



REGULAMIN DOKONYWANIA REZERWACJI W OBIEKCIE HOTEL ELEKTOR PREMIUM*** W KRAKOWIE

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Hotelu Elektor Premium*** (dalej jako: "**Obiekt**") oraz Klienta (dalej jako: "**Gość**") w zakresie rezerwacji dokonywanych drogą elektroniczną, w szczególności zasady dokonywania i anulowania rezerwacji, formy i terminy płatności, sposoby potwierdzania rezerwacji oraz tryb składania reklamacji.

§1 POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Stosowanym w niniejszym Regulaminie pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

a) **Gość:**

- osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca rezerwacji jako konsument,
- osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (JDG), dokonująca rezerwacji w związku z prowadzoną działalnością (tj. nie będąca konsumentem),
- osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną (tj. nie będąca konsumentem);

b) **Obiekt** – Hotel Elektor Premium***, zlokalizowany przy ul. Szpitalnej 28, 31-024 Kraków, zarządzany przez firmę Pineapple Hotel Management Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Szpitalnej 28, 31-024 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001007624, będącą płatnikiem podatku od towarów i usług, posiadającą NIP 6762632049 i REGON 523907910;

c) **Płatności Online** – wszystkie metody płatności online udostępnione Gościowi przez Obiekt w ramach procesu rezerwacji;

d) **Regulamin** – niniejszy Regulamin;

e) **Dostawca Silnika Rezerwacyjnego** – podmiot świadczący na rzecz Obiektu usługę technicznego udostępniania infrastruktury rezerwacyjnej, w tym silnika rezerwacyjnego.

2. Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji dokonywanych przez Gościa lub w imieniu i na zlecenie Gościa za pośrednictwem silnika rezerwacyjnego dostępnego na oficjalnej stronie internetowej Obiektu lub innych systemów i narzędzi z nim zintegrowanych, w tym w szczególności aplikacji



mobilnych, programów lojalnościowych, systemów CRM, Channel Manager, AI Agent lub innych rozwiązań umożliwiających dokonanie rezerwacji w ramach infrastruktury rezerwacyjnej Obiektu.

3. W razie wątpliwości co do statusu Gościa – a w szczególności w przypadku, gdy Gość w procesie rezerwacji podał numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla podmiotu gospodarczego w celu otrzymania faktury VAT na firmę – domniemywa się, że dokonuje rezerwacji w związku z prowadzoną działalnością (nie konsument), a do umowy zastosowanie mają przepisy dotyczące przedsiębiorców.

§2 WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do dokonania rezerwacji wymagane jest połączenie z siecią Internet oraz posiadanie konta e-mail, na który przesłana zostanie wiadomość potwierdzająca dokonanie rezerwacji (w przypadku ukończenia procesu rezerwacji) albo wiadomość e-mail o przerwaniu rezerwacji (w przypadku nieukończenia procesu rezerwacji).
2. Gość ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowe działanie swojego połączenia z siecią Internet oraz za poprawność i dostępność podanego konta e-mail. Niedostarczenie wiadomości e-mail potwierdzającej lub odwołującej rezerwację oraz innej komunikacji ze strony Obiektu, wynikające z przyczyn leżących po stronie Gościa (np. błąd w adresie, brak miejsca na skrzynce, filtry SPAM), nie obciąża Obiektu ani Dostawcy Silnika Rezerwacyjnego.
3. Obiekt nie odpowiada za przerwy w dostępności systemu rezerwacyjnego lub utrudnienia w jego działaniu wynikające z przyczyn niezależnych od Obiektu, w szczególności z przyczyn technicznych, konserwacyjnych, awarii dostawców usług telekomunikacyjnych lub siły wyższej.

§3 REZERWACJA

1. Warunkiem dokonania rezerwacji jest wypełnienie formularza rezerwacyjnego, w tym wybór terminu pobytu i oferty, podanie liczby i danych gości, przeczytanie i akceptacja postanowień Regulaminu oraz dokonanie płatności.
2. Zdjęcia i materiały wideo prezentowane w warunkach oferty mają charakter poglądowy i mogą nie odzwierciedlać finalnie przydzielonego pokoju lub świadczenia. Ewentualne różnice wynikają z indywidualnych cech poszczególnych pokoi lub zmian w standardzie wyposażenia i nie stanowią podstawy do reklamacji ani roszczeń wobec Obiektu. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w których Gość dokonał rezerwacji oferty zawierającej wyraźnie określone cechy pokoju lub usługi (np. pokój z widokiem na miasto lub ofertę ze śniadaniem itp.).
3. Uwagi wpisane w formularzu rezerwacyjnym nie wiążą Obiektu, nie stanowią części Umowy, a Obiekt nie gwarantuje ich spełnienia. Niespełnienie uwag Gościa nie może być podstawą do reklamacji ani roszczeń o obniżenie ceny, chyba że Obiekt wyraźnie potwierdził ich realizację w formie wiadomości e-mail przed dokonaniem rezerwacji lub w jej potwierdzeniu. Obiekt zastrzega sobie prawo do kontaktu z Gościem w celu omówienia uwag oraz poinformowania o odpłatności, jeżeli ich spełnienie wymaga dodatkowych kosztów, a realizacja następuje dopiero po akceptacji Obiektu oraz Gościa.



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

4. Dodatki wybrane w toku rezerwacji spośród opcji oferowanych przez Obiekt są realizowane zgodnie z warunkami oferty. W przypadku personalizacji dodatku konieczny jest wcześniejszy kontakt z Obiektem. Obiekt może uzależnić realizację dodatku od dokonania przedpłaty.
5. Rezerwacja uważana jest za dokonaną w momencie otrzymania przez Gościa wiadomości e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji przez Obiekt. W przypadku braku otrzymania wiadomości e-mail prosimy o sprawdzenie wiadomości SPAM lub kontakt z Obiektem.
6. Obiekt zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji, a także anulowania rezerwacji już po jej potwierdzeniu w przypadku:
 - a) braku wolnych pokoi w Obiekcie – pod warunkiem niezwłocznego poinformowania Gościa o stwierdzonym *overbookingu* oraz braku możliwości zapewnienia lokalu zastępczego o porównywalnym lub wyższym standardzie, przy czym zapewnienie lokalu zastępczego nie wiąże się z dodatkowymi kosztami po stronie Gościa, a Gość może odmówić propozycji i otrzymać zwrot pełnej wpłaty;
 - b) podania przez Gościa nieprawdziwych, niepełnych lub wątpliwych danych w procesie rezerwacji;
 - c) dokonania wielokrotnych rezerwacji przez tego samego Gościa na ten sam termin, bez realnego zamiaru skorzystania z usług Obiektu, lub w innych przypadkach uzasadniających podejrzenie nadużycia lub błędnych rezerwacji;
 - d) braku możliwości uzyskania autoryzacji płatności lub niewniesienia wymaganej opłaty;
 - e) wystąpienia oczywistej omyłki cenowej;
 - f) wystąpienia siły wyższej, przy czym w takim wypadku Obiekt ma prawo zaproponowania pobytu w innym terminie;
 - g) innych obiektywnych przyczyn uniemożliwiających realizację rezerwacji.
7. W przypadkach opisanych w punkcie poprzedzającym Gość otrzyma wiadomość o braku możliwości dokonania rezerwacji albo odwołaniu rezerwacji oraz zasadach zwrotu wniesionych opłat stosownie do warunków danej oferty.
8. Oczywista omyłka cenowa oznacza sytuację, w której cena prezentowana w systemie rezerwacyjnym jest rażąco zaniżona w stosunku do rzeczywistej wartości usługi, co byłoby dostrzegalne dla przeciętnego Gościa dokonującego rezerwacji. Omyłką cenową są w szczególności:
 - a) ceny wynikające z błędu technicznego lub systemowego;
 - b) ceny nieodpowiadające zakresowi świadczenia (np. cena za dobę odpowiadająca wartości usługi dodatkowej);
 - c) ceny powstałe wskutek oczywistej pomyłki ludzkiej (np. brak cyfr, zamiana cyfr, błędne przeniesienie przecinka);



- d) ceny odbiegające od standardowej wartości świadczenia w sposób oczywisty i niewyjaśniony warunkami oferty.
9. Rezerwacja dokonana na podstawie oczywistej omyłki cenowej nie jest wiążąca i podlega odmowie potwierdzenia lub anulowaniu na zasadach określonych w punkcie 6.
10. Zmiana rezerwacji przez Gościa (o ile jest możliwa zgodnie z warunkami zarezerwowanej oferty) obejmuje następujące kroki:
- 10.1. Wiadomość przesłana do Gościa zawierać będzie link do dokonania modyfikacji, którego kliknięcie spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją – w zależności od warunków zarezerwowanej oferty – możliwe będzie anulowanie i/lub modyfikacja rezerwacji;
- 10.2. Po wysłaniu prośby o modyfikację, w zależności od konfiguracji oferty, zostanie ona zaakceptowana automatycznie lub wysłana do Obiektu w celu potwierdzenia statusu. Do czasu kontaktu z Obiektem oraz potwierdzenia przez Obiekt modyfikacji nie jest ona dokonana. Zmiana terminu lub warunków oferty może podlegać opłacie lub wiązać się z utratą części wpłaty zgodnie z zasadami anulacji określonymi w warunkach oferty.
- 10.3. W przypadku niemożności realizacji oczekiwań w zakresie zmiany rezerwacji i rezygnacji Gościa, Obiekt zastrzega sobie prawo do zatrzymania wniesionej opłaty zgodnie z warunkami oferty.
11. Gość ma prawo do anulowania (odstąpienia od) rezerwacji wyłącznie w zakresie i na warunkach określonych w wybranej przez siebie ofercie. Jeżeli oferta przewiduje możliwość anulacji, prawo to przysługuje każdemu Gościowi na zasadach wynikających z tej oferty, w tym z uwzględnieniem ewentualnych opłat. W przypadku ofert, które nie przewidują anulacji (np. ofert bezzwrotnych), rezerwacja jest wiążąca i nie podlega odwołaniu. Jednocześnie, bez uszczerbku dla umownego prawa do anulacji wynikającego z warunków oferty, Gościowi będącemu konsumentem nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w art. 38 ust. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
12. W przypadku rezerwacji dokonywanej przez osobę działającą w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy albo w imieniu i na rzecz osoby trzeciej, osobą uprawnioną z tytułu umowy jest ten przedsiębiorca albo osoba trzecia, a osoba dokonująca rezerwacji oświadcza, że posiada stosowne upoważnienie do jej dokonania.
13. Umowa o świadczenie usług hotelarskich (rezerwacja) zostaje zawarta na czas oznaczony, stanowiący okres pobytu wskazany przez Gościa i potwierdzony w treści rezerwacji oraz wiadomości e-mail potwierdzającej jej dokonanie (daty zameldowania i wymeldowania).
14. W celu uzyskania pomocy lub odpowiedzi na jakiegokolwiek pytania w toku rezerwacji należy skontaktować się bezpośrednio z Obiektem.



§4 CENY

1. Dokonanie rezerwacji wiąże się z obowiązkiem zapłaty.
2. Ceny związane z rezerwacją podawane są przed, w trakcie oraz po dokonaniu rezerwacji w kwotach brutto (tj. zawierają podatek VAT).
3. Transakcja jest zawierana w walucie PLN. Ceny podane w innych walutach mają charakter orientacyjny i są przeliczane po przybliżonym kursie.
4. Cena za rezerwację obejmuje wyłącznie usługi w niej wymienione i może nie obejmować opłat inkasowanych bezpośrednio w Obiekcie, w szczególności z tytułu opłat i podatków lokalnych i uzdrowskowych wynikających z przepisów prawa miejscowego, a które są uiszczane przez Gościa w miejscu realizacji pobytu. Obiekt zobowiązuje się do podania szacunkowej lub maksymalnej wysokości tych opłat w procesie rezerwacji, jeżeli obowiązek ich naliczenia i ich wysokość są znane Obiektowi w chwili dokonywania rezerwacji.
5. Ceny usług noclegowych oraz usług dodatkowych prezentowane w systemie rezerwacyjnym mają charakter dynamiczny i mogą ulegać zmianie w zależności od dostępności, obłożenia, sezonowości lub polityki cenowej Obiektu do momentu dokonania rezerwacji.
6. Ceny obowiązują w momencie ich wyświetlenia Gościowi w systemie rezerwacyjnym w ramach oferty i stają się wiążące w chwili ich potwierdzenia w potwierdzeniu rezerwacji przesłanym Gościowi.
7. Finalna cena rezerwacji może ulec zmianie w stosunku do pierwotnej ceny ofertowej w wyniku zastosowania indywidualnych warunków oferty, rabatów, kodów promocyjnych lub innych form korzyści przyznawanych Gościowi, w tym w szczególności w związku z zapisem na newsletter, uczestnictwem w programach lojalnościowych lub akcjach promocyjnych. Rabat lub korzyść mogą mieć zastosowanie wyłącznie do wybranych ofert, zgodnie z warunkami określonymi przez Obiekt, mogą być ograniczone czasowo albo w stosunku do wybranych ofert i terminów i nie stanowią elementu standardowej oferty cenowej ani roszczenia Gościa wobec Obiektu.
8. Obiekt zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń w zakresie sumowania rabatów różnego rodzaju oraz ograniczeń w zakresie łączenia warunków preferencyjnych ofert.
9. Ceny prezentowane w systemie rezerwacyjnym mogą różnić się od cen oferowanych przez Obiekt w innych kanałach sprzedaży, w tym w recepcji, w kontaktach telefonicznych, mailowych lub na portalach rezerwacyjnych. Różnice te wynikają z odmiennych warunków ofertowych, zasad płatności, długości pobytu, sezonowości, dostępności pokoi lub zastosowanych promocji i nie stanowią podstawy do reklamacji ani roszczeń wobec Obiektu.
10. Cena wskazana w potwierdzeniu rezerwacji dotyczy wyłącznie usług wyraźnie wymienionych w treści oferty, w szczególności pobytu w określonym pokoju oraz ewentualnych usług dodatkowych, jeżeli zostały one wybrane i potwierdzone podczas dokonywania rezerwacji. Cena nie obejmuje usług ani świadczeń nieujętych w rezerwacji, w szczególności usług zamawianych lub realizowanych przez Gościa po przyjeździe do Obiektu, które podlegają odrębnej opłacie zgodnie z aktualnym cennikiem Obiektu.



11. Czas obowiązywania promocji nie stanowi gwarancji niezmienności ceny bazowej. Cena bazowa może ulegać zmianie także w okresie trwania promocji, a rabat dotyczy każdorazowo aktualnej ceny bazowej obowiązującej w momencie dokonania rezerwacji.
12. W przypadku stosowania promocji Obiekt prezentuje informacje wymagane przepisami prawa, w tym informacje o najniższej cenie obowiązującej w okresie 30 dni poprzedzających obniżkę w zakresie wynikającym z odrębnych przepisów.

§5 PŁATNOŚCI

1. Klient może zapłacić za rezerwację poprzez Płatności Online. W razie wątpliwości uznaje się, że odbiorcą płatności za rezerwację jest zawsze Obiekt, nawet jeśli płatność została dokonana za pośrednictwem operatora płatności lub partnera technicznego działającego jako odbiorca techniczny środków. Partner techniczny i operator płatności wykonują wyłącznie czynności przetwarzania transakcji w imieniu i na rzecz Obiektu.
2. Dokonując rezerwacji, Gość wyraża zgodę na obciążenie jego karty płatniczej lub pobranie środków inną wybraną metodą płatności – zgodnie z warunkami rezerwacji.
3. W przypadku zgłoszenia przez Gościa reklamacji transakcji płatniczej (tzw. *chargeback*) Obiekt jest uprawniony do przedstawienia operatorowi płatności lub wystawcy karty dowodów potwierdzających prawidłowe dokonanie i warunki rezerwacji, w tym akceptację Regulaminu, potwierdzenie rezerwacji oraz zasady anulacji. Zgłoszenie *chargebacku* nie zwalnia Gościa z obowiązku zapłaty należności wynikającej z dokonanej rezerwacji, jeśli usługa została zrealizowana zgodnie z jej warunkami lub jeśli rezerwacja była bezzwrotna albo została anulowana po upływie dopuszczalnego terminu.
4. Obiekt zastrzega sobie prawo do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w przypadku oczywistego bezzasadnego lub fałszywego zgłoszenia *chargebacku* przez Gościa.
5. W zakresie, w jakim Gość wyraził zgodę na obciążenie swojej karty płatniczej za dodatkowe należności, Obiekt może dokonać takiego obciążenia po zakończeniu pobytu – w szczególności w związku z usługami dodatkowymi lub szkodami powstałymi z winy Gościa lub osób mu towarzyszących. Obciążenie karty może nastąpić w razie udokumentowania szkody oraz poinformowania Gościa na adres e-mail podany w rezerwacji.

§6 ANULACJA REZERWACJI

1. Rezerwację można anulować samodzielnie za pośrednictwem systemu rezerwacji (link do zarządzania rezerwacją znajduje się w wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji) lub poprzez odpowiednie zgłoszenie skierowane do recepcji Obiektu (telefoniczne lub mailowe).
2. Warunki anulacji oraz koszt anulowania rezerwacji są determinowane przez warunki oferty, w której dokonywana jest rezerwacja.
3. Jeżeli z tytułu anulowania rezerwacji Gościowi przysługuje zwrot środków, 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 7 dni kalendarzowych.

§7 VOUCHERY

1. Warunki zakupu i realizacji voucherów określa odrębny regulamin (patrz: **Regulamin zakupu i realizacji voucherów dla Klienta indywidualnego**).
2. Obiekt oferuje vouchery uprawniające do skorzystania z pobytu i/lub określonych usług w Obiekcie, zgodnie z warunkami wskazanymi przy zakupie. Voucher ma charakter imienny lub na okaziciela i może być wykorzystany wyłącznie w okresie jego ważności. Termin ważności wskazany jest na voucherze lub w potwierdzeniu jego zakupu. Po upływie terminu ważności voucher traci swoją ważność i nie podlega wymianie ani zwrotowi.
3. Vouchery, o których mowa w pkt. 1, to vouchery kwotowe o określonej wartości nominalnej. Voucher kwotowy może zostać wykorzystany jako forma płatności na poczet ceny rezerwacji lub innych usług dostępnych w Obiekcie, zgodnie z jego wartością.
4. W przypadku, gdy wartość usług realizowanych przy użyciu voucheru jest niższa niż jego wartość nominalna, różnica nie podlega zwrotowi. W przypadku, gdy wartość usług przekracza wartość voucheru, Gość zobowiązany jest do dopłaty różnicy.
5. W przypadku rezerwacji opłaconych za pomocą voucherów możliwość odwołania rezerwacji może być ograniczona lub wyłączona.
6. Realizacja voucheru możliwa jest wyłącznie po wcześniejszym dokonaniu rezerwacji w Obiekcie i potwierdzeniu dostępności przez Obiekt. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę ani inne świadczenia, nie może być również wykorzystany do zakupu innego voucheru.
7. W przypadku utraty lub zniszczenia voucheru, Obiekt może – według własnego uznania – wystawić jego duplikat wyłącznie po zweryfikowaniu tożsamości nabywcy i potwierdzeniu niewykorzystania pierwotnego voucheru.

§8 POBYT W OBIEKCIE

1. Warunki pobytu w Obiekcie określa odrębny regulamin (patrz: **Regulamin Hotelu**). Gość zobowiązuje się przestrzegać warunków obowiązujących w Obiekcie, w tym między innymi regulaminu Obiektu, oraz regulować wszelkie należności w terminie, a także przestrzegać wszystkich wytycznych i ograniczeń wynikających z prawa lub zaleceń odpowiednich organów i służb.
2. Gość jest zobowiązany do dokonania meldunku zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do okazania dokumentu tożsamości ze zdjęciem w celu potwierdzenia danych podanych przy rezerwacji. Obiekt może odmówić zameldowania w przypadku braku możliwości potwierdzenia tożsamości Gościa lub osób towarzyszących. Obowiązek okazania dokumentu tożsamości dotyczy wszystkich osób korzystających z pobytu w ramach danej rezerwacji.



3. Wyjazd przed zarezerwowaną datą wymeldowania nie ma wpływu na cenę i jest równoznaczny z obciążeniem opłatą stosownie do warunków oferty (chyba, że z warunków oferty wynika inaczej).
4. O ile nic innego nie wynika z warunków oferty, niepojawienie się przez Gościa w Obiekcie (tzw. *no-show*) jest równoznaczne z anulacją po terminie i skutkuje obciążeniem opłatą zgodnie z warunkami wybranej oferty za cały okres rezerwacji.
5. Przedłużenie pobytu przez Gościa bez uprzedniej zgody Obiektu nie jest możliwe i może wiązać się z koniecznością dokonania nowej rezerwacji. Zdanie pokoju po upływie doby hotelowej może skutkować naliczeniem dodatkowej opłaty zgodnie z warunkami obowiązującymi w Obiekcie.

§9 PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Gość zobowiązany jest do posługiwania się prawdziwymi danymi, co do których ma prawo. Podanie nieprawdziwych danych może skutkować anulowaniem rezerwacji bez zwrotu płatności.
2. Gość zobowiązuje się nie podejmować działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
3. Obiekt zobowiązuje się do realizacji warunków dokonanej rezerwacji.
4. Obiekt zastrzega sobie prawo do zablokowania adresu e-mail Gościa, który naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
5. W przypadku chęci otrzymania faktury wystawionej na firmę, Gość zobowiązany jest do podania pełnych i prawidłowych danych do faktury, w tym numeru NIP, w momencie dokonywania rezerwacji i przed dokonaniem płatności.
6. Brak podania numeru NIP lub innych danych niezbędnych do wystawienia faktury na firmę na etapie składania rezerwacji może skutkować brakiem możliwości wystawienia faktury na firmę po dokonaniu płatności lub zmiany danych nabywcy na fakturze. W takim przypadku faktura może zostać wystawiona wyłącznie na osobę fizyczną dokonującą rezerwacji.
7. Wszelkie prośby o wystawienie duplikatu faktury należy kierować bezpośrednio do Obiektu. Duplikat może zostać wystawiony wyłącznie w przypadku potwierdzenia dokonania płatności oraz zgodności danych z pierwotnym dokumentem.

§10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Gość ponosi odpowiedzialność za wybór rezerwacji i jej przydatność do własnych potrzeb.
2. Gość odpowiada za swoje działania i zaniechania, w tym przekazanie błędnych informacji lub niestosowanie się do niniejszego Regulaminu.
3. Obiekt ani Dostawca Silnika Rezerwacyjnego nie odpowiadają za przerwanie procesu dokonywania rezerwacji (tzw. porzucenie koszyka) przez Gościa.



4. Obiekt ani Dostawca Silnika Rezerwacyjnego nie ponoszą odpowiedzialności za:
- a) niepoprawnie wpisane dane przez Gościa;
 - b) brak dostępu do sieci Internet lub ograniczenia w jego dostępności;
 - c) ograniczenia lub nieprawidłowe działanie oprogramowania albo urządzeń należących do Gościa, które stanowią podstawę do dokonywania rezerwacji;
 - d) poniesione szkody jak i utracone przez Gościa korzyści, które spowodowane zostały na skutek działania lub zaniechania osób trzecich, a na które Obiekt nie miał wpływu;
 - e) poniesione szkody jak i utracone przez Gościa korzyści, które spowodowane zostały na skutek zaistnienia siły wyższej;
 - f) płatności realizowane w ramach Płatności Online wynikające z przyczyn niezależnych od Obiektu.
5. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności 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 umyślnie.

§11 REKLAMACJE

1. Gość ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej sposobu realizacji rezerwacji lub pobytu w Obiekcie, w szczególności w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Obiekt. Reklamację należy złożyć niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia pobytu w Obiekcie, a w przypadku rezerwacji niezrealizowanej – 30 dni od daty, w której pobyt miał się rozpocząć.
2. Reklamacje należy składać listownie lub drogą elektroniczną na adres Obiektu:

Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków

elektor@byphm.pl
3. Reklamacja powinna zawierać dane Gościa: imię, nazwisko, adres, adres e-mail podany przy dokonaniu rezerwacji oraz opis problemu.
4. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikających z rezerwacji.
5. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Obiekt w terminie 14 dni od jej otrzymania.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na trwałym nośniku.



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

7. W razie powstania sporu Strony zobowiązują się w pierwszej kolejności do podjęcia działań zmierzających do jego polubownego rozwiązania, w szczególności po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
8. W przypadku sporu między Gościem a Obiektem w przedmiocie wykonania umowy o świadczenie usług hotelarskich Gość będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w szczególności z pomocy właściwego miejscowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, prowadzącego postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR). Informacje dotyczące zasad dostępu do procedur pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php
9. Obiekt nie jest zobowiązany ani zobligowany do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile nie wyrazi na to zgody w danej sprawie.
10. Obiekt zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia reklamacji, jeżeli zarzucane uchybienia w usługach wynikają z przyczyn leżących po stronie Gościa lub osób, za które ponosi on odpowiedzialność.
11. 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).

§12 DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ

1. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Obiektu.
2. W trakcie dokonywania rezerwacji Gość wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych Obiektu.
3. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu rezerwacji zgodnie z zapisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
4. Gość ma możliwość założenia w systemie rezerwacji konta użytkownika, dzięki któremu będzie mógł dokonywać rezerwacji także w innych obiektach korzystających z systemu, bez ponownego podawania swoich danych osobowych.
5. W przypadkach i na zasadach określonych w ww. dokumentach prawnych Gość ma prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały



zebrane.

§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Obiekt ma prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie w każdym czasie. Zmieniony Regulamin obowiązuje od chwili jego publikacji w systemie rezerwacyjnym, z zastrzeżeniem, że Gościa, który dokonał rezerwacji, wiąże Regulamin w wersji obowiązującej w dniu jego akceptacji.
2. Niniejszy Regulamin sporządzono w języku polskim oraz przetłumaczono na język angielski w celach informacyjnych. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub rozbieżności interpretacyjnych obowiązującą i rozstrzygającą wersją jest zawsze wersja w języku polskim, jako właściwa dla miejsca położenia Obiektu oraz prawa stosowanego (prawa polskiego).
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu podlegają prawu polskiemu, jako prawu właściwemu dla miejsca świadczenia usług noclegowych.
4. W razie zmiany lub unieważnienia wskutek prawomocnego orzeczenia sądu któregokolwiek z postanowień Regulaminu pozostałe jego postanowienia pozostają w mocy.
5. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia spory wynikłe z umów zawartych na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez sądy polskie, bez uszczerbku dla postanowienia powyżej. Wszelkie spory pomiędzy Obiektem a Gościem niebędącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Obiektu.
6. Warunki niniejszego Regulaminu rezerwacji stosuje się w zakresie niesprzecznym z Regulaminem Hotelu.



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17



TERMS AND CONDITIONS FOR MAKING A RESERVATION AT HOTEL ELEKTOR PREMIUM*** IN KRAKÓW

These Terms and Conditions set out the rights and obligations of Hotel Elektor Premium*** (hereinafter referred to as the **“Property”**) and the Customer (hereinafter referred to as the **“Guest”**) with regard to reservations made electronically, in particular the rules for making and cancelling reservations, the forms and deadlines of payment, the methods of reservation confirmation, and the procedure for submitting complaints.

§1 PRELIMINARY PROVISIONS

1. The terms used in these Terms and Conditions shall have the following meanings:

a) **Guest:**

- a natural person with full legal capacity who makes a reservation as a consumer,
- a natural person conducting a sole proprietorship (self-employed individual), making a reservation in connection with their business activity (i.e. not acting as a consumer),
- a legal person or an organizational unit without legal personality to which the law grants legal capacity (i.e. not acting as a consumer);

b) **Property** – Hotel Elektor Premium***, located at Szpitalna Street 28, 31-024 Kraków, managed by Pineapple Hotel Management Sp. z o. o., with its registered office at Szpitalna Street 28, 31-024 Kraków, entered in the Register of Entrepreneurs of the National Court Register kept by the District Court for Kraków-Śródmieście in Kraków, 11th Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0001007624, being a VAT taxpayer, with Tax Identification Number (NIP) 6762632049 and REGON 523907910;

c) **Online Payments** – all online payment methods made available to the Guest by the Property as part of the reservation process;

d) **Terms and Conditions** – these Terms and Conditions;

e) **Booking Engine Provider** – the entity providing the Property with technical services related to making the reservation infrastructure available, including the booking engine.

2. These Terms and Conditions apply to reservations made by the Guest or on the Guest's behalf and at the Guest's request via the booking engine available on the Property's official website or other systems and tools integrated with it, including, in particular, mobile applications, loyalty programs, CRM systems, channel managers, AI agents, or other solutions enabling reservations to be made



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

within the Property's reservation infrastructure.

3. In the event of any doubts as to the Guest's status – in particular where the Guest provides a tax identification number (NIP) for a business entity during the reservation process in order to receive a VAT invoice issued to a company – it shall be presumed that the reservation is made in connection with the Guest's business activity (i.e. the Guest is not acting as a consumer), and the provisions applicable to entrepreneurs shall apply to the agreement.

§2 TECHNICAL REQUIREMENTS

1. To make a reservation, an Internet connection and an active e-mail account are required, to which a confirmation message will be sent upon completion of the reservation process or, in the event that the reservation process is not completed, an e-mail notifying of the interruption of the reservation process.
2. The Guest shall bear sole responsibility for the proper functioning of their Internet connection and for the correctness and availability of the e-mail address provided. The failure to receive a reservation confirmation, cancellation e-mail, or any other communication from the Property due to reasons attributable to the Guest (e.g. an incorrect e-mail address, a full mailbox, SPAM filters) shall not give rise to any liability on the part of the Property or the Booking Engine Provider.
3. The Property shall not be liable for any interruptions in the availability of the reservation system or any difficulties in its operation resulting from causes beyond the Property's control, in particular technical or maintenance reasons, failures of telecommunications service providers, or force majeure events.

§3 RESERVATION

1. Making a reservation requires completing the reservation form, including selecting the dates of stay and the offer, providing the number and details of guests, reading and accepting the provisions of the Terms and Conditions, and making the required payment.
2. Photos and video materials presented in the offer terms are for illustrative purposes only and may not reflect the room or service ultimately assigned. Any differences result from the individual characteristics of particular rooms or changes in the standard of furnishings and shall not constitute grounds for complaints or claims against the Property. The above shall not apply where the Guest has made a reservation for an offer that includes clearly specified room features or services (e.g. a room with a city view or an offer including breakfast, etc.).
3. Any remarks entered in the reservation form shall not be binding on the Property, shall not form part of the Agreement, and the Property does not guarantee their fulfillment. Failure to fulfill the Guest's remarks shall not constitute grounds for complaints or claims for a price reduction, unless the Property has expressly confirmed their fulfillment by e-mail prior to making the reservation or in the reservation confirmation. The Property reserves the right to contact the Guest to discuss the remarks and to inform the Guest of any additional charges, where fulfilling the remarks entails additional costs. Fulfillment shall take place only after acceptance by both the Property and the



Guest.

4. Add-ons selected during the reservation process from among the options offered by the Property shall be provided in accordance with the terms of the offer. In the case of customization of an add-on, prior contact with the Property is required. The Property may make the provision of an add-on conditional upon the payment of an advance payment (prepayment).
5. A reservation shall be deemed made upon the Guest's receipt of an e-mail confirming the reservation by the Property. If the confirmation e-mail is not received, the Guest is requested to check the SPAM folder or contact the Property.
6. The Property reserves the right to refuse to make a reservation and to cancel a reservation even after its confirmation in the event of:
 - a) lack of available rooms at the Property – provided that the Guest is notified immediately of the identified overbooking and the inability to provide alternative accommodation of comparable or higher standard, whereby the provision of alternative accommodation shall not involve any additional costs for the Guest, and the Guest may refuse the offer and receive a full refund of all amounts paid;
 - b) the provision by the Guest of false, incomplete, or questionable information during the reservation process;
 - c) multiple reservations made by the same Guest for the same dates without a genuine intention to use the Property's services, or in other cases justifying a suspicion of abuse or erroneous reservations;
 - d) failure to obtain payment authorization or failure to pay the required fee;
 - e) an obvious pricing error;
 - f) the occurrence of force majeure, in which case the Property shall have the right to propose an alternative stay date;
 - g) other objective reasons preventing the performance of the reservation.
7. In the cases described in the preceding clause, the Guest shall receive a notification of the inability to make the reservation or of the cancellation of the reservation, along with information on the rules for refunding the amounts paid, in accordance with the terms of the relevant offer.
8. An obvious pricing error shall mean a situation in which the price displayed in the reservation system is grossly understated in relation to the actual value of the service, in a manner that would be noticeable to an average Guest making a reservation. An obvious pricing error shall include, in particular:
 - a) prices resulting from a technical or system error;



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

- b) prices that do not correspond to the scope of the service (e.g. a nightly rate corresponding to the value of an additional service);
 - c) prices arising from an obvious human error (e.g. missing digits, transposed digits, incorrect placement of the decimal point);
 - d) prices that clearly deviate from the standard value of the service and are not justified by the terms of the offer.
9. A reservation made on the basis of an obvious pricing error shall not be binding and shall be subject to refusal of confirmation or cancellation in accordance with the rules set out in clause 6.
10. A modification of the reservation by the Guest (where permitted under the terms of the reserved offer) shall involve the following steps:
- 10.1. The message sent to the Guest shall contain a link enabling the Guest to make modifications; clicking the link will open the reservation management system in the web browser. Within the reservation management system, depending on the terms of the reserved offer, it will be possible to cancel and/or modify the reservation;
 - 10.2. After a modification request is submitted, depending on the configuration of the offer, it shall be accepted automatically or forwarded to the Property for confirmation. Until the Property is contacted and confirms the modification, the modification shall not be deemed completed. A change of dates or offer terms may be subject to a fee or may result in the forfeiture of part of the amount paid, in accordance with the cancellation rules set out in the terms of the offer;
 - 10.3. If it is not possible to meet the Guest's expectations regarding the modification of the reservation and the Guest resigns from the reservation, the Property reserves the right to retain the fee paid in accordance with the terms of the offer.
11. The Guest shall have the right to cancel (withdraw from) the reservation solely to the extent and on the terms specified in the offer selected by the Guest. Where the offer provides for cancellation, this right shall be available to each Guest in accordance with the terms of that offer, including any applicable fees. In the case of offers that do not provide for cancellation (e.g. non-refundable offers), the reservation shall be binding and shall not be subject to cancellation. At the same time, without prejudice to the contractual right of cancellation arising from the terms of the offer, a Guest who is a consumer shall not be entitled to the statutory right of withdrawal from a distance contract referred to in Article 38(12) of the Act of 30 May 2014 on Consumer Rights.
12. Where a reservation is made by a person acting in the name and on behalf of an entrepreneur or in the name and on behalf of a third party, the entrepreneur or the third party shall be the party entitled under the agreement, and the person making the reservation represents and warrants that they have the appropriate authority to do so.
13. The agreement for the provision of hotel services (the reservation) shall be concluded for a fixed term corresponding to the period of stay indicated by the Guest and confirmed in the reservation details and in the reservation confirmation e-mail (check-in and check-out dates).



14. To obtain assistance or answers to any questions during the reservation process, the Guest should contact the Property directly.

§4 PRICES

1. Making a reservation entails an obligation to pay.
2. Prices related to the reservation are presented before, during, and after the reservation is made and are stated as gross amounts (including VAT).
3. The transaction is concluded in PLN. Prices displayed in other currencies are indicative only and are converted using an approximate exchange rate.
4. The reservation price covers only the services listed therein and may not include fees collected directly by the Property, in particular local and spa charges or taxes imposed under local law, which are payable by the Guest at the place of stay. The Property undertakes to indicate the estimated or maximum amount of such fees during the reservation process, provided that the obligation to charge them and their amount are known to the Property at the time the reservation is made.
5. The prices of accommodation services and additional services presented in the reservation system are dynamic and may change depending on availability, occupancy, seasonality, or the Property's pricing policy until the reservation is made.
6. The prices apply as displayed to the Guest in the reservation system as part of the offer and become binding upon their confirmation in the reservation confirmation sent to the Guest.
7. The final reservation price may differ from the initial offer price as a result of the application of individual offer terms, discounts, promotional codes, or other benefits granted to the Guest, including, in particular, benefits related to newsletter subscriptions, participation in loyalty programs, or promotional campaigns. Any discount or benefit may apply only to selected offers, in accordance with the terms specified by the Property, may be limited in time or to selected offers and dates, and shall not constitute part of the standard pricing offer nor give rise to any claim by the Guest against the Property.
8. The Property reserves the right to introduce limitations on the combining (stacking) of different types of discounts and on the combining of preferential offer terms.
9. Prices presented in the reservation system may differ from prices offered by the Property in other sales channels, including at the reception desk, by telephone, by e-mail, or on booking portals. Such differences result from different offer conditions, payment rules, length of stay, seasonality, room availability, or applied promotions and shall not constitute grounds for complaints or claims against the Property.
10. The price indicated in the reservation confirmation applies solely to the services expressly listed in the offer, in particular the stay in the specified room and any additional services, provided that they were selected and confirmed during the reservation process. The price does not include any services or benefits not covered by the reservation, in particular services ordered or used by the



Guest after arrival at the Property, which shall be subject to separate charges in accordance with the Property's current price list.

11. The duration of a promotion does not constitute a guarantee that the base price will remain unchanged. The base price may change during the promotional period, and the discount shall in each case apply to the current base price applicable at the time the reservation is made.
12. Where promotions are applied, the Property shall present the information required by applicable law, including information on the lowest price applicable during the 30 days preceding the price reduction, to the extent required by separate regulations.

§5 PAYMENTS

1. The Guest may pay for the reservation via Online Payments. In case of any doubts, the recipient of the payment for the reservation shall always be deemed to be the Property, even if the payment is made via a payment operator or a technical partner acting as a technical recipient of funds. The technical partner and the payment operator perform transaction processing activities solely on behalf of and for the benefit of the Property.
2. By making a reservation, the Guest consents to their payment card being charged or funds being collected by another selected payment method, in accordance with the reservation terms.
3. In the event that the Guest files a complaint regarding a payment transaction (a so-called *chargeback*), the Property shall be entitled to provide the payment operator or card issuer with evidence confirming the proper making and terms of the reservation, including acceptance of the Terms and Conditions, reservation confirmation, and cancellation rules. Filing a chargeback shall not release the Guest from the obligation to pay the amounts due under the reservation if the service was provided in accordance with its terms, or if the reservation was non-refundable or was cancelled after the permitted deadline.
4. The Property reserves the right to pursue compensation claims in the event of an obviously unfounded or false chargeback filed by the Guest.
5. To the extent that the Guest has consented to their payment card being charged for additional amounts, the Property may charge such amounts after the end of the stay, in particular in connection with additional services or damages caused by the Guest or persons accompanying the Guest. The card may be charged provided that the damage is documented and the Guest is informed at the e-mail address provided in the reservation.

§3 CANCELLATION OF A RESERVATION

1. A reservation can be canceled independently via the reservation system (the link for managing the reservation is provided in the reservation confirmation email) or by contacting the Property's reception by phone or e-mail.
2. The cost of canceling a reservation is determined by the conditions of the offer under which the



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

reservation was made.

3. If the Guest is entitled to a refund due to the cancellation of a reservation, it will be made using the same method as the original payment within 7 calendar days.
4. The cancellation conditions depend on the profile associated with the Guest's selected offer.

§7 VOUCHERS

1. The terms and conditions for the purchase and redemption of vouchers are set out in a separate set of terms and conditions (see: ***Terms and Conditions for the Purchase and Redemption of Vouchers for Individual Customers***).
2. The Property offers vouchers entitling the holder to stays and/or specific services at the Property, in accordance with the terms specified at the time of purchase. A voucher may be issued as a named voucher or a bearer voucher and may be redeemed only within its validity period. The validity period is indicated on the voucher or in the purchase confirmation. Upon expiry, the voucher shall lapse and shall not be subject to exchange or refund.
3. The vouchers referred to in clause 1 are value vouchers with a specified nominal value. A value voucher may be used as a form of payment towards the price of a reservation or other services available at the Property, up to its value.
4. Where the value of services provided using a voucher is lower than its nominal value, the difference shall not be refunded. Where the value of services exceeds the voucher value, the Guest shall be obliged to pay the difference.
5. Where reservations are paid using vouchers, the possibility of cancelling the reservation may be limited or excluded.
6. A voucher may be redeemed only upon prior reservation at the Property and subject to availability confirmed by the Property. A voucher may not be exchanged for cash or other benefits, nor may it be used to purchase another voucher.
7. In the event of loss or destruction of a voucher, the Property may, at its sole discretion, issue a duplicate only after verifying the identity of the purchaser and confirming that the original voucher has not been used.

§8 STAY AT THE PROPERTY

1. The terms of stay at the Property are governed by the Property's separate house rules (see: ***Hotel Regulations***). The Guest undertakes to comply with the rules applicable at the Property, including, without limitation, the Property's house rules, to settle all amounts due on time, and to comply with all guidelines and restrictions arising from applicable law or instructions of competent authorities and services.



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

2. The Guest is obliged to complete the check-in process in accordance with applicable law and to present a valid photo identification document in order to confirm the details provided during the reservation. The Property may refuse check-in if the identity of the Guest or accompanying persons cannot be verified. The obligation to present an identity document applies to all persons staying under the reservation.
3. Departure prior to the reserved check-out date shall not affect the price and shall be treated as a charge in accordance with the terms of the offer (unless the terms of the offer provide otherwise).
4. Unless otherwise provided in the terms of the offer, failure of the Guest to appear at the Property (a so-called *no-show*) shall be deemed a late cancellation and shall result in charges in accordance with the terms of the selected offer for the entire reservation period.
5. Any extension of the stay by the Guest without the prior consent of the Property is not permitted and may require making a new reservation. Vacating the room after the end of the hotel day may result in an additional charge in accordance with the rules applicable at the Property.

§9 RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES

1. The Guest is obliged to use truthful and accurate data to which they are entitled. Providing false information may result in the cancellation of the reservation without a refund.
2. The Guest undertakes not to engage in any activities that are unlawful or contrary to good morals.
3. The Property undertakes to perform the terms of the reservation made.
4. The Property reserves the right to block the e-mail address of a Guest who has violated the provisions of these Terms and Conditions or applicable law.
5. If the Guest wishes to receive an invoice issued to a company, the Guest is obliged to provide complete and correct invoicing details, including the tax identification number (NIP), at the time of making the reservation and prior to making payment.
6. Failure to provide the tax identification number (NIP) or other data required to issue an invoice to a company at the reservation stage may result in the inability to issue a company invoice after payment has been made or to change the purchaser details on the invoice. In such a case, the invoice may be issued solely to the natural person making the reservation.
7. Any requests for issuing a duplicate invoice should be addressed directly to the Property. A duplicate may be issued only upon confirmation of payment and consistency of the details with the original document.

§10 LIABILITY

1. The Guest shall be responsible for selecting the reservation and for its suitability for their own



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

needs.

2. The Guest shall be liable for their actions and omissions, including the provision of incorrect information or failure to comply with these Terms and Conditions.
3. Neither the Property nor the Booking Engine Provider shall be liable for the Guest's interruption of the reservation process (a so-called *cart abandonment*).
4. Neither the Property nor the Booking Engine Provider shall be liable for:
 - a) incorrectly entered data by the Guest;
 - b) lack of access to the Internet or limitations in its availability;
 - c) limitations or malfunctioning of software or devices belonging to the Guest and used to make reservations;
 - d) damages suffered by the Guest as well as lost benefits caused by the acts or omissions of third parties over whom the Property had no control;
 - e) damages suffered by the Guest as well as lost benefits resulting from force majeure events;
 - f) payments made under Online Payments resulting from causes beyond the Property's control.
5. The exclusions or limitations of liability provided for in these Terms and Conditions shall not apply where, due to the content of mandatory provisions of law, liability cannot be excluded or limited, in particular they shall not apply to damage caused intentionally.

§11 COMPLAINTS

1. The Guest has the right to submit a complaint regarding the manner of performance of the reservation or the stay at the Property, in particular in the event of non-performance or improper performance of the agreement by the Property. The complaint should be submitted without undue delay after the irregularity is identified, but no later than 30 days from the end date of the stay at the Property, and in the case of an unfulfilled reservation – within 30 days from the date on which the stay was to commence.
2. Complaints should be submitted by post or electronically to the Property at:

Hotel Elektor Premium***
Szpitalna 28 Street, 31-024 Kraków

elektor@byphm.pl
3. The complaint should include the Guest's details: first name, last name, address, the e-mail address provided at the time of making the reservation, and a description of the issue.



Hotel Elektor Premium***
ul. Szpitalna 28, 31-024 Kraków
e-mail: elektor@byphm.pl | tel. +48 12 423 23 17

4. Submitting a complaint does not suspend the obligation to pay the amounts due under the reservation.
5. The complaint shall be reviewed by the Property within 14 days of its receipt.
6. The response to the complaint shall be provided on a durable medium.
7. In the event of a dispute, the Parties undertake, in the first instance, to take steps to resolve it amicably, in particular after completion of the complaint procedure.
8. In the event of a dispute between the Guest and the Property concerning the performance of the agreement for the provision of hotel services, a Guest who is a consumer may use out-of-court dispute resolution methods, in particular with the assistance of the competent Regional Inspectorate of the Trade Inspection (ADR body). Information on access to out-of-court consumer dispute resolution procedures is available on the website of the Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK):

https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php
9. The Property is neither obliged nor committed to use out-of-court consumer dispute resolution methods unless it agrees to do so in a given case.
10. The Property reserves the right to reject a complaint if the alleged deficiencies in the services result from causes attributable to the Guest or persons for whom the Guest is responsible.
11. Any refund (resulting from a complaint) shall be made using the same payment method as the original payment (e.g. card payments will be refunded to the card account; bank transfers will be refunded to the bank account from which the transfer was made).

§12 PERSONAL DATA AND PRIVACY

1. The rules for the processing of personal data are set out in the Privacy Policy available on the Property's website.
2. By making a reservation, the Guest consents to their personal data being included in the Property's database.
3. Such data shall be used solely for the purpose of enabling the full reservation process, in accordance with the Act of 29 August 1997 on the Protection of Personal Data and Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 (GDPR) on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, repealing Directive 95/46/EC.
4. The Guest may create a user account in the reservation system, which will allow the Guest to make reservations at other properties using the system without re-entering their personal data.



5. In the cases and under the conditions specified in the above legal acts, the Guest has the right to request the completion, updating, rectification, temporary or permanent restriction of processing, or deletion of personal data if such data are incomplete, outdated, incorrect, were collected unlawfully, or are no longer necessary for the purpose for which they were collected.

§13 FINAL PROVISIONS

1. The Property reserves the right to amend these Terms and Conditions at any time. The amended Terms and Conditions shall enter into force upon their publication in the reservation system, provided that a Guest who has made a reservation shall be bound by the version of the Terms and Conditions in force on the date of acceptance.
2. These Terms and Conditions have been drawn up in Polish and translated into English for informational purposes. In the event of any doubts or discrepancies in interpretation, the Polish version shall prevail and be binding, as appropriate for the location of the Property and the applicable law (Polish law).
3. In matters not regulated by these Terms and Conditions, the provisions of Polish law shall apply. Agreements concluded on the basis of these Terms and Conditions shall be governed by Polish law, as the law applicable to the place of provision of accommodation services.
4. If any provision of these Terms and Conditions is amended or invalidated by a final court judgment, the remaining provisions shall remain in full force and effect.
5. Failing an amicable settlement, disputes arising out of agreements concluded on the basis of these Terms and Conditions shall be resolved by Polish courts, without prejudice to the provision above. Any disputes between the Property and a Guest who is not a consumer shall be resolved by the court having local jurisdiction over the Property's registered office.
6. These reservation Terms and Conditions shall apply to the extent that they do not conflict with the Property's house rules.

