REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

w Hotelu Gołębiewski w Mikołajkach w ramach serwisu internetowego: www.golebiewski.pl

WSTĘP

Tadeusz Gołębiewski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą HOTEL GOŁĘBIEWSKI TADEUSZ GOŁĘBIEWSKI wprowadza niniejszy regulamin realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. z 2016, poz. 1030) i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1.Postanowienia ogólne

1.1.Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

a) **Formularz rezerwacji** - formularz internetowy zamieszczony w Serwisie, wykorzystywany do rezerwacji usług hotelowych online,

b) **Hotel Gołębiewski** – hotel prowadzony przez Usługodawcę w Mikołajkach przy ul. Mrągowskiej 34,

c) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,

d) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w Hotelach Gołębiewski w ramach serwisu internetowego: www.golebiewski.pl.

e) **Rezerwacja on-line** - rezerwacja usług hotelowych dokonywana w Systemie teleinformatyczny, w czasie rzeczywistym,

f) **Serwis** – strona internetowa Usługodawcy dostępna pod adresem: www.golebiewski.pl,

g) **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 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 243, ze zm.),

h) **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,

i) **Usługi świadczone 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 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 243, ze zm.),

j) **Usługodawca** – Tadeusz Gołębiewski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą HOTEL GOŁĘBIEWSKI TADEUSZ GOŁĘBIEWSKI, z siedzibą w Mikołajkach przy ul. Mrągowskiej 34. numer NIP 125-001-07-73, Regon:790007303; tel. 87 42 90 700; fax: 87 42 90 744, adres e-mail: mikolajki@golebiewski.pl wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Rozwoju,

k) **Usługobiorca** – podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług, będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego regulaminu. Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie,

l) **Ustawa** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 1030),

m) **Ustawa o Prawach Konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.),

n) **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 922).

1.2. Operatorem Serwisu jest Tadeusz Gołębiewski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą HOTEL GOŁĘBIEWSKI TADEUSZ GOŁĘBIEWSKI, z siedzibą w Mikołajkach przy ul.Mrągowskiej 34 numer NIP 125-001-07-73, Regon: 790007303; tel. 87 42 90 700, fax:87 42 90 744, adres e-mail: mikolajki@golebiewski.pl wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Rozwoju.

1.3. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę, przy użyciu Serwisu 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 nie dostarczania przez, lub do Systemu teleinformatycznego Usługodawcy treści powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie Systemu teleinformatycznego, 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. O wszelkich utrudnieniach związanych z korzystaniem z usług Usługodawca będzie informował Usługobiorców na co najmniej 24 godziny przed prowadzeniem prac konserwacyjnych poprzez

umieszczenie stosownego komunikatu w Serwisie.

2.5. W przypadkach szczególnych, kiedy zagrożone jest bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia Usługobiorców i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego. O wszelkich utrudnieniach związanych z korzystaniem z usług Usługodawca będzie informował Usługobiorców poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w Serwisie.

2.6. Usługodawca zastrzega, że korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z ryzykiem. Ewentualne zagrożenia związane z korzystaniem z tych usług, a także środki techniczne dostępne Usługobiorcom w celu ich zminimalizowania, opisane zostały w **„Informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez HOTEL GOŁĘBIEWSKI”**, która stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

2.7. W celu korzystania z Serwisu oraz z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę wymagane jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do następujących narzędzi i spełnienia łącznie następujących minimalnych wymagań technicznych:

a) posiadanie urządzenia (komputer lub urządzenie mobilne) z minimalną rozdzielczością ekranu 1024x 768 zapewniającego dostęp do sieci Internet,

b) posiadanie aktualnego, czynnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej e-mail,

c) korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek stron www
Mozilla Firefox w wersji 50.0lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca pliki cookies lub;
Internet Explorer w wersji 11 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca pliki cookies lub
Google Chrome w wersji 54 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca pliki cookies lub;

W trakcie korzystania z Serwisu, w systemie teleinformatycznym Usługobiorcy zainstalowane zostają pliki cookies. Warunkiem korzystania z Serwisu jest umożliwienie instalacji plików cookies, na zasadach określonych w Polityce Prywatności.

3.Rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną

3.1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi w zakresie:

a) rezerwacji on-line usług hotelowych w Hotelu Gołębiewski,

b) usługi informacyjne i promocyjne odnośnie własnych produktów i usług.

3.2. Rezerwacja online

3.2. A.**Proces rezerwacji:**

a) Rezerwacji on-line usług hotelowych dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, polegających na wypełnieniu Formularza rezerwacyjnego, w którym Usługobiorca proszony jest o dokonanie wyboru terminu pobytu, ilości osób (z podziałem na osoby dorosłe i dzieci), dokonanie wyboru oferty cenowej, następnie Usługobiorca proszony jest o wybór skalkulowanej oferty cenowej, podanie swoich danych określonych w pkt b) poniżej, oraz zlecenie wymaganej płatności.

b) Usługobiorca dokonujący rezerwacji usług hotelowych jest zobowiązany do podania w Formularzu rezerwacyjnym poprawnych danych oraz prawidłowych informacji, zgodnie z którymi zostanie przygotowana rezerwacja wraz z kalkulacją kosztów. Usługobiorca zobowiązany jest podać w Formularzu rezerwacyjnym następujące dane kontaktowe: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, oraz złożyć oświadczenie że zapoznał się z warunkami rezerwacji określonymi w Regulaminie i je akceptuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego miejsca w Formularzu rezerwacyjnym i wskazać czy wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną poprzez zaznaczenie odpowiedniego miejsca w Formularzu rezerwacyjnym (zgoda nieobowiązkowa). Rezerwacji usług hotelowych dokonuje się poprzez naciśnięcie przycisku REZERWUJ w Formularzu rezerwacyjnym.

c) Po dokonaniu rezerwacji, zgodnie z pkt b) powyżej automatycznie i niezwłocznie na adres e -mail Usługobiorcy wskazany w Formularzu rezerwacyjnym Usługodawca wysyła potwierdzenie rezerwacji, w którym Usługodawca potwierdza warunki złożonej oferty cenowej, numer rezerwacji, nazwisko i imię osoby, która dokonała rezerwacji, długość pobytu, ilość pokoi, nazwę oferty, wartość pobytu, oraz warunki płatności.

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

e) Ceny przedstawione w systemie stanowią sumę ceny za pokój i ilości nocy i liczby osób korzystających z usługi hotelowej i zawierają podatek VAT. Mogą obejmować również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie ceny oferty. Jeśli jakaś oferta obejmuje śniadanie lub obejmuje inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie ceny wyświetlanej w systemie podczas dokonywania rezerwacji. Za usługi nieobjęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, parking) należność musi zostać uregulowana na miejscu przez klienta.

f) Rezerwacji dokonuje się na Usługobiorcę, który będzie dokonywać płatności.

g) Ostatnim etapem kończącym proces rezerwacji jest przekierowanie na stronę umożliwiającą płatność kartą kredytową bądź przelewem bankowym.

h) Rezerwację uznaje się za potwierdzoną po wpłaceniu zadatku w wysokości minimum 30% kosztów pobytu na konto bankowe Hotelu Gołębiewski w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, o którym mowa w pkt c).
i) Rezerwację należy potwierdzić wpłatą zadatku, brak wpłaty spowodowuje anulowanie rezerwacji.
j) W celu anulowania lub zmiany dokonanej rezerwacji należy skontaktować się z recepcją Hotelu Gołębiewski telefonicznie 87 42 90 700 lub mailowo email: rez.mik@golebiewski.pl lub mikolajki@golebiewski.pl.
k) Zmiana terminu dokonanej rezerwacji jest bezkosztowa jeżeli została zgłoszona co najmniej na 7 dni przed planowanym przyjazdem do hotelu.
l) Anulowanie rezerwacji jest bezkosztowe jeżeli zostało zgłoszone co najmniej na 7 dni przed planowanym przyjazdem do hotelu – Usługodawca zwróci Usługobiorcy wpłacony zadatek poprzez dokonanie przelewu na rachunek bankowy, z którego Usługobiorca dokonał wpłaty zadatku na rachunek bankowy Usługodawcy, w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania pisemnej anulacji z potwierdzeniem numeru konta na które ma nastąpić zwrot.
m) W przypadku anulowania rezerwacji po terminie wskazanym w pkt. l) lub w przypadku nie pojawienia się Usługobiorcy w Hotelu Gołębiewski w terminie rozpoczynającym pobyt zadatek nie podlega zwrotowi.
n) Skrócenie pobytu w Hotelu Gołębiewski jest traktowane jak rezygnacja po terminie określonym w pkt l) powyżej i wiąże się z uregulowaniem rachunku za cały deklarowany czas pobytu w Hotelu Gołębiewski.
o) Jednostką płatniczą w Hotelu Gołębiewski jest złoty polski (PLN).

3.2.B.**Dokonywanie płatności i wystawienie faktury:**
Płatności realizowane są bezpośrednio w trakcie procesu rezerwacji online lub dokonywane później na rachunek bankowy wskazany w potwierdzeniu rezerwacji wysłanym na adres e - mail osoby dokonującej rezerwacji.
a) Rezerwacja uważana jest za gwarantowaną, wyłącznie po wpłaceniu zadatku.
b) Autoryzację kart kredytowych oraz rozliczenie płatności obsługuje podmiot zewnętrzny poprzez bezpośrednie połączenie z serwerem agenta rozliczeniowego kart płatniczych.
c) Usługodawca ma obowiązek wystawienia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego.

3.2.C.**Wykonanie umowy**
a) W przypadku, jeśli Usługobiorca w trakcie trwania usługi stwierdzi wadliwe wykonywanie umowy (tzn. niezgodne z warunkami rezerwacji i opisem usługi/produktu zamieszczonym w Serwisie), powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Usługodawcę, dzwoniąc na numer telefonu 87 42 90 700 ; telefon wew. do recepcji z pokoju - 700 lub przesyłając zgłoszenie na adres e-mail: rez.mik@golebiewski.pl

3.3.**Usługi informacyjne i promocyjne odnośnie produktów i usług własnych Usługodawcy.**
3.3.A.Usługi informacyjne i promocyjne świadczone za pośrednictwem Serwisu obejmują subskrypcję Newslettera.
3.3.B.Subskrypcja Newslettera
a) Subskrypcją Newslettera objęte są osoby, które zamówią taką usługę poprzez wypełnienie formularza dostępnego w Serwisie.
b) Zamówienie usługi subskrypcji Newslettera obejmuje: wpisanie imienia, nazwiska, numeru telefonu oraz poprawnego adresu e-mailowego do formularza oraz potwierdzenie subskrypcji poprzez akceptację e-maila otrzymanego automatycznie na podany adres e-mail, jak również poprzez wypełnienie Formularza rezerwacyjnego i wyrażenie zgody na otrzymywania informacji handlowych drogą elektroniczną.

4.Warunki zawierania i rozwiązywania umów
4.1. W przypadku rezerwacji usługi hotelowej Usługodawcy, zawarcie umowy następuje z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę potwierdzenia rezerwacji, w tym otrzymania numeru rezerwacji.
4.2. Usługobiorcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji usługi hotelowej, zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy o Prawach Konsumenta.
4.3. W przypadku wyrażenia przez Usługobiorcę zgody na świadczenie na jego rzecz usług informacyjnych i promocyjnych Usługodawca zobowiązuje się wysyłki Newslettera na podany przez Usługobiorcę adres e-mail..
4.4. W każdej chwili istnieje możliwość zrezygnowania z subskrypcji Newslettera, poprzez wysłanie takiego żądania na następujący adres e-mail mikolajki@golebiewski.pl.
4.5. Rezygnacja, o której mowa w ust. 4.4. jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie świadczenia usług informacyjnych i promocyjnych.
4.6. Usługobiorca nie ma prawa dostarczania Usługodawcy treści o charakterze bezprawnym.

5.Ochrona danych osobowych

5.1. Za pośrednictwem Serwisu dane osobowe zbierane są poprzez wypełnienie Formularza rezerwacji. Formularz rezerwacji zawiera pola wymagane, których uzupełnienie jest niezbędne do dokonania rezerwacji. Dane podane w Formularzu rezerwacji są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji formularza.
5.2. Dane przechowywane są i przetwarzane przez Usługodawcę na zasadach określonych w przepisach Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. – RODO oraz Polityce prywatności zamieszczonej w Serwisie.
5.3. Usługobiorca w każdym czasie posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania zmiany i usuwania.
5.4. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest całkowicie dobrowolne, ale konieczne do dokonania rezerwacji usługi hotelowej.
5.5. Korzystając w jakikolwiek sposób z Serwisu, Usługobiorca akceptuje zasady zawarte w Polityce prywatności opublikowanej tutaj: http://www.golebiewski.pl/uploads/Mikolajki/POLITYKAPRYWATNOSCI-2018.pdf

6. Tryb postępowania reklamacyjnego.

6.1. Reklamacje dotyczące zarówno technicznych aspektów funkcjonowania usług, jak i innych kwestii związanych z usługami można przesyłać na adres e-mail: mikolajki@golebiewski.pl; bądź pisemnie na adres Usługodawcy.
6.2. Reklamację należy składać nie później niż w ciągu 7 dni od dnia, kiedy wystąpiła przyczyna reklamacji.
6.3. Każda reklamacja winna zawierać krótki opis problemu będącego podstawa złożenia reklamacji, datę i godzinę jego wystąpienia oraz oznaczenie Usługobiorcy.
6.4. Usługodawca dołoży najwyższych starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania przez Usługodawcę. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługobiorca zostanie niezwłocznie poinformowany za pośrednictwem poczty e-mail na adres podany w zgłoszeniu reklamacji.

7.Prawa własności intelektualnej

7.1. Wszystkie prawa do treści zawartych w Serwisie oraz będących składnikiem Usług świadczonych drogą elektroniczną, przysługują Usługodawcy lub osobom trzecim, które wyraziły zgodę na rozpowszechnienie ich przez Usługodawcę.
7.2. Żaden fragment publikacji (zawartość taka jak: tekst, grafika, logotypy, ikony, obrazy, zdjęcia, pliki audio, wideo, pliki z danymi, prezentacje, programy oraz wszystkie inne dane) prezentowane w Serwisie, nie mogą być powielane lub rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia Usługodawcy.

8.Postanowienia końcowe

8.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. 2016 r. poz. 1030) 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 dokonywania rezerwacji przez Usługobiorcę.
8.3. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw nabytych przez Usługobiorców do chwili zmiany Regulaminu.
8.4. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana w Serwisie.
8.5. Poinformowanie o zmianie Regulaminu nastąpi nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu.
8.6. Data opublikowania regulaminu 2016.11.26

Załącznik nr 1
do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w Hotelu Gołębiewski w Mikołajkach w ramach serwisu internetowego: www.golebiewski.pl

Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Hotel Gołębiewski w Mikołajkach
Zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną, jest możliwość „zainfekowania" systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód, typu wirusy, „robaki" (Worms) czy „konie trojańskie". Działanie globalnej sieci Internet uzależnione jest od usług wielu podmiotów.

Usługodawca nie ma wpływu na działanie i dostępność Internetu, a komunikacja elektroniczna jest narażona na ingerencję osób trzecich. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, ważne jest, by Usługobiorca zaopatrzył swój komputer lub urządzenie mobilne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje niezwłocznie po pojawieniu się ich na rynku.

Usługodawca ustawicznie podejmuje działania podnoszące bezpieczeństwo komunikacji z Serwisem oraz usprawniające korzystanie z Serwisu. Nie ma jednak możliwości całkowitego wyeliminowanie ryzyka ingerencji osób trzecich.

Usługodawca informuje również, że szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w tym i opisywanej w Regulaminie, wiążą się z działalnością tzw. hackerów, zmierzających do włamania się zarówno do systemu Usługodawcy (np. ataki na jego witryny), jak i Usługobiorcy.

Użytkownicy dokonujący za pośrednictwem sieci Internet tzw. "płatności elektronicznych" powinni w sposób szczególny chronić informacje zawierające dane o numerach rachunków bankowych, kart kredytowych przed ich ujawnieniem osobom trzecim.