

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

Informacje ogólne

Regulamin jest wydany przez PHU Martom-Traveland Sp. z o.o. Hotel Anders ul. Spacerowa 2, 14-133 Stare Jabłonki posiadającą REGON 510005132, NIP 739-020-01-17, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000052472.

Regulamin jest utworzony na podstawie Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204) tekst jednolity z dnia 9 czerwca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219) z późn. zmianami.

W sprawach nie objętych treścią regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy to jest Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1829, 1948, 1997 i 2255 oraz z 2017 r. poz. 460 i 819), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922).

W treści regulaminu PHU Martom-Traveland Sp. z o.o. Hotel Anders ul. Spacerowa 2, 14-133 Stare Jabłonki występuje pod nazwą „Usługodawca”

adresy elektroniczne wykorzystywane przez Usługodawcę:

- marketing@hotelanders.pl

- repcja@hotelanders.pl

Adres do korespondencji: ul. Spacerowa 2, 14-133 Stare Jabłonki

Telefon kontaktowy : +48 89 642 70 00

Definicje pojęć używanych w regulaminie

1)

adres elektroniczny - oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej;

2)

informacja handlowa - każdą informację przeznaczoną bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej zawód, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia wymagań określonych w odrębnych ustawach, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi;

3)

system teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489, z późn. zm.);

4)

świadczenie usługi drogą elektroniczną - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

5)

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;

6)

usługodawca - osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która prowadząc, chociażby ubocznie, działalność zarobkową lub zawodową świadczy usługi drogą elektroniczną;

7)

usługobiorca - osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną;

8)

siedziba - siedziba przedsiębiorcy lub siedziba oddziału przedsiębiorcy zagranicznego wykonującego działalność gospodarczą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Usługodawca oświadcza, że świadczenie usług jakich dotyczy regulamin nie wymaga posiadania właściwego zezwolenia wydanego przez organ zezwalający.

Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych przez niego drogą elektroniczną nie jest związane ze szczególnymi zagrożeniami dla użytkownika – odbiorcy usługi.

Świadczenie usług drogą elektroniczną podlega przeciętnym w rozumieniu normalnym zagrożeniom występującym w sytuacji dostępu i korzystania z powszechnej sieci Internet w tym możliwości wystąpienia i kontaktu z oprogramowaniem hakerskim, złośliwym, szpiegującym którego autorem nie jest Usługodawca.

Usługodawca odpowiada za standardy techniczne własnej strony internetowej, serwera i domeny za pomocą której świadczy usługi drogą elektroniczną.

Usługodawca zaleca stosowanie przez usługobiorcę – klienta – użytkownika korzystanie jedynie z urządzeń technicznych zabezpieczonych systemem ochronnym przed zagrożeniami występującymi w sieci Internet.

Usługodawca posługuje się przy realizacji umowy świadczonej na podstawie tego regulaminu oprogramowaniem spełniającym funkcje :

- system rezerwacji - Booking Engine,
 - klient poczty email (szyfrowany protokołem SSL),
 - aplikacja do wysyłki masowej korespondencji (szyfrowany protokołem SSL),
- zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.

Celem oprogramowania w przedstawionej postaci jest uzyskania przez Usługobiorcę pewności co do tego, że jest w stanie poprawnie odczytać pełną zawartość strony Usługodawcy, ze wszystkimi zawartymi na niej informacjami dotyczącymi oferowanych produktów oraz zasady zawierania umowy sprzedaży, w tym jej treści.

Wymagania techniczne wymagane wobec Usługobiorcy niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, - należy opisać jaki – według Hotelu - sprzęt i oprogramowanie minimum musi mieć odbiorca aby mógł się kontaktować z usługodawcą :

- komputer PC z systemem Windows Vista lub nowszym z aktualną przeglądarką internetową i dostępem do sieci internetowej,
- komputer klasy MAC z aktualną przeglądarką internetową i dostępem do sieci internetowej
- urządzenia mobilne za wyjątkiem tzw. Werables z aktualną przeglądarką internetową i dostępem do sieci internetowej.

Usługodawca wprowadził dane będące składnikiem treści usługi, do systemu teleinformatycznego.

Usługodawca oświadcza, że właściwość świadczonych usług nie wymaga aby zapewnił działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, umożliwiając nieodpłatnie usługobiorcy:

a)
korzystanie z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi,

b)
jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści, niezbędnych do zawarcia drogą elektroniczną umowy o świadczenie tej usługi, w szczególności przy wykorzystaniu kwalifikowanego podpisu elektronicznego;

oraz zapewnia że zapewnił działanie systemu teleinformatycznego umożliwiające zakończenie, w każdej chwili, korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną.

Usługodawca zapewnia usługobiorcy dostęp do aktualnej informacji o możliwości korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu.

Usługodawca udostępnia usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie usług, co oznacza, że zawarcie umowy jest możliwe dopiero po potwierdzeniu przez Usługobiorcę zapoznania się z regulaminem .

Dodatkowo na żądanie Usługobiorcy - Usługodawca udostępnia regulamin w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.

Usługodawca oświadcza, że nie przesyła niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.

Wyłączenie powyższe obowiązuje do czasu gdy informacja stanie się zamówioną, po tym gdy odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.

Usługodawca zapewnia ochronę danych osobowych usługobiorcy w zakresie ich przetwarzania niezależnie od tego, czy jest ono dokonywane w zbiorach danych.

Usługodawca może przetwarzać następujące dane osobowe Usługobiorcy niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego między nimi:

- 1) nazwisko i imiona usługobiorcy;
- 2) numer ewidencyjny PESEL lub - gdy ten numer nie został nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość;
- 3) adres zameldowania na pobyt stały;
- 4) adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
- 5) dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego usługobiorcy;
- 6) adresy elektroniczne usługobiorcy,
- 7) numer telefonu usługobiorcy.

Usługodawca nie przetwarza danych osobowych usługobiorcy po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, z wyjątkiem tych spośród danych które są:

- 1) niezbędne do rozliczenia usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z usługi;
- 2) niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez usługodawcę, za zgodą usługobiorcy;
- 3) niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi przez usługobiorcę to jest w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności usługobiorcy, pod warunkiem że usługodawca utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości;
- 4) dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy.

Usługodawca odmawia świadczenia usługi drogą elektroniczną z powodu niedostępności przez Usługobiorcę danych, tylko wtedy, gdy przetwarzanie tych danych jest niezbędne ze względu na sposób funkcjonowania systemu teleinformatycznego zapewniającego świadczenie usługi drogą elektroniczną lub właściwość usługi albo wynika z odrębnych ustaw.

Usługobiorcę wiąże bezwzględny zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

Usługodawca informuje o braku możliwości korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu.

Usługodawca nie zawarł umowy z innym podmiotem w sprawie powierzenia przetwarzanie danych niezbędnych do świadczenia usług.

Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną przez usługodawcę:

Usługodawca świadczy usługi:

- zawierania umowy usługi hotelowej, spa, konferencyjnej, organizacji spotkania itp.,
- newsletter,
- formularz kontaktowy,
- wiadomości email.

Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Usługa hotelowa.

Usługa hotelowa polega na udostępnieniu noclegu w obiekcie hotelowym Usługodawcy.

Usługa hotelowa jest dokonywana z usługą śniadania wliczoną w cenę każdego noclegu .

Śniadanie przysługuje każdej osobie korzystającej z noclegu.

Do zakresu usługi hotelowej mogą wchodzić inne świadczenia odpłatne lub nieodpłatne w ramach prowadzonej przez Usługodawcę akcji promocyjnej lub marketingowej.

Określenie usług odpłatnych oraz ich cena jednostkowa jest zamieszczona przez Usługodawcę w cenniku zamieszczonym na stronie internetowej Usługodawcy lub w opisie akcji promocyjnej lub marketingowej.

Przykładowymi akcjami promocyjnymi są pobyt na Święta Wielkanocne, długie weekendy.

Usługodawca każdorazowo określa i opisuje przedmiot akcji promocyjnej lub marketingowej, jeżeli je ustanawia.

Stawka każdego noclegu w ramach usługi hotelowej oraz zakres usługi jest każdorazowo konkretyzowany na stronie internetowej Usługodawcy z podaniem wysokości całej należnej ceny usługi brutto.

Usługodawca kontaktuje się z Usługobiorcą w celu zawarcia umowy za pośrednictwem

- wiadomości email,

- rozmowy telefonicznej,
- formularza potwierdzającego zawarcie umowy drogą elektroniczną.

Użytkownik wypełnia wszystkie rubryki określone jako obowiązkowe w rozumieniu podania danych koniecznych do zawarcia i realizacji umowy, po uprzednim wejściu na witrynę www.hotelanders.pl, wyborze oferty oraz wejście w system rezerwacji poprzez kliknięcie przycisku sprawdzenia terminu lub przycisku dostępu do rezerwacji online i w dalszych krokach ustalenia kryteriów pobytu i dokonania rezerwacji.

Zawarcie umowy następuje w chwili złożenia przez Usługobiorcę oświadczenia o akceptacji informacji uzyskanej od Usługodawcy o warunkach usługi hotelowej.

Usługobiorcy będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy po jej zawarciu nawet w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość na podstawie prawnej art. 38 pkt 12) Ustawy o prawach konsumentów z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) tj. z dnia 9 marca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 683) chyba, że Usługodawca wyraźnie przyzna Konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w ramach akcji promocyjnej lub marketingowej.

W sytuacji gdy Konsumentowi zostanie przyznane prawo do odstąpienia od umowy Konsument może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.

Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności nie mającej związku z prowadzoną przez Konsumenta działalnością zawodową lub gospodarczą.

Oświadczenie o odstąpieniu może nastąpić w każdej formie przy czym musi zostać doręczone Usługodawcy. Do celów dowodowych oświadczenie takie musi posiadać formę wiadomości email lub formę pisemną złożoną we wskazanym terminie. W przesyłki listowej polecanej decyduje data nadania przesyłki.

Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności na poczet usługi hotelowej.

Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami

REKLAMACJE

Usługobiorca może złożyć reklamację dot. niewykonania lub nienależytego wykonania umowy niezwłocznie to jest w czasie jej trwania lub nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wykonania.

Reklamacja jest składana na adres Usługodawcy wskazany do korespondencji .

Adresem do korespondencji jest adres siedziby Usługodawcy.

Reklamacja określa twierdzenia dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy oraz argumenty na ich potwierdzenie.

Usługodawca jest obowiązany Udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa powyżej , uważa się, że uznał reklamację.

Newsletter

Usługodawca umożliwi Usługobiorcy otrzymywanie drogą elektroniczną informacji dotyczących Usługodawcy, w tym świadczonych przez niego usług.

Warunkiem skorzystania z usługi jest podanie Usługodawcy adresu e-mail, na który mają być przekazywane informacje oraz oznaczenie komendy „Zapisz” umieszczonej obok miejsca przeznaczonego na podanie adresu e-mail lub pisemna zgoda Usługobiorcy.

Osoby, które udostępniły swój adres e-mail w celu przesyłania Newslettera wyrażają tym samym zgodę na otrzymywanie informacji handlowych od Usługodawcy.

Zgoda na przesyłanie Newslettera może być każdym momencie cofnięta poprzez złożenie stosowanego oświadczenia w tej sprawie przy pomocy narzędzi komunikacji z Usługodawcą.