

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną  
Hotelu Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap**

**1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Sławomira Gołubowicz, działającego pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Gołdap (19-500) w ramach działalności Hotelu Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap.
- 1.2. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Hotelu Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap został wydany na podstawie 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1219) (dalej „Regulamin”).
- 1.3. Hotel Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap (19-500) przy ul. Promenada Zdrojowa 12, w tym również jego strona internetowa, prowadzony jest przez Sławomira Gołubowicz, działającego pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Gołdap (19-500) Jabłońskie 4, numer NIP: 8471013408, REGON: 790197060, który jako przedsiębiorca jest wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 1.4. Dodatkowym miejscem wykonywania działalności gospodarczej przez Sławomira Gołubowicz pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz”, związanym ze świadczeniem usług drogą elektroniczną w ramach działalności hotelu Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap jest **Gołdap (19-500) przy ul. Promenada Zdrojowa 12.**
- 1.5. Niniejszy Regulamin określa:
  - a) rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sławomira Gołubowicz, działającego pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Gołdap, za pośrednictwem witryny www dostępnej w Internecie pod adresem: <http://www.ventushotel.pl/>,
  - b) warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - c) warunki prowadzenia rezerwacji za pośrednictwem elektronicznego systemu rezerwacji dostępnego na stronie: <http://www.ventushotel.pl/>, skutkujące możliwością zarezerwowania usługi hotelowej (dalej „Umowa rezerwacji”),
  - d) warunki prowadzenia newslettera, do którego istnieje możliwość zapisania się poprzez formularz kontaktowy dostępnym na stronie: <http://www.ventushotel.pl/kontakt>, skutkujące możliwością otrzymywania na odległość informacji handlowej w formie bezpłatnego Newslettera,
  - e) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.6. Do niniejszego Regulaminu oraz do świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów na odległość, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach

konsumenta, ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

- 1.7. Niniejszy Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej <http://www.ventushotel.pl/>, odpowiednio w zakładce dotyczącej systemu rezerwacji oraz zapisu do Newslettera.
- 1.8. Operatorem strony internetowej Hotelu Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Goldap jest Sławomir Gołubowicz, działający pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Goldap.
- 1.9. Adresem elektronicznym Usługodawcy jest następujący adres poczty elektronicznej: [recepcja@ventushotel.pl](mailto:recepcja@ventushotel.pl)
- 1.10. Numer telefonu Usługodawcy: +48 87 629 15 60
- 1.11. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:
  - a) **Klient** – usługobiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę, który również może korzystać z usług hotelarskich Usługodawcy, zobowiązany do przestrzegania niniejszego Regulaminu;
  - b) **Usługodawca** - Sławomir Gołubowicz, działający pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Goldap (19-500) Jabłońskie 4,
  - c) **Hotel** - Hotel Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Goldap (19-500) przy ul. Promenada Zdrojowa 12, prowadzony w ramach działalności gospodarczej Usługodawcy,
  - d) **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1907)
  - e) **Strona internetowa Hotelu** – strona internetowa www Hotelu, dostępna pod adresem <http://www.ventushotel.pl/>,
  - f) **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,
  - g) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, 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 Prawa telekomunikacyjnego,
  - h) **usługa** lub **usługi** - usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę, opisane w punkcie 2 niniejszego Regulaminu,

- i) **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,
  - j) **formularz kontaktowy** – formularz internetowy dostępny na stronie internetowej Hotelu wykorzystywany w celu komunikacji Klienta z Hotelem oraz zapisu do Newslettera,
  - k) **system rezerwacji** – system internetowy za pomocą którego Klient może dokonać rezerwacji usług hotelowych, bezpośrednio poprzez stronę internetową Hotelu,
  - l) **Newsletter** – usługa polegająca na wysyłaniu elektronicznego biuletynu informacyjnego o nowościach w Hotelu oraz stanowiąca zamówioną informację handlową, na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta; usługa dostępna jest bezpłatnie dla wszystkich Klientów przez stronę internetową Hotelu.
- 1.12. Klient przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę przy użyciu strony internetowej Hotelu zobowiązuje się zapoznać z niniejszym Regulaminem i oświadcza, że rozumie i akceptuje jego treść.
- 1.13. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wyniknąć z usług świadczonych drogą elektroniczną jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
- 1.14. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Klientowi niniejszy Regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie usług w drodze elektronicznej, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego Klienta.

## 2. Rodzaje i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną

- 2.1. Usługodawca świadczy usługi na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 2.2. Usługami świadczonymi drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach działalności Hotelu, są:
- a) prowadzenie strony internetowej pod adresem: <http://www.ventushotel.pl/>, za pomocą której Klient może uzyskać informacje o Hotelu, świadczonych usługach hotelarskich, co skutkuje możliwością przesyłania i odbierania danych przez Klienta udostępnianych przez Hotel za pośrednictwem swojej strony internetowej;
  - b) prowadzenie elektronicznego systemu rezerwacji pokoi online w Hotelu, za pomocą którego może dojść do zawarcia na odległość umowy o usługi hotelarskie, świadczone przez Usługodawcę następnie na miejscu w Hotelu;
  - c) prowadzenie usług Newslettera (biuletyn informacyjny), do którego Klient może zapisać się poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <http://www.ventushotel.pl/kontakt>.
- 2.3. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umów o świadczenie usług drogą elektroniczną zawieranych przez Usługodawcę z Klientem. Klient ma możliwość w każdym

- czasie zapoznać się z niniejszym Regulaminem, w szczególności przed zawarciem Umowy rezerwacji czy zapisania się do Newslettera. Regulamin dostępny jest na stronie: <http://www.ventushotel.pl/kontakt> oraz na stronie <http://www.ventushotel.pl/> przed dokonaniem rezerwacji za pośrednictwem systemu rezerwacji.
- 2.4. Akceptacja Regulaminu podczas rezerwacji, a także akceptacja Regulaminu poprzez korzystanie z formularza kontaktowego, stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy, co nie stanowi samo w sobie zawarcia Umowy rezerwacji czy zapisania się do Newslettera. Akceptacja Regulaminu może być wyrażona przez Klienta w sposób wyraźny poprzez potwierdzenie przez Klienta tego faktu poprzez zaznaczenia opcji „Zapoznałem się z Regulaminem”, potwierdzającej zapoznanie się z Regulaminem przy dokonywaniu rezerwacji czy przy korzystaniu z formularza kontaktowego, albo w sposób dorozumiany, jeśli po zapoznaniu się z Regulaminem Klient kontynuuje korzystanie ze strony <http://www.ventushotel.pl/>. W razie wątpliwości uznaje się że umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą wpisania przez Klienta w przeglądarce internetowej odpowiedniego adresu strony internetowej Hotelu.
  - 2.5. Zaznaczenie opcji ‘Zapoznałem się z Regulaminem’ przy dokonywaniu rezerwacji albo przy wysyłaniu formularza kontaktowego przez panel na stronie [www.ventushotel.pl](http://www.ventushotel.pl) oznacza, iż Klient zapoznał się z Regulaminem rezerwacji, rozumie go i wyraża zgodę na warunki w nim umieszczone oraz akceptuje warunki usług.
  - 2.6. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
  - 2.7. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną na stronie <http://www.ventushotel.pl/>. Jeżeli doszło do zawarcia Umowy rezerwacji, zakończenie korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną nie wpływa na uprawnienia czy obowiązki wynikające z zawarcia tej umowy.
  - 2.8. Zakazane jest dostarczanie w jakiegokolwiek formie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności treści o charakterze obraźliwym, treści mogących wprowadzać w błąd, naruszających prawa osób trzecich, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać uszkodzenia lub zakłócenia pracy systemów informatycznych.
  - 2.9. Klient 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.
  - 2.10. Szczególnym zagrożeniem związanym z korzystaniem z usług drogą elektroniczną jest możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować takie skutki jak ich utratę, zmianę lub uniemożliwienie dalszego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną oferowanych z wykorzystaniem strony internetowej <http://www.ventushotel.pl/>.
  - 2.11. Koszty połączenia ze stroną internetową Usługodawcy przez Klienta przez Internet ponosi Klient, zgodnie z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, za pomocą którego Klient

uzyskał możliwość korzystania z Internetu, w tym przesyłania i odbierania danych elektronicznych ze strony internetowej <http://www.ventushotel.pl/>.

- 2.12. Klient nie ponosi żadnych dodatkowych opłat nałożonych przez Usługodawcę związanych z korzystaniem ze strony internetowej <http://www.ventushotel.pl/>.
- 2.13. Usługodawca zapewnia Klientowi tajemnicę komunikacji, obejmującą informacje przekazywane poprzez Internet przez stronę internetową Hotelu, dane dotyczące i wprowadzone przez Klientów, tylko w obrębie systemu teleinformatycznego Usługodawcy i tylko w przypadku, w którym informacje te nie są jawne lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia usług przez Usługodawcę, albo ich ujawnienia nie wymagają obowiązujące przepisy prawa lub nie wymaga tego organ państwowy.
- 2.14. Dostęp do aktualnej informacji o zmianach sposobu i zakresu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz do informacji, o których mowa w art. 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca będzie realizował poprzez stronę internetową Hotelu albo w drodze korespondencji mailowej w Newsletterze, przesyłanym na adres mailowy podany przez Klienta.
- 2.15. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

### **3. Umowa rezerwacji**

- 3.1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi w zakresie prowadzenia systemu rezerwacji pokoi online, umożliwiające zarezerwowanie przez Klienta pokoi w Hotelu w określonym terminie oraz innych usług hotelarskich, w szczególności w postaci:
  - a) noclegów w Hotelu,
  - b) pakietów pobytowych w Hotelu,
  - c) usług dodatkowych typu kwiaty, szampan, wino, owoce, obiadokolacje, pobyty zwierząt w Hotelu, dostawka - dodatkowe łóżko w pokoju lub łóżeczko niemowlęce,
  - d) zabiegów SPA - możliwych do zarezerwowania tylko przy rezerwacji noclegu lub pakietu pobytowego w Hotelu,
  - e) rozszerzenie pobytu w Hotelu o opcję All Inclusive,
  - f) sprzedaż voucherów day spa.
- 3.2. Postanowienia niniejszego punktu 3 regulują również zasady dokonywania rezerwacji, anulowania rezerwacji, sposobów i terminów płatności za rezerwację oraz potwierdzeń dokonywania rezerwacji, związanych z zawarciem na odległość umowy o usługi hotelarskie.
- 3.3. W ramach usługi świadczonej drogą elektroniczną w celu zawarcia Umowy rezerwacji przez system rezerwacji dostępny na stronie Hotelu, Usługodawca udostępnia Klientowi elektroniczne formularze, pozwalające na złożenie rezerwacji w celu zawarcia Umowy rezerwacji.

- 3.4. Klient zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane podawane przez Klienta powinny być aktualne i zgodne z prawdą. Za skutki podania nieprawdziwych danych przez Klienta, pełną odpowiedzialność ponosi wyłącznie Klient.
- 3.5. Umowa rezerwacji może być zawarta z Usługodawcą poprzez system rezerwacji dostępny na stronie <http://www.ventushotel.pl/>. Do zawarcia Umowy rezerwacji dochodzi po poinformowaniu Klienta o rodzaju, zakresie oraz cenie określonych usług hotelarskich, wybraniu przez Klienta określonej usługi hotelowej, zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu, dokonaniu przez Klienta przedpłaty (zaliczki) zgodnie z wybraną ofertą usług hotelarskich oraz wysłaniu rezerwacji przez system rezerwacji. Płatność przedpłaty jest realizowana bezpośrednio w trakcie procesu rezerwacji przez system. Zawarcie Umowy rezerwacji następuje po zaakceptowaniu rezerwacji przez Hotel – poprzez automatyczne powiadomienie emailem o potwierdzeniu wpłaty i dokonaniu rezerwacji na adres podany przez Klienta.
- 3.6. Umowa rezerwacji poprzez system rezerwacji zawierana jest z operatorem systemu rezerwacji online - PROFITROOM Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Roosevelta 9/3, 60-829 Poznań, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr: 0000303746 (dalej: "**Operator**") działającego w imieniu i na rzecz Hotelu.
- 3.7. Umowa rezerwacji może być również zawarta w drodze komunikacji elektronicznej poprzez adres mailowy lub telefonicznie, bezpośrednio z Hotelem. Do Umowy rezerwacji dochodzi po złożeniu przez Klienta oświadczenia o zawarciu Umowy rezerwacji, w chwili mailowego gwarantowanego potwierdzenia dokonania rezerwacji przez Hotel na adres mailowy podany przez Klienta, z adresu poczty elektronicznej Hotelu: [recepja@ventushotel.pl](mailto:recepja@ventushotel.pl). W zależności od wybranej oferty usług hotelarskich, Klient może być zobowiązana do zapłaty odpowiedniej kwoty przedpłaty w określonym terminie – w takim wypadku Umowa rezerwacji zostaje zawarta po dokonaniu przedpłaty.
- 3.8. Zaznaczenie opcji 'Zapoznałem się z Regulaminem' przy dokonywaniu rezerwacji przez system na stronie [www.ventushotel.pl](http://www.ventushotel.pl) oznacza, iż Klient zapoznał się z Regulaminem rezerwacji, rozumie go i wyraża zgodę na warunki w nim umieszczone oraz akceptuje warunki usług. Brak takiej akceptacji spowoduje brak możliwości dokonania rezerwacji online, a tym samym zawarcia Umowy rezerwacji przy wykorzystaniu tego sposobu.
- 3.9. Przy rezerwacjach dokonywanych w inny sposób niż przez system rezerwacji, Klient otrzymuje Regulamin w formie mailowej. Przyjęcie warunków rezerwacji przez Klienta, w tym wpłacenie przedpłaty, jest równoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu.
- 3.10. Zawarcie Umowy rezerwacji skutkuje zawarciem na odległość umowy o usługi hotelarskie między Klientem a Usługodawcą.
- 3.11. Ceny podane na stronie <http://www.ventushotel.pl/> są cenami brutto (zawierają podatek VAT). Wszystkie informacje o cenach i zakresie usług hotelarskich podawane są poprzez system rezerwacji oraz poprzez informacje zawarte na stronie internetowej Hotelu.
- 3.12. Transakcja jest zawierana w walucie PLN. Ceny podane w innych walutach mają charakter orientacyjny i są przeliczone po przybliżonym kursie. Wiążącą ceną transakcji jest cena podana w walucie PLN.

- 3.13. Jako podstawę zapłacenia przedpłaty oraz rozliczenie pozostałej kwoty przedpłaty wynikającej z zawarcia Umowy rezerwacji należy przedstawić w recepcji Hotelu e-mail potwierdzający rezerwację. W przypadku braku zapłaty 100% wartości rezerwacji (pełnej ceny za usługi hotelarskie świadczone przez Hotel), Klient zobowiązany jest ją uregulować zgodnie z warunkami danej oferty cenowej.
- 3.14. W przypadku dokonywania przelewu przez Klienta, Klient ponosi wszelkie koszty jego dokonania, w tym prowizje i inne opłaty naliczone przez bank lub placówkę, za pośrednictwem której Klient dokonuje przelewu.
- 3.15. Formy płatności przedpłaty poprzez system rezerwacji:
- a) karta płatnicza: Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic,
  - b) ePrzelew: Płać z Inteligo, Eurobank płatności online, Płać z ING, mTransfer, MultiTransfer, Płać z Nordea, Przelewy24, Przelew z BPH, Crédit Agricole przelew online, Płać z iPKO, Pekao24Przelew, Płać z Citi Handlowy, PayWay Toyota Bank, MeritumBank Przelew, Płać z BOŚ, Płać z Alior Bankiem, Millennium Deutsche Bank Polska S.A., Bank Poczty, BS Wschowa, Plus Bank S.A., Kredyt Bank S.A., Raiffeisen Bank Polska S.A.
- Obsługa płatności dokonanych kartą płatniczą oraz ePrzelewem jest realizowana za pośrednictwem Six Payment Services S.A.
- 3.16. W przypadku braku wpłaty wymaganej przedpłaty w terminie i przy braku kontaktu ze strony Klienta z Hotelem, rezerwacja rozwiązuje się automatycznie po upływie terminu zapłaty przedpłaty i nie dochodzi do zawarcia Umowy rezerwacji.
- 3.17. Klient może dokonać anulowania bądź zmiany dokonanej rezerwacji, poprzez skontaktowanie się z obsługą Hotelu w drodze mailowej na adres: [recepca@ventushotel.pl](mailto:recepca@ventushotel.pl), z podaniem w tytule maila „anulacja/zmiana rez. nr...”. Koszt anulowania rezerwacji jest determinowany przez warunki zarezerwowanej usługi hotelarskiej. Zmiana rezerwacji następuje po zaakceptowaniu zmiany przez Hotel.
- 3.18. Jeżeli z tytułu anulowania rezerwacji Klientowi przysługuje zwrot przedpłaty, nastąpi to w sposób odpowiadający dokonanej płatności (np. przy płatności kartą – na rachunek karty, w przypadku przelewu – na rachunek bankowy, z którego przelew został dokonany) w terminie 14 dni od zatwierdzonego przez Hotel anulowania rezerwacji przez Klienta.
- 3.19. Rezerwacja może być bez kosztowo anulowana w terminie wskazanym w indywidualnych warunkach rezerwacji w wybranym pakiecie usług hotelarskich. W takim przypadku przedpłata zostanie zwrócona w terminie 7 dni od zgłoszenia anulowania rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji po tym terminie lub nie pojawienia się w Hotelu w dniu przyjazdu, Hotel zatrzyma wniesioną przez Klienta przedpłatę w wysokości 40% wartości rezerwacji, chyba że inaczej wskazano w ofercie zarezerwowanej usługi hotelarskiej. W celu zagwarantowania rezerwacji wymagane jest podanie danych karty kredytowej lub dokonanie przedpłaty w wysokości 40% wartości rezerwacji za pośrednictwem systemu płatności online.

- 3.20. Poszczególne oferty usług hotelarskich mogą wskazywać na konieczność zapłaty bezzwrotnej przedpłaty w wysokości do 100% wartości rezerwacji bez możliwości anulowania rezerwacji.
- 3.21. Z zastrzeżeniem możliwości anulowania rezerwacji na zasadach opisanych powyżej, w związku z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy rezerwacji.
- 3.22. Sposób i termin spełniania przez Usługodawcę świadczenia w postaci usług hotelarskich uzależniony jest od wyboru przez Klienta rodzaju usługi hotelarskiej oraz terminu pobytu w Hotelu. Umowa zawarta jest na czas oznaczony - na czas realizacji umowy o świadczenie usług hotelarskich w terminie określonym przez strony tejże umowy. Klient informowany jest o sposobie i terminie spełnienia świadczenia usług hotelarskich przez Usługodawcę nie później niż w chwili wyrażenia przez Klienta woli na związanie się Umową rezerwacji (umową o usługi hotelarskie) – poprzez system rezerwacji, a jeżeli do zawarcia umowy dochodzi w inny sposób – odpowiednio do sposobu zawarcia umowy – mailowo na adres elektroniczny podany przez Klienta lub ustnie w recepcji Hotelu.
- 3.23. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za jakość świadczonych usług hotelarskich na warunkach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności na warunkach określonych w Kodeksie cywilnym.
- 3.24. Usługodawca nie świadczy usług posprzedażowych ani gwarancji.

#### **4. Newsletter**

- 4.1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi w zakresie Newslettera, do którego Klient może przystąpić poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie: <http://www.ventushotel.pl/kontakt>.
- 4.2. W ramach usługi świadczonej drogą elektroniczną, w celu otrzymywania Newslettera (biuletynu informacyjnego) oraz kontaktu z Hotelem, Usługodawca udostępnia przez stronę Hotelu elektroniczny formularz kontaktowy.
- 4.3. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną w formie Newslettera, poprzez zaznaczenie opcji na formularzu kontaktowym „Zapis do newslettera”.
- 4.4. Wysłanie formularza kontaktowego z zaznaczeniem opcji „Zapis do newslettera”, skutkuje wyrażeniem przez Klienta zgody na otrzymywanie bezpłatnego Newslettera od Usługodawcy na podany przez Klienta adres mailowy (subskrypcja Newslettera).
- 4.5. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na otrzymywanie Newslettera, Klient będzie otrzymywał na podany przez siebie adres mailowy od Usługodawcy Newsletter Hotelu.
- 4.6. Klient zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane podawane przez Klienta powinny być aktualne i zgodne z prawdą. Za skutki podania nieprawdziwych danych przez Klienta, pełną odpowiedzialność ponosi wyłącznie Klient.
- 4.7. Przesyłanie Newslettera stanowi przesłanie na odległość informacji handlowej zamówionej przez Klienta.



- 4.8. Klient w każdym czasie może zrezygnować z korzystania z Newslettera, poprzez anulowanie swojej zgody bez ponoszenia kosztów, poza kosztami przekazania informacji ustalonymi przez taryfę operatora, za pomocą którego Klient dokonuje przesłania informacji.

Rezygnacja następuje poprzez wysłanie maila na adres mailowy Hotelu: [repcja@ventushotel.pl](mailto:repcja@ventushotel.pl). Rezygnacja z Newslettera jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczeniu usług w zakresie Newslettera.

- 4.9. Kontakt z Hotelem przez Klienta może nastąpić poprzez formularz kontaktowy. Wypełnienie danych w formularzu kontaktowym dostępnym na stronie internetowej Hotelu i przesłanie go do Hotelu, oznacza wysłanie zapytania do Hotelu. Odpowiedź Klient otrzymuje od pracownika Hotelu.

## 5. Dane osobowe

- 5.1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Usługodawca, który przetwarza jego dane osobowe w celu zawarcia, obsługi i wykonania Umowy rezerwacji, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 Ustawy o ochronie danych osobowych.
- 5.2. Hotel w zakresie danych osobowych wprowadzonych w system rezerwacji, powierza przetwarzanie danych osobowych operatorowi systemu rezerwacji online - PROFITROOM Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
- 5.3. Usługodawca przetwarza dane osobowe przekazane przez Klientów wyłącznie w celu, w jakim zostały udostępnione i zobowiązuje się do zachowania ich w poufności, i nieujawniania ich podmiotom trzecim, chyba że ujawnienie to następuje na podstawie wyraźnej zgody Klienta lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Usługodawca zapewnia, że dane osobowe Klientów przekazywane w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną oraz w związku z zawarciem umowy o usługi hotelarskie przetwarzane będą wyłącznie dla celów realizacji tychże usług, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 5.4. Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Hotel w ramach Umowy rezerwacji lub skorzystania z formularza kontaktowego, po kliknięciu odpowiednich okienek.
- 5.5. Dane Klienta są przechowywane i przetwarzane na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 5.6. Usługodawca stosuje wszelkie niezbędne zabezpieczenia serwerów, połączeń i strony internetowej w celu ochrony danych osobowych Klientów. Podjęte przez Usługodawcę działania mogą okazać się jednak niewystarczające, jeżeli Klient nie zachowa zasad bezpieczeństwa.
- 5.7. Dane osobowe Klienta będą wykorzystywane wyłącznie w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu rezerwacji i zawarcia Umowy rezerwacji, przesyłania Newslettera oraz odpowiedzi na pytania zadane w formularzu kontaktowym, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

- 5.8. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Klienta, które Klient mu powierza, a które są niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego oraz prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną i usług hotelarskich, świadczonych przez Hotel, w tym: imię, nazwisko lub nazwę, adres, adres email, numer telefonu.
- 5.9. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Klienta, które Klient mu powierza: imię, nazwisko lub nazwę, adres, adres email, numer telefonu w celu rozpatrywania składanych przez Klienta reklamacji.
- 5.10. W razie wyrażenia zgody na otrzymywanie od Usługodawcy Newslettera, dane osobowe Klienta: imię, nazwisko lub nazwę, adres email, które Klient powierza Usługodawcy, będą przetwarzane przez Usługodawcę również w celu przekazywania Newslettera. Zgoda może być cofnięta przez Klienta w każdym czasie.
- 5.11. Klient ma prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymywania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub jeżeli zostały zebrane z naruszeniem prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a także ma prawo wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych w przypadkach i na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 5.12. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę wiadomości o korzystaniu przez Klienta z usługi świadczonej drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (nieдозwolone korzystanie), Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Klienta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Klienta, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości. Usługodawca może powiadomić Klienta o jego nieuprawnionych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania, a także o skorzystaniu z uprawnienia związanego z ustaleniem odpowiedzialności Klienta.

## 6. Warunki techniczne

- 6.1. Do korzystania ze strony internetowej Hotelu wymagany jest dostęp do Internetu oraz zainstalowanie przeglądarki internetowej. W celu prawidłowego korzystania z systemu rezerwacji wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej oraz gdy w przeglądarce internetowej Klienta włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
- 6.2. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 6.3. W systemie rezerwacji mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, XML, PHP, cookies, HTML, CSS. Wybrane podstrony systemu mogą wymagać logowania lub korzystania z szyfrowanego protokołu transmisji SSL.
- 6.4. Zamknięcie przeglądarki Klienta może spowodować usunięcie danych przesłanych do systemu znajdującego się na stronie internetowej Hotelu. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce internetowej Klienta.

- 6.5. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Hotel może korzystać z informacji zapisywanych przez serwer na urządzeniu końcowym Klienta, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. cookies). Klient może w każdym czasie zmienić ustawienia przeglądarki internetowej w celu nieakceptowania plików cookies lub informowała o ich przesyłaniu. Nieakceptowanie plików cookie może spowodować utrudnienia w korzystaniu ze strony internetowej Hotelu. Korzystanie przez Klienta z przeglądarki, której ustawienia zezwalają na zapisywanie plików cookie na urządzeniu Klienta, oznacza wyrażenie zgody na zapisywanie powyższych plików na tym urządzeniu Klienta.

## **7. Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego**

- 7.1. Przez reklamację rozumie się zgłoszenie przez Klienta do Usługodawcy zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Usługodawcę, w tym usług hotelarskich.
- 7.2. Klient może złożyć reklamację:
- a) w formie pisemnej - osobiście w Hotelu lub przesyłką pocztową na adres siedziby Usługodawcy lub na adres Hotelu;
  - b) ustnie - osobiście lub telefonicznie w Hotelu;
  - c) w formie elektronicznej – mailem na adres mailowy Hotelu.
- 7.3. Reklamacje dotyczące pobytu w Hotelu powinny być kierowane na piśmie, w tym drogą elektroniczną, do Hotelu bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zrealizowanej usługi hotelarskiej.
- 7.4. Za datę złożenia reklamacji uznaje się dzień, w którym Hotel otrzymał stosowne zgłoszenie od Klienta.
- 7.5. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko lub nazwę Klienta, jak również dokładny opis i wskazanie przyczyn reklamacji.
- 7.6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni od otrzymania reklamacji.
- 7.7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 7.6. powyżej, Hotel określi dodatkowy termin rozpatrzenia reklamacji, nie dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, o czym poinformuje Klienta.
- 7.8. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub elektronicznej oraz przekazywana osobiście, elektronicznie lub przesyłką pocztową wysłaną na podany przez Klienta adres korespondencyjny Klienta. Ewentualny zwrot środków, w wyniku złożenia reklamacji, nastąpi w sposób odpowiadający dokonanej płatności (np. przy płatności kartą – na rachunek karty, w przypadku przelewu – na rachunek bankowy, z którego przelew został dokonany) w terminie 14 dni.
- 7.9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w tym te, które spowodowane zostały awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych lub systemów zasilania, ani za błędy w transmisji danych wynikające z

opóźnień w działaniu operatora zapewniającego transmisję danych. Usługodawca nie ponosi również odpowiedzialności za brak dostępu do strony internetowej z przyczyn od niego niezależnych. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa lub potrzeby przeprowadzenia technicznych zmian na stronie internetowej, Usługodawca ma prawo zablokować lub zawiesić dostęp do strony internetowej, bez uprzedniego informowania Klientów o zablokowaniu lub zawieszeniu dostępu do strony internetowej.

- 7.10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem ze strony internetowej Hotelu, w tym z systemu rezerwacji lub formularza kontaktowego, bądź niemożnością korzystania ze strony internetowej Hotelu przez Klienta, lub w związku z zakłóceniami, błędami, brakami, defektami, niewłaściwym działaniem, opóźnieniami w transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego, lub innego działania strony internetowej Hotelu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 7.11. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie ze strony internetowej Hotelu, w tym z systemu rezerwacji lub formularza kontaktowego w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, ustawą lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tych usług.

## **8. Ochrona prawa własności intelektualnej**

- 8.1. Na stronie internetowej Hotelu, w tym w systemie rezerwacji, znajdują się treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego.
- 8.2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
- 8.3. Korzystanie z treści objętych ochroną prawa własności intelektualnej, w tym prawa autorskiego, i rozporządzanie nimi przez Klienta jest zabronione, chyba że Usługodawca wyrazi na to zgodę na piśmie lub korzystanie i rozporządzanie nimi związane jest z dozwolonym dla Klienta użytkowaniem osobistym.
- 8.4. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany treści strony internetowej w każdej chwili.

## **9. Postanowienia końcowe**

- 9.1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
- 9.2. W przypadku zmiany Regulaminu, Usługodawca udostępni zmieniony Regulamin na stronie internetowej Hotelu.
- 9.3. Korzystanie przez Klienta ze strony internetowej Hotelu po dokonanej zmianie Regulaminu, skutkuje wyrażeniem zgody na stosowanie się zmian.
- 9.4. Zmiany Regulaminu nie wpływają na Umowę rezerwacji zawartą przed wprowadzeniem zmian do Regulaminu – do tych umów zastosowanie mają postanowienia obowiązującego Regulaminu przed zmianami.
- 9.5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 9.11.2017 r.

**Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług  
świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach działalności Hotelu  
Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap**

1. Usługodawca - Sławomira Gołubowicz, działającego pod firmą „Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Gołdap (19-500) w ramach działalności Hotelu Ventus Natural & Medical SPA\*\*\*\* w Gołdap, wykonując obowiązek nałożony na przedsiębiorców w art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedno. Dz.U. z 2017 r., poz. 1219), informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Klientów z usług świadczonych drogą elektroniczną.
2. Niniejsza informacja dotyczy potencjalnych zagrożeń, które mogą wystąpić w związku z korzystaniem przez Klienta ze świadczenia usług drogą elektroniczną, pomimo stosowania przez Usługodawcę środków zabezpieczających infrastrukturę teleinformatyczną, w szczególności w zakresie zabezpieczenia strony internetowej Hotelu oraz danych osobowych przekazywanych przez Klienta, w sposób uniemożliwiający dostęp osób trzecich do treści przekazu stanowiącego usługę świadczoną drogą elektroniczną, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonych przez Usługodawcę usług.
3. Do zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internetu o charakterze podstawowym należą w szczególności:
  - a) złośliwe oprogramowania (ang. *malware*), które stanowią różnego typu i rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działania w stosunku do systemów teleinformatycznego danego użytkownika sieci jakim jest Klient, w szczególności wirusy, trojany (konie trojańskie), robaki, keyloggery, dialery, wabbity, backdoor, programy szpiegujące, *exploit*, *rootkit*,
  - b) programy szpiegujące (ang. *spyware*), które stanowią różnego typu i rodzaju programy śledzące działania użytkownika sieci jakim jest Klient, które zbierają informacje o użytkowniku, zwykle bez jego wiedzy i zgody, i wysyłają autorowi takiego programu,
  - c) wyludzanie poufnych informacji osobistych, tj. haseł i innych, przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*),
  - d) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika jakim jest Klient z użyciem m.in. narzędzi hackerskich takich jak *exploit* i *rootkit*.

- e) spam, który stanowi różnego typu i rodzaju niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym, wysyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatorów.
4. Klient w celu uniknięcia zagrożeń opisanych powyżej, winien zabezpieczyć swój komputer lub inne urządzenie elektroniczne wykorzystywane do podłączenia się do sieci Internetu, poprzez zainstalowanie odpowiedniego programu antywirusowego, z możliwości jego stałej aktualizacji.
5. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem z Klientów z usług świadczonych drogą elektroniczną może zapewnić również:
- a) włączenie i używanie zapory sieciowej/ogniowej (ang. *firewall*),
  - b) stosowanie programów typu antyspam, monitorujące przychodzące wiadomości mailowe i wyłapujące te, które mają charakter spamu,
  - c) aktualizacja wszelkiego oprogramowania znajdującego się na komputerze lub innym urządzeniu elektrycznym służącym do połączenia z siecią Internetu,
  - d) używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła,
  - e) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej nieznanego pochodzenia,
  - f) uważne czytanie okienek instalacyjnych wszystkich nieznanych i znanych aplikacji, w tym również ich licencji,
  - g) wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia,
  - h) szyfrowanie transmisji danych,
  - i) regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware,
  - j) instalacja programów prewencyjnych - wykrywania i zapobiegania włamaniom,
  - k) korzystanie tylko z zaufanych źródeł w sieci Internetu.