

## REGULAMIN REZERWACJI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (zwany dalej REGULAMINEM)

### § 1

#### POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy regulamin jest wzorcem umownym dotyczącym rezerwacji oraz określa prawa i obowiązki Obiektu oraz Klienta.
- 1.2. Warunkiem dokonania rezerwacji jest wypełnienie formularza, przeczytanie i akceptacja postanowień Regulaminu oraz dokonanie płatności.
- 1.3. Klient dobrowolnie dokonuje rezerwacji. Obiekt nie pobiera opłaty rezerwacyjnej.
- 1.4. Regulamin obowiązuje dla rezerwacji dokonywanych od dnia 10.05.2023r.
- 1.5. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
  - 1.5.1. **Klient** - osoba fizyczna, która ma ukończone 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (konsument) lub w przypadku rezerwacji dokonywanej na firmę osoba, która w związku z wykonywanym zawodem lub świadczoną usługą na rzecz osoby prawnej lub/i jednostki organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonuje rezerwacji w jej imieniu i na jej rzecz (nie konsument);
  - 1.5.2. **Obiekt** - Q Hotel Plus Kraków, Wygrana 6 Kraków zarządzany przez WYGRANA Q HOTEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA JAWNA , Ulica: J. Lea 202A, 30-133 KRAKÓW, NIP: 5851465405, KRS: 0000873272, email: krakowplus@qhotels.pl, telefon: +48 12 333 40 20;
  - 1.5.3. **Płatności Online** - metody płatności online udostępnione Klientowi przez Obiekt w ramach procesu rezerwacji.
  - 1.5.4. **Regulamin** - niniejszy Regulamin.

### § 2

#### WYMAGANIA TECHNICZNE

- 2.1. Do dokonania rezerwacji wymagane jest połączenie z siecią Internet oraz posiadanie konta e-mail, na który przychodzi wiadomość potwierdzająca dokonanie rezerwacji (w przypadku ukończenia procesu rezerwacji) albo wiadomość e-mail o przerwaniu rezerwacji (w przypadku nieukończenia procesu rezerwacji).
- 2.2. W celu uzyskania pomocy lub odpowiedzi na jakiegokolwiek pytania należy kontaktować się bezpośrednio z Obiektem.

## § 3 REZERWACJA

**3.1. MOMENT ZAWARCIA REZERWACJI:** Rezerwacja uważana jest za dokonaną w momencie przyjęcia przez Obiekt prośby o rezerwację – wysłania e-mail do Klienta z potwierdzeniem dokonania rezerwacji. W przypadku braku otrzymania wiadomości e-mail prosimy o sprawdzenie wiadomości SPAM lub kontakt z Obiektem.

**3.2. ZMIANA REZERWACJI:** Zmiana rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:

3.2.1. przesłana do Klienta wiadomość będzie zawierać link do dokonania modyfikacji,

3.2.2. wybór wyżej opisanej opcji 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.

3.2.3. po wysłaniu prośby o modyfikację, w zależności od konfiguracji oferty, zostanie ona zaakceptowana automatycznie, lub wysłana do obiektu, w celu potwierdzenia statusu. Prosimy pamiętać, że do czasu kontaktu z Obiektem oraz potwierdzenia przez Obiekt modyfikacji nie jest ona dokonana.

**3.3. ODMOWA REZERWACJI:** Obiekt zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji w przypadku braku wolnych pokoi w Obiekcie. W takim przypadku, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość o braku możliwości dokonania rezerwacji.

**3.4. ANULOWANIE/ODWOŁANIE REZERWACJI:** Anulowanie rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:

3.4.1. wybór opcji "Modyfikuj" w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie dokonania rezerwacji,

3.4.2. wybór wyżej opisanej opcji spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję "Anuluj", a następnie należy opisać przyczynę anulacji,

3.4.3. po dokonaniu anulowania rezerwacji, Klient otrzyma, na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej, wiadomość obejmującą potwierdzenie anulowania rezerwacji, a w razie anulowania bezkosztowego i dokonania wcześniej płatności za rezerwację, wpłacona kwota zostanie zwrócona Klientowi na rachunek, z którego dokonano płatności w ramach rezerwacji. Prosimy pamiętać, że otrzymanie potwierdzenia anulowania rezerwacji jest równoznaczne z anulowaniem rezerwacji. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia anulowania rezerwacji prosimy o sprawdzenie folderu SPAM i kontakt z Obiektem.

**3.5. UWAGI DO REZERWACJI:** Uwagi wpisane w formularzu nie wiążą w żaden sposób Obiektu. Obiekt nie gwarantuje ich spełnienia. Obiekt zastrzega sobie prawo do kontaktu e-mail lub telefonicznego z Klientem w celu ich omówienia oraz poinformowania o odpłatności (zarówno wcześniej jak i w dniu przyjazdu), jeżeli spełnienie uwag/życzeń tego wymaga i ich realizację dopiero po akceptacji Obiektu oraz Klienta.

**3.6. DODATKI:** Dodatki wybrane w rezerwacji są wiążące dla Obiektu i jeżeli konieczne jest ich dostarczenie do pokoju to dostarczenie to następuje do pokoju najpóźniej z chwilą przyjazdu Klienta chyba, że Klient i Obiekt postanowią inaczej w drodze odrębnych ustaleń. W przypadku spersonalizowania dodatku prosimy o wcześniejszy kontakt z Obiektem w celu ustalenia możliwości personalizacji (np. wyboru rodzajów kwiatów, koloru itp.).

**3.7. PŁATNOŚĆ:** Klient może zapłacić za rezerwację poprzez Płatności Online. Zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty.

## § 4 POBYT W HOTELU

- 4.1. Warunki pobytu w hotelu określa odrębny regulamin Obiektu.
- 4.2. Warunki rezerwacji stosuje się bezpośrednio i w przypadku niezgodności z regulaminem Obiektu mają one pierwszeństwo.
- 4.3. Warunki rezerwacji przesyłane są e-mailem razem z potwierdzeniem dokonania rezerwacji.

## § 5 PRAWA I OBOWIĄZKI

- 5.1. Klient zgadza się przestrzegać warunków obowiązujących w Obiekcie, w tym między innymi regulamin Obiektu oraz regulować wszelkie należności w terminie, a także przestrzegać wszystkich wytycznych, zasad i ograniczeń, w szczególności nałożonych przepisami prawa lub zaleceniami stosownych organów i służb, które obowiązują w Obiekcie.
- 5.2. Klient jest zobowiązany do posługiwania się prawdziwymi danymi, w tym danymi osobowymi, co do których posługiwania się ma prawo.
- 5.3. Klient zobowiązuje się nie podejmować jakichkolwiek działań, które są niezgodne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa bądź dobrymi obyczajami.
- 5.4. Obiekt zobowiązuje się do realizacji warunków dokonanej rezerwacji.
- 5.5. Obiekt zastrzega sobie prawo do zablokowania adresu poczty elektronicznej Klienta, który naruszył postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa.

## § 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6.1. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór rezerwacji i jej przydatność do potrzeb własnych jak i osób, dla których wykonuje rezerwację.
- 6.2. Klient ponosi odpowiedzialność za własne działania i zaniechania, w tym przekazywanie błędnych informacji lub niestosowanie się do Regulaminu.
- 6.3. Obiekt ani dostawca silnika rezerwacyjnego na stronie internetowej nie ponosi odpowiedzialności za przerwanie procesu dokonywania rezerwacji na etapie wypełniania formularza czy tzw. porzucenie koszyka zakupowego (nieukończenie rezerwacji) przez Klienta. Wymagane jest ponowne rozpoczęcie wypełniania formularza rezerwacji przez Klienta.
- 6.4. Wyjazd przed zarezerwowaną datą wymeldowania nie ma wpływu na cenę i jest równoznaczny z obciążeniem opłatą stosownie do warunków dokonanej rezerwacji.
- 6.5. Obiekt ani dostawca silnika rezerwacyjnego na stronie internetowej nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 6.5.1. niepoprawnie wpisane dane przez Klienta,
  - 6.5.2. brak dostępu do sieci Internet lub ograniczenia w jego dostępności,

- 6.5.3. ograniczenia lub/i nieprawidłowe działanie oprogramowania albo urządzeń należących do Klienta, które stanowią podstawę do dokonywania rezerwacji,
- 6.5.4. poniesione szkody jak i utracone korzyści przez Klienta, które spowodowane zostały na skutek działania lub/i zaniechania osób trzecich, a na które nie miał wpływu Obiekt,
- 6.5.5. poniesione szkody jak i utracone korzyści przez Klienta, które spowodowane zostały na skutek zaistnienia siły wyższej,
- 6.5.6. płatności realizowane w ramach Płatności Online.
- 6.6. 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.
- 6.7. Wszelkie roszczenia ulegają przedawnieniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§ 7**

### **REKLAMACJE**

- 7.1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji i jej rozpatrzenia przez Obiekt w ustawowym terminie 14 dni od jej otrzymania. Reklamacje prosimy składać listownie lub drogą elektroniczną na adres Obiektu. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Klienta: imię, nazwisko, adres Klienta, adres poczty elektronicznej podany przy rezerwacji oraz opis problemu, jaki pojawił się.
- 7.2. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Obiekt udziela Klientowi odpowiedzi w sprawie rozstrzygnięcia. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja.

## **§ 8**

### **DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ**

- 8.1. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz warunki ochrony prywatności określa Polityka Prywatności na stronie internetowej Obiektu.

## **§ 9**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 9.1. Obiekt ma prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie i obowiązują one z chwilą aktualizacji w silniku rezerwacyjnym na stronie internetowej z zastrzeżeniem, że Klienta który dokonał rezerwacji obowiązuje Regulamin w wersji obowiązującej w dniu akceptacji Regulaminu przez Klienta.
- 9.2. W przypadku odnotowania przez osobę naruszenia prawa osoba ta jest zobowiązana do kontaktu z Obiektem.
- 9.3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego lub/i przepisy właściwe dla miejsca zamieszkania prawa konsumenta.

9.4. W razie zmiany lub/i unieważnienia wskutek prawomocnego orzeczenia sądu, któregokolwiek z postanowień Regulaminu, pozostałe jego postanowienia pozostają w mocy. Obiekt zgłasza gotowość do rozwiązywania sporów w trybie ugodowym, w tym dochodzenie roszczeń w trybie pozasądowym ADR (Alternative Dispute Resolution). W takim przypadku prosimy o składanie skarg za pomocą strony: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>. Podmiot uprawniony, do którego można skierować skargę zależy od wyboru konsumenta. Rejestr w Polsce takich podmiotów wraz z danymi teleadresowymi oraz adresem strony internetowej można znaleźć tutaj: [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php). Wszelkie spory pomiędzy Obiektem a Klientem, który rozpoczął dokonywanie albo dokonał rezerwacji nie jako konsument będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Obiektu.

9.5. Prawem właściwym jest prawo polskie, a podstawą wykładni jest Regulamin w j. polskim.