525, numer telefonu kontaktowego: 512 132 238, adres e-mail: office@hamilton-suites.com.
- f. Usługobiorca – podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego regulaminu. Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach poniżej określonych. Usługobiorca może być jednocześnie Gościem.
- g. Serwis – działający pod domeną Venetian-house.pl system teleinformatyczny przeznaczony do dokonywania przez Usługobiorców rezerwacji pokoi w Aparthotelu administrowanym przez Usługodawcę.
- h. Formularz rezerwacji – formularz internetowy zamieszczony w Serwisie, wykorzystywany do zarejestrowania zgłoszenia rezerwacji przez Usługobiorcę w systemie.
- i. Rezerwacja – rezerwacja usług noclegowych dokonywana w systemie w czasie rzeczywistym.

1.2. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę, przy użyciu strony WWW, zobowiązuje się zapoznać z niniejszym Regulaminem i oświadcza, że akceptuje jego warunki bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

2. Ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

2.1. Usługodawca świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.

2.2. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

2.3. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz niedostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Usługodawcy treści powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych oraz naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub treści niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2.4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z usług.

2.5. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia Usługobiorcy i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.

2.6. Usługodawca zapewnia Usługobiorcom tajemnicę komunikacji zwaną "tajemnicą telekomunikacyjną", która obejmuje informacje przekazywane w publicznej sieci Internet, dane dotyczące i wprowadzone przez Usługobiorców tylko w obrębie systemu teleinformatycznego Usługodawcy i tylko w przypadku, w którym informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia usługi, której dotyczą. Informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych umową lub w przepisach prawa.

2.7. Informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" mogą być przetwarzane przez Usługodawcę tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem usługi świadczonej Usługobiorcom, jest niezbędne do jej prawidłowego wykonania lub nadzoru nad prawidłowym działaniem systemu teleinformatycznego Usługodawcy.

2.8. Dostęp do informacji, o zmianach dotyczących sposobu i zakresu świadczenia usług przez Usługodawcę oraz do informacji, których wymóg dostarczenia Usługobiorcy wynika z Art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca będzie realizował poprzez stronę Venetian-house.pl.

2.9. W celu zapewnienia prawidłowego korzystania z serwisu internetowego oraz z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę sprzęt komputerowy lub urządzenie mobilne Usługobiorcy musi spełnić następujące minimalne wymagania techniczne:

- Dostęp do Internetu.
- Zainstalowana przeglądarka internetowa.
- Posiadanie aktualnego, czynnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej. W trakcie korzystania ze strony internetowej, w systemie teleinformatycznym Usługobiorcy zainstalowane zostają pliki cookies. Warunkiem korzystania ze strony internetowej jest umożliwienie instalacji plików Cookies.

3. Rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną

3.1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi w zakresie Rezerwacji on-line usług noclegowych w Aparthotelu administrowanym przez Usługodawcę.

3.2. Proces rezerwacji

a. Rezerwacji w serwisie Venetian-house.pl dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez

automatyczny system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz zlecenie wymaganej płatności za pośrednictwem serwisu www.tpay.com.

b. Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę w formularzu, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

3.3. Cena Usługi i Wysokość Opłaty Rezerwacyjnej

a. Ceny usług noclegowych określone zostały w cenniku umieszczonym pod adresem Venetian-house.pl b. Cena zawiera podatek VAT oraz prowizję za dokonanie płatności za pośrednictwem serwisu www.tpay.com

c. Wysokość Prowizji jest określona w Regulaminie Serwisu www.tpay.com.

d. Opłata rezerwacyjna każdorazowo wynosi 100% ceny usługi noclegowej brutto, ustalona na podstawie zgłoszenia rezerwacji.

e. Za usługi nieobjęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi) należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Usługobiorcę.

f. Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN).

3.4. Dokonywanie płatności i wystawienie faktury

a. Płatności realizowane są w trakcie procesu rezerwacji on-line.

b. Dokonanie opłaty rezerwacyjnej jest warunkiem dokonania rezerwacji, koszty dokonania płatności obciążają Usługobiorcę i są wliczone w cenę usługi.

c. Realizacja opłaty rezerwacyjnej odbywa się za pośrednictwem systemu płatności www.tpay.com, do której zastosowanie ma regulamin korzystania z serwisu [tpay.com](http://www.tpay.com) obowiązujący płatników wraz z informacją dla konsumenta.

d. Opłatę rezerwacyjną należy zrealizować przed upływem 1 dnia od wypełnienia formularza rezerwacji pod rygorem uznania rezerwacji za niedokonaną.

e. Usługodawca z tytułu opłaty rezerwacyjnej wystawia na rzecz Usługobiorcy fakturę VAT.

f. W wypadkach przewidzianej w niniejszym Regulaminie zmiany lub anulowania rezerwacji, wystawiana jest przez Usługodawcę korygująca faktura VAT uwzględniająca korekty wynikające z realizacji zwrotu płatności oraz opłat za anulowanie rezerwacji.

3.5. Potwierdzenie rezerwacji

a. Rezerwację uważa się za zleconą z chwilą nadania przez system numeru potwierdzenia rezerwacji i powiadomienia Usługobiorcy wiadomością e-mail.

b. System Venetian-house.pl potwierdza rezerwację automatycznie po dokonaniu opłaty rezerwacyjnej. System generuje automatycznie potwierdzenie e-mailem wysyłane na adres Usługobiorcy podany w formularzu.

3.6. Warunki zmian i anulowania rezerwacji:

a. Rezerwację można anulować zgodnie z warunkami określonymi na poniżej wskazanych warunkach:
- najpóźniej na 14 dni przed dniem rozpoczęcia pierwszej doby obejmującej okres zarezerwowanej usługi za zwrotem na rzecz Usługobiorcy opłaty rezerwacyjnej pomniejszonej o koszty płatności i realizacji zwrotu płatności;

b. Zmiana rezerwacji powodująca skrócenie okresu rezerwacji jest możliwa za uprzednim anulowaniem poprzedniej rezerwacji zgodnie z zapisem litery poprzedzającej i dokonaniu nowej rezerwacji.

c. Zmiana bądź anulowanie rezerwacji powinna być dokonana telefonicznie.

d. Zwrot należności zostanie dokonany w formie przelewu na rachunek, z którego została opłaconą rezerwacja.

e. Zwrot nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym Usługobiorca dokonał zmiany, bądź anulowania rezerwacji.

3.7. Koszty zwrotu płatności w przypadku zmiany lub anulowania rezerwacji.

a. Koszty zwrotu zrealizowanej na rzecz Usługodawcy płatności obciążają Usługobiorcę.

b. Na koszty zwrotu płatności składają się koszty płatności określone w Regulaminie Serwisu www.tpay.com oraz koszty wykonania przez Usługodawcę przelewu zwrotnego na rachunek Usługobiorcy.

c. Usługodawca zastrzega, że wartości kosztów zwrotu płatności mogą być zmienne i są uzależnione od wartości prowizji wskazanych w tabeli prowizji serwisu www.tpay.com oraz opłat za wykonanie przelewu zwrotnego z rachunku bankowego Usługodawcy.

4. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

4.1. W przypadku rezerwacji usługi noclegowej Usługodawcy, zawarcie umowy następuje z chwilą wygenerowania przez system teleinformatyczny potwierdzenia rezerwacji, które przesłane zostanie na podany przez Usługobiorcę adres e-mail.

4.2. Rezygnacja i rozwiązanie umowy o usługi noclegowe możliwe jest według warunków określonych w punkcie 3.6. Regulaminu.

4.3. Informację promocyjną lub handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Usługobiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, poprzez rejestrację w systemie informatycznym Usługodawcy, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.

4.4. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania ofert bądź zmodyfikować swoje ustawienia za pośrednictwem poczty elektronicznej Usługodawcy.

4.5. Rezygnacja, o której mowa powyżej jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie świadczenia usług informacyjnych i promocyjnych.

4.6. Usługobiorcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji usługi noclegowej, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).

5. Ochrona danych osobowych

5.1. Za pośrednictwem serwisu Venetian-house.pl zbierane są dane poprzez wypełnienie formularzy. Formularz zawiera pola wymagane, których uzupełnienie jest niezbędne i pola dodatkowe, które mogą być wypełnione przez Usługobiorcę. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza.

5.2. Dane przechowywane są i przetwarzane przez Usługodawcę na zasadach określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną i w Polityce prywatności.

5.3. Usługobiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, zmiany i usuwania.

5.4. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest całkowicie dobrowolne.

5.5. Korzystając w jakikolwiek sposób z serwisów internetowych należących do Usługodawcy, Usługobiorca akceptuje zasady zawarte w Polityce prywatności opublikowane w serwisie Venetian-house.pl.

5.6. W serwisie wykorzystywane są jedynie pliki cookies serwisu [google analytics](https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage) – strona [gogle analytics](https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage)

6. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

6.1. Usługodawca informuje, że na podstawie art. 23 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy zgodnie i w zakresie określonym w/w ustawą w celach związanych z realizacją rezerwacji on-line w Aparthotelu.

6.2. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania za pośrednictwem upoważnionego pracownika Usługodawcy, a także prawo do umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego produktów i usług oferowanych przez Usługodawcę.

6.3. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca w rozumieniu niniejszego Regulaminu. 6.4. Usługodawca zapewnia, że nie będzie wysyłał Usługobiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz telefonicznej żadnych informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) za wyjątkiem informacji handlowych, na otrzymywanie których Usługobiorca wyraził zgodę poprzez rejestrację za pomocą udostępnionego na stronie WWW Usługodawcy Formularza Rejestracji (konieczne jest podanie adresu e-mail oraz numeru telefonu).

7. Tryb postępowania reklamacyjnego

7.1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- a. Niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy,
- b. Niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.

7.2. Reklamację można wnieść w terminie 30 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.

7.3. Rozpatrzenie Reklamacji następuje w terminie 14 dni od jej wniesienia.

7.4. O sposobie i wyniku rozpatrzenia Reklamacji Usługobiorca zostanie poinformowany za pośrednictwem wskazanego w formularzu rezerwacji adresu e-mail.

8. Postanowienia przejściowe i końcowe

8.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964r. nr 16, poz.93 późn. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

8.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Klienta.