

REGULAMIN REZERWACJI POKOI HOTELOWYCH, POZOSTAŁYCH USŁUG HOTELOWYCH I POBYTU GOŚCI

W HOTELU ST BRUNO

WSTĘP

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę, prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorców związane ze świadczeniem Usług hotelowych oraz usług dodatkowych, zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych z nich korzystających oraz zasady wyłączenia odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług.

2. Regulamin został umieszczony przez Usługodawcę na stronach www Usługodawcy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.

I. Postanowienia ogólne

1. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

a. 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,

b. umowa zawarta na odległość - umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,

c. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,

d. Usługodawca – Zamek Giżycki Sp. z o.o. ul. Hoża 51, 00-681 Warszawa NIP: 739-358-18-93, REGON: 280145402, KRS0000256622 Sąd Rejonowy w Warszawie

XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Kapitał Zakładowy 6 500 000 PLN. Prowadzący Hotel ST Bruno w Giżycku, ul. Św. Brunona 1,11-500 Giżycko, Polska, powiat giżycki, woj. Warmińsko-Mazurskie.

e. Usługobiorca – podmiot będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, korzystający z usług Usługodawcy, Usługobiorca może być jednocześnie Gościem,

f. Gość – osoba korzystająca z usług hotelowych lub dodatkowych ofertowanych przez Hotel ST Bruno. Osoba ta może być jednocześnie Usługobiorcą,

g. Formularz rejestracji - formularz internetowy zamieszczony na stronach Usługodawcy, wykorzystywany do rejestracji Usługobiorcy w systemie,

h. Rezerwacja on-line - rezerwacja usług hotelowych dokonywana w systemie w czasie rzeczywistym za pomocą znajdującego się na stronie <http://www.hotelstbruno.pl> silnika rezerwacyjnego (Internet Booking Engine),

i. Dokument autoryzacyjny- dokument określający szczegółowe warunki rezerwacji, w tym: dane o długości pobytu, wysokości należności za pobyt oraz określające termin wpłaty zadatku za pobyt w Hotelu.

2. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę, w tym przy użyciu strony WWW i silnika rezerwacyjnego, zobowiązany jest zapoznać z niniejszym Regulaminem i potwierdzić, że akceptuje jego warunki.

II. Sposób dokonania rezerwacji

1. Celem dokonania rezerwacji on-line, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca, niezbędne jest skorzystanie z powszechnie używanych przeglądarek internetowych.

2. Prawidłowe korzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę za pomocą Serwisu teleinformatycznego możliwe jest po włączeniu w używanej przez Usługobiorcę przeglądarce internetowej opcji akceptowania plików „cookies” oraz wyłączeniu blokady wyskakujących okienek pop-up.

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

4. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu.

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

6. Rezerwacji pobytu można dokonać poprzez:

a) stronę internetową Hotelu i silnik rezerwacyjny (Internet Booking Engine) znajdujący się na stronie internetowej Usługodawcy,

b) wypełnienie i podpisanie formularza rezerwacji na stronie internetowej Hotelu i przesłanie go do Hotelu drogą elektroniczną,

c) złożenie zamówienia na pobyt w Hotelu w formie pisemnej, faksem lub drogą elektroniczną (e-mail),

d) telefoniczne złożenie rezerwacji,

e) osobiste, pisemne potwierdzenie rezerwacji w Recepcji Hotelowej tzw. bezpośrednia rezerwacja „z ulicy” .

III. Proces rezerwacji

1. Rezerwacji on-line dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz dokonanie wymaganej płatności .
2. Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę w formularzach, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.
3. Ceny przedstawione w systemie podane są za pokój za 1 dobę hotelową albo za 1 osobodzień i zawierają podatek VAT. Mogą obejmować również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie oferty. Jeśli oferta obejmuje śniadanie lub inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie ceny wyświetlanej w systemie podczas dokonywania rezerwacji. Za usługi nieobjęte zamówieniem (np. dodatkowe usługi gastronomiczne lub SPA) należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Gościa.
4. Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN).
5. W przypadku płatności przelewem wszelkie opłaty za jego dokonanie ponosi Usługobiorca.
6. Po dokonaniu rezerwacji w sposób określony w części II ust. 6 lit. b-d powyżej, Hotel prześle na wskazany przez Usługobiorcę adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer faksu Dokument autoryzacyjny, określający każdorazowo ważność oferty i wysokość wymaganego zadatku na rezerwowany pobyt.

IV. Cena za usługi hotelowe oraz usługi dodatkowe

Cennik usług noclegowych/pokoi/pakietów pobytowych Hotelu ST Bruno dostępny jest na stronie internetowej Hotelu ST Bruno www.hotelstbruno.pl, zawierający ceny aktualne w dacie dokonywania rezerwacji oraz w tzw. silniku rezerwacyjnym, także dostępnym na stronie internetowej Hotelu ST Bruno. Ceny dostępne na stronie internetowej Hotelu ST Bruno podane są za pokój za jedną dobę hotelową ze śniadaniem (silnik rezerwacyjny) lub za tzw. pakiet pobytowy (ceny i pakiety) , zawierający cenę ze śniadaniem, obiadową z dodatkowymi usługami SPA lub bez nich. Ceny mogą zawierać również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie oferty. Jeśli dana oferta zawiera śniadanie lub obejmuje inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie ceny wyświetlanej w systemie podczas dokonywania rezerwacji lub w Dokumencie autoryzacyjnym wysłanym Usługobiorcy.

Cennik usług gastronomicznych i napojów znajduje się w hotelowej Restauracji La Bibliotheque i w hotelowym klubie.

V. Dokonywanie płatności i wystawienie faktury

- a. Płatności realizowane są bezpośrednio w trakcie procesu rezerwacji on-line. Jeżeli dokonanie płatności jest warunkiem jej potwierdzenia Usługobiorca zostanie o tym poinformowany. Rezerwacja

uważana jest za dokonaną wyłącznie po dokonaniu przedpłaty (zadatku) w wysokości ustalonej przez hotel. Wysokość przedpłaty określona jest w warunkach oferty cenowej.

b. Usługobiorca rezerwujący miejsce hotelowe może uiścić kwotę z tytułu zadatku, o którym mowa wyżej w formie przelewu bankowego, e-przelewu, gotówki lub w formie obciążenia karty kredytowej za pisemną zgodą Usługobiorcy.

c. Zadek winien być wpłacony w terminie określonym w Dokumencie autoryzacyjnym.

d. Autoryzację kart kredytowych oraz rozliczenie płatności obsługuje podmiot zewnętrzny poprzez bezpośrednie połączenie z serwerem agenta rozliczeniowego kart płatniczych.

e. Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego Hotel ST Bruno

Wpłaty krajowe: numer rachunku bankowego - Deutsche Bank

Numer konta 98 1910 1048 2268 0000 0735 0001

IBAN: PL SWIFT: DEUTPLPK

f. Usługodawca wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego.

g. W przypadku osobistego wynajmu pokoju hotelowego bezpośrednio w Recepcji Hotelowej (tzw rezerwacji bezpośredniej z ulicy), Hotel zastrzega sobie prawo preautoryzacji karty kredytowej w chwili meldunku gościa lub bezpośredniego obciążenia karty kredytowej, jeżeli płatność za pobyt ma zostać dokonana przy użyciu karty kredytowej. W przypadku płatności gotówkowej, należność za pobyt zostaje uiszczona z góry. W takiej sytuacji nie ma zastosowania forma „zadatku”.

h. Okres rozliczeniowy w Hotelu ST Bruno wynosi siedem dni, co oznacza, że każdy Usługobiorca rezerwujący pobyt dłuższy niż 7 dni jest zobowiązany do uregulowania należności za wykorzystany pobyt i usługi w terminie 7 dni od daty rozpoczęcia pobytu. Usługodawca, w uzasadnionych przypadkach, zastrzega sobie prawo żądania podwyższenia wysokości zabezpieczenia kredytowego na karcie kredytowej Usługobiorcy względnie uregulowanie należności za pobyt w Hotelu we wcześniejszym terminie.

i. Korzystanie przez Usługobiorcę z dodatkowych świadczeń hotelowych na zasadach tzw. „kredyt Hotel” umożliwiającego dokonywanie zamówień kredytowych („rachunek na pokój”) na usługi towarzyszące pobytowi gościa, może nastąpić wyłącznie po przekazaniu Recepcji Hotelowej numeru karty kredytowej gościa z datą jej ważności z jednoczesną zgodą gościa na jej obciążenie lub jej preautoryzację. „Kredyt Hotel” może również zostać otwarty w przypadku złożenia w recepcji Hotelu depozytu gotówkowego – do wysokości złożonego depozytu. Naliczanie wartości zamawianych usług hotelowych następuje zgodnie z obowiązującym w dacie dokonania zamówienia Cennikiem Hotelowym i/lub Ofert Specjalnych.

VI. Potwierdzenie rezerwacji

a. Rezerwację uważa się za dokonaną z chwilą nadania przez system rezerwacji on-line numeru potwierdzenia rezerwacji albo w chwili otrzymania przez gościa pisemnego potwierdzenia dokonanej rezerwacji od Recepcji Hotelu, z zastrzeżeniem postanowień pkt VI b-d poniżej.

b. Rezerwację uznaje się za dokonaną z chwilą zrealizowania przez Usługobiorcę przedpłaty za pobyt w Hotelu, zgodnie z deklarowanym czasem pobytu. Przedpłata za pobyt może zostać dokonana gotówką, przelewem bankowym oraz poprzez ściągnięcie środków pieniężnych z karty kredytowej za zgodą Gościa.

c. Dodatkowo system rezerwacji on-line generuje automatycznie potwierdzenie e-mailem wysyłane na adres Usługobiorcy podany w formularzu.

d. Brak wpłaty zadatku w terminie określonym w Dokumencie autoryzacyjnym uznaje się za rezygnację Usługobiorcy z rezerwacji usług hotelowych oraz skutkuje przyjęciem, że pomiędzy stronami nie doszło do skutecznego zawarcia umowy o świadczenie usług hotelowych.

VII. Warunki zmian i anulacji rezerwacji.

Wyjątkowo – za pisemną zgodą Usługodawcy - istnieje możliwość zmiany lub anulowania rezerwacji, jednakże wyłącznie z ważnych powodów, uzasadnionych i udokumentowanych przez Gościa pisemnie na zasadach określonych poniżej.

Warunki anulowania rezerwacji:

W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Gość zostanie obciążony opłatą za rezygnację z pobytu w wysokości:

- 1) Bezpłatnie przypadku rezygnacji z pobytu na 45 dni i więcej przed planowanym przyjazdem
- 2) 50% wartości rezerwowanego pobytu w przypadku rezygnacji z pobytu pomiędzy 45-tym a 8-mym dniem przed planowanym przyjazdem
- 3) 100 % wartości rezerwowanego pobytu w przypadku rezygnacji z pobytu na mniej niż 7 dni przed planowanym przyjazdem lub braku przybycia bez anulowania rezerwacji.

Różnica pomiędzy dokonaną wpłatą z tytułu rezerwacji a opłatą za rezygnację (jeśli taka wystąpi) zostanie zwrócona Usługobiorcy w formie przelewu na wskazany przez niego rachunek bankowy.

Opłata za rezygnację będzie potrącana z kwoty wpłacanego zadatku lub z kwoty opłaconego pobytu, względnie pobrana z karty kredytowej. Na pozostałą część opłaty za rezygnację z pobytu (jeśli taka wystąpi) zostanie wystawiona odrębna faktura i przesłana na adres korespondencyjny Gościa.

Wniosek o anulowanie rezerwacji może być zgłoszony w formie pisemnej, faxem lub pocztą elektroniczną.

W odniesieniu do rezerwacji dotyczących okresu szczególnego zainteresowania pobytami, Hotel ST Bruno zastrzega sobie możliwość wprowadzenia w Dokumencie Autoryzacyjnym odmiennych warunków anulowania rezerwacji, a nawet całkowitego wyłączenia możliwości złożenia wniosku o anulowanie rezerwacji.

VIII. Warunki zawierania i rozwiązywania umów.

1. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług hotelowych przez Usługodawcę określone są wyczerpująco w niniejszym regulaminie, poza tymi wypadkami rozwiązanie umowy możliwe jest wyłącznie za porozumieniem stron, dokonanym pod rygorem nieważności na piśmie.
2. Usługobiorcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji usługi hotelowej, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) ("Ustawa o Prawach Konsumenta").

IX. Ochrona danych osobowych

1. Za pośrednictwem strony internetowej www.hotelstbruno.pl zbierane są dane poprzez wypełnienie formularzy. Formularz zawiera pola wymagane, których uzupełnienie jest niezbędne i pola dodatkowe, które mogą być wypełnione przez Usługobiorcę. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza.
2. Dane przechowywane są i przetwarzane przez Usługodawcę na zasadach określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Usługobiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, zmiany i usuwania.
4. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest całkowicie dobrowolne, przy czym odmowa ich podania w określonych wypadkach może uniemożliwić zawarcie umowy.

5. Usługodawca informuje, że na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie danych osobowych ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy zgodnie i w zakresie określonym w/w ustawą w celach związanych z realizacją rezerwacji on-line w Hotelu ST Bruno w Giżycku. Usługodawca będzie otrzymywał przedmiotowe informacje poprzez rejestrację lub logowanie się do systemu.

6. Administratorem danych osobowych jest: Zamek Giżycki Sp. z o.o. ul. Hoża 51, 00-681 Warszawa NIP: 739-358-18-93, REGON: 280145402, prowadzący Hotel ST Bruno w Giżycku, ul. Św. Brunona 1,11-500 Giżycko, Polska, powiat giżycki, woj. Warmińsko-Mazurskie.

Usługobiorcy przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.

X Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:

a. Niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy,

b. Niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.

2. Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.

3. Reklamacja powinna:

1) zostać złożona na adres siedziby Usługodawcy lub mailowo na adres repcja@hotelstbruno.pl,

2) zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać zakres żądania Usługobiorcy,

3) zostać podpisana oraz zawierać aktualne dane Usługobiorcy.

XI. Postanowienia przejściowe i końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (tekst jednolity Dz.U. z 2017r., poz. 459), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz.U. z 2016r., poz. 1030 ze zmianami) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

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

3. Data opublikowania regulaminu 10.03.2017 r.

XII Dodatkowe informacje

1. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16.00

2. Doba hotelowa kończy się o godzinie 12.00

3. Rachunek za pobyt powinien zostać uregulowany z góry lub przed planowanym terminem zakończenia pobytu, aczkolwiek z zastrzeżeniem, że okres rozliczeniowy jest nie dłuższy niż 7 dni.

4. Płatności online obsługuje firma **eCard S.A.**

płatnością online za pomocą karty płatniczej:

- Visa
- Visa Electron
- MasterCard
- Maestro
- MasterCard Electronic

nazwy banków:

1.	Bank PEKAO S.A. (PeoPay)
2.	ING Bank Śląski S.A. (Płacę z ING)
3.	mBank S.A. (Płacę z Orange)
4.	Bank Millennium S.A. (Millennium Płatności Internetowe)
5.	Plus Bank S.A. (Płacę z Plus Bank)
6.	Idea Bank S.A. (Płacę z Idea Bank)
7.	PKO BP S.A. (Płacę z iPKO)
8.	PKO BP S.A. (Płacę z Inteligo)
9.	PKO BP S.A. (Płacę z iKO)
10.	Bank Pocztowy S.A. (e-transfer Pocztowy24)
11.	Bank PEKAO S.A. (Pekao24Przelew)
12.	Bank Ochrony Środowiska S.A. (Płać z BOŚ)
13.	Toyota Bank Polska S.A. (Toyota Bank Pay Way)
14.	Volkswagen Bank Polska S.A. (Przelew Volkswagen Bank direct)
15.	Deutsche Bank PBC S.A. (db Transfer)
16.	Euro Bank S.A. (Eurobank płatność online)
17.	Credit Agricole Bank Polska S.A. (Credit Agricole eprzelew)
18.	Bank PBH S.A. (Przelew z BPH)
19.	Alior Bank S.A. (Płacę z Alior Banku)
20.	Alior Bank S.A. (T-Mobile Usługi Bankowe (Alior Sync)
21.	mBank S.A. (mBank mTransfer)
22.	Bank Zachodni WBK S.A. (Przelew24 BZWBK)
23.	Bank Handlowy w Warszawie S.A. Citi Handlowy (Płacę z Citi Handlowego)
24.	Raiffeisen Bank Polska S.A. (R-Przelew)
25.	SkyCash Poland S.A. (SkyCash)
26.	mPay S.A. (mPay)
27.	Getin Noble Bank S.A. (Płać z Getin Bank)
28.	Getin Boble Bank S.A. (Płać z Noble Bank)
29.	Idea Bank S.A. (Płać z Idea Bank - dla Klientów

Idea Cloud

30.	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. – Banki Spółdzielcze
-----	--

z Grupy SGB i BPS

31.	Deutsche Bank PBC S.A
32.	Plus Bank S.A
33.	Raiffeisen Bank Polska S.A
34.	Millenium Bank S.A
35.	Bank Spółdzielczy we Wschowie
36.	Bank Pocztowy S.A
37.	Credit Agricole Bank Polska S.A
38.	Bank Zachodni WBK S.A
39.	DnB Nord S.A
40.	Blik (Polski Standard Płatności Sp. z o.o.)

5. W przypadku wyrażenia chęci rezerwacji terminu danego rodzaju usługi świadczonej przez gabinety MEDI SPA Hotelu ST Bruno lub przez Restaurację La Bibliotheque czy Klubu, Usługobiorca zamieści stosowną informację w formularzu kontaktowym umieszczonym na stronie internetowej Hotelu ST Bruno. Usługodawca skontaktuje się z Usługobiorcą niezwłocznie, przesyłając potwierdzenie rezerwacji terminu realizacji dodatkowych świadczeń i przekaże niezbędne informacje na ich temat.

6. Wszelkie ewentualne spory związane z realizowanymi przez Hotel świadczeniami, w przypadku niemożności osiągnięcia porozumienia pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, rozstrzyga Sąd właściwy według przepisów proceduralnych.

Zarząd Hotelu ST Bruno