

# Regulamin rezerwacji w obiekcie KrakowLiving

**REGULAMIN REZERWACJI USŁUG NOCLEGOWYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ** (zwany dalej: „REGULAMINEM”)

## 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki i zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną przez Usługodawcę (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu) na rzecz Klienta (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu).
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 z dnia 24 czerwca 2017 z późn. zm.).
3. Usługodawca (rozumiany zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu) oświadcza, że jest uprawniony do pośredniczenia – na podstawie odrębnej umowy agencyjnej - w zawieraniu umów związanych z rezerwacją pokoi pomiędzy Obiektem a Klientem.
4. Treść Regulaminu jest udostępniana każdemu nieodpłatnie.
5. Regulamin jest dostępny w ramach systemu rezerwacji, na stronie internetowej poszczególnego Obiektu (rozumianego zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu).
6. Regulamin zostaje udostępniony w postaci pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności (w formacie dokumentu HTML). Na żądanie Klienta, Usługodawca prześle Klientowi kopię regulaminu w formacie PDF na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej Klienta.

## 2. DEFINICJE

1. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
  1. **Obiekt** - podmiot, na rzecz którego Usługodawca działa (na podstawie odrębnej umowy) jako agent realizujący Usługi świadczone drogą elektroniczną, w tym Usługę opisaną poniżej;
  2. **Klient** - oznacza każdą osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która spełnia wymagania opisane w Regulaminie i korzysta z Usługi, w szczególności dokonuje albo anuluje rezerwację w Systemie;
  3. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę;
  4. **Umowa** - oznacza umowę świadczenia usługi rezerwacji pokoi, zawartą drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie Usługi wskazanej w niniejszym Regulaminie;
  5. **Usługa** - oznacza usługę rezerwacji pokoi w Obiekcie, świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, polegającą na dokonywaniu, zmianie, bądź anulowaniu rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie oraz umożliwieniu dokonania płatności za rezerwację. Szczegółowy opis Usługi obejmuje pkt 3 niniejszego Regulaminu;
  6. **Usługodawca** - oznacza spółkę Profitroom Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Roosevelta 9/3, 60-829 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), pod numerem KRS 0000303746; NIP: 525-24-23-458; REGON: 141374990;
  7. **Usługa świadczona drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub

transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2007 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.);

8. **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 2007 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.);
9. **System** – System rezerwacji Profitroom Booking Engine, będący własnością i obsługiwany przez Usługodawcę, umożliwiający Klientowi dokonywanie, zmianę bądź anulowanie rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie oraz dokonywanie płatności z tytułu rezerwacji; rodzaj Systemu Teleinformatycznego;
10. **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 lub wiadomości tekstowe (sms).

### 3. RODZAJ I ZAKRES USŁUGI

1. Na zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu, Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługę dokonywania, zmiany bądź anulowania rezerwacji wybranego pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie oraz usługę dokonywania płatności z tytułu rezerwacji. **Usługodawca nie zawiera na rzecz Obiektu umów świadczenia usług hotelowych**, w szczególności Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia innych usług, w tym wszelkich hotelowych, z wyjątkiem usług związanych z dokonaniem, zmianą bądź anulowaniem rezerwacji pokoju/wybranych pokoi w Obiekcie. Przedmiotowe umowy zawierane są na warunkach określonych odrębnie przez Obiekt.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest:
  1. zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptacja jego postanowień poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy;
  2. złożenie poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy oświadczenia o:
    - prawdziwości danych przekazanych Usługodawcy;
    - wyrażeniu zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych przekazanych Usługodawcy w celu świadczenia Usługi;
    - przyjęciu do wiadomości faktu dobrowolności podania danych oraz prawach przysługujących na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U.2016.922 z dnia 28 czerwca 2016 r. z późn. zm.);
    - o wyborze płatności za rezerwację i ewentualnym wyborze faktury VAT, jeśli wymagają tego warunki cenowe Obiektu.
3. Świadczenie Usługi możliwe jest wyłącznie po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego w ramach Systemu Usługodawcy oraz po akceptacji niniejszego Regulaminu i złożeniu oświadczeń, o których mowa w pkt 3.2.2. Regulaminu.
4. Do korzystania z usług określonych w niniejszym Regulaminie, wymagane jest uzyskanie połączenia z siecią Internet oraz posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
5. Korzystanie z Usługi jest dobrowolne.
6. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne, przy czym może wiązać się z ponoszeniem przez Klienta kosztów wobec dostawcy sieci Internet, za co nie odpowiada Usługodawca.

### 4. REZERWACJA I JEJ ANULOWANIE

1. Do korzystania z Usługi konieczne jest posiadanie unikalnego adresu poczty elektronicznej oraz wypełnienie formularza rezerwacji udostępnionego w ramach Systemu Usługodawcy.
2. Rezerwacja przez Klienta obejmuje następujące kroki:

1. wybór usług hotelowych świadczonych przez Obiekt, w oparciu o podane w Systemie dane i informacje, w szczególności dostępność i cenę rezerwacji pokoju; podane w Systemie ceny są cenami brutto i obejmują wyłącznie usługi wskazane jako jej składniki;
  2. wprowadzenie przez Klienta wymaganych danych i informacji za pomocą formularza rezerwacji - w szczególności imienia i nazwiska, unikalnego adresu poczty elektronicznej e-mail oraz numeru telefonu - w ramach Systemu udostępnionego na stronie internetowej Obiektu;
  3. potwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji Regulaminu oraz złożenie wymaganych oświadczeń. Niepotwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji treści Regulaminu oraz niezłożenie wymaganych oświadczeń powoduje uniemożliwienie kontynuowania procedury rezerwacji;
  4. dokonanie płatności jeśli wymagają tego warunki cenowe Obiektu, na wybranych warunkach;
  5. po wpisaniu danych rezerwacyjnych i potwierdzeniu akceptacji Regulaminu, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość obejmującą kod i potwierdzenie rezerwacji wraz z warunkami płatności oraz zasadami jej zmiany bądź anulowania. Z momentem wysłania potwierdzenia, umowę rezerwacji uważa się za zawartą.
3. Usługodawca 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.
  4. Anulowanie rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:
    1. wybór opcji "Modyfikuj" w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie rezerwacji, o której mowa w pkt 4.2 lit. e Regulaminu;
    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. po dokonaniu anulowania rezerwacji, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta 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.
  5. Zmiana rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:
    1. wybór opcji "Modyfikuj" w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie rezerwacji, o której mowa w pkt 4.2 lit. e Regulaminu;
    2. wybór wyżej opisanej opcji spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję "Modyfikuj", a następnie należy szczegółowo opisać prośbę o modyfikację;
    3. po wysłaniu prośby o modyfikację, Obiekt skontaktuje się z gościem w celu poinformowania o statusie modyfikacji.

## 5. OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

1. W związku ze świadczeniem Usługi opisanej w niniejszym Regulaminie, Usługodawca zobowiązany jest do:
  1. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu;
  2. świadczenia Usługi z należytą starannością.
2. W przypadku wystąpienia nieplanowanego braku dostępu do Usługi lub wskutek awarii uniemożliwiającej jej realizację, Usługodawca zobowiązany będzie do podjęcia z należytą starannością działań zmierzających do przywrócenia funkcjonalności Systemu. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za brak możliwości korzystania przez Klienta z Usługi oraz jakiegokolwiek szkody Klienta spowodowanej brakiem dostępu do Systemu, awarią łączy telekomunikacyjnych, poza przypadkami gdy do takiego zdarzenia doszłoby z winy umyślnej Usługodawcy.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do **zablokowania adresu poczty elektronicznej** Klienta, który naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
4. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego świadczenia Usługi. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usługi spowodowaną przyczynami technicznymi, konserwacyjnymi wobec Systemu oraz leżącymi po stronie Klienta lub podmiotu trzeciego.

## 6. OBOWIĄZKI KLIENTA

1. W związku z korzystaniem z Usługi, Klient zobowiązany jest do:
  1. przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu;
  2. przestrzegania wszelkich przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz powszechnie obowiązujących zasad korzystania z sieci internetowej;
  3. prawidłowego określenia danych Klienta, w tym w szczególności wymaganych w trakcie rezerwacji;
  4. niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi;
  5. nieprowadzenia jakichkolwiek działań zagrażających bezpieczeństwu Systemu lub systemów komputerowych osób trzecich;
  6. niewykorzystywania Systemu bezpośrednio lub pośrednio do prowadzenia jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami zasadami korzystania z internetu, lub naruszających prawa osób trzecich.

## 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Usługi wynikający z **błędów przy dokonaniu, zmianie bądź anulowaniu rezerwacji przez Klienta**.
3. Klient ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność na zasadach ryzyka za wszelkie skutki oraz szkody powstałe po stronie Klienta, Usługodawcy lub innej osoby, związane lub wynikające z następujących zdarzeń:
  1. naruszenia przez Klienta jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu;
  2. niewłaściwego korzystania przez Klienta z Systemu, w szczególności korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcjami przedstawionymi w ramach Regulaminu;
  3. braku zabezpieczenia systemów informatycznych Klienta.
4. Usługodawca nie kontroluje, nie weryfikuje ani nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi lub osobie trzeciej w wyniku lub w związku z korzystaniem przez Klienta z Usługi, w szczególności Usługodawca nie odpowiada za szkody powstałe lub związane z:
  1. zniszczeniem, uszkodzeniem, przerwami w działaniu Usługi lub jakiegokolwiek oprogramowania wykorzystywanego przez Klienta;
  2. wprowadzeniem do systemu informatycznego Klienta jakiegokolwiek szkodliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanym ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Klienta.
5. Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi w związku z wadami (usterkami) Systemu, brakiem działania lub niewłaściwym działaniem, awariami, w tym brakiem możliwości korzystania lub błędnym działaniem Usługi spowodowanym brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem (np. wadą, awarią) Systemu lub jakiegokolwiek jego elementu.
6. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą.
7. Wyłączona zostaje odpowiedzialność Usługodawcy za szkodę w postaci utraconych korzyści Klienta.
8. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Usługodawcy 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 Klientowi umyślnie.

## 8. REKLAMACJE

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi należy składać listownie na adres siedziby Usługodawcy lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Klienta: imię, nazwisko, adres Klienta, adres poczty elektronicznej podany przy rezerwacji oraz opis problemu, jaki pojawił się w związku z korzystaniem z Usługi.
3. Reklamacje będą rozpatrywane na zasadzie pierwszeństwa zgłoszenia do Usługodawcy, na warunkach opisanych powyżej.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udzieli Klientowi odpowiedzi w sprawie reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja na adres poczty elektronicznej podany przez niego w reklamacji lub adres korespondencyjny Klienta.
5. W przypadku, gdyby informacje podane w reklamacji wymagałyby uzupełnienia, Usługodawca przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Klienta do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie na rozpatrzenie reklamacji. W takim przypadku, termin, o którym mowa w pkt. 8.4 powyżej biegnie od momentu otrzymania uzupełnionej reklamacji przez Usługodawcę.

## 9. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest LARIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Pawia 18A/10, 31-154 LARIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, z którym można się skontaktować przez e-mail: [biuro@krakowliving.pl](mailto:biuro@krakowliving.pl)
2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do świadczenia Usługi.
3. Klientowi, którego dane dotyczą, przysługuje prawo:
  1. dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia lub wycofania w każdej chwili (wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed jej wycofaniem);
  2. żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym);
  3. ograniczenia przetwarzania danych;
  4. przenoszenia danych (o ile jest to technicznie możliwe);
  5. wyrażenia sprzeciwu w przypadku stosowania zautomatyzowanego podejmowania decyzji (w tym profilowania);
  6. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Przekazane przez Klienta dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  1. realizacji usług świadczonych przez Administratora na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
  2. marketingu, w tym przesyłania informacji handlowych na adres poczty elektronicznej, jeżeli Klient wyraził na to zgodę, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w procesie rezerwacji. Zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz przesyłanie informacji handlowej może być cofnięta poprzez kliknięcie odpowiedniego linku w otrzymanej wiadomości lub wysłane takiego zgłoszenia na adres e-mail Administratora;
  3. realizacji uzasadnionego interesu Administratora danych osobowych w szczególnych przypadkach na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO np. windykacji, czy monitorowania wizyjnego ruchu na terenie Obiektu.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych są umowy zawarte pomiędzy Klientem a Obiektem oraz właściwe przepisy prawa krajowego i unijnego w ramach których dochodzi do przetwarzania danych osobowych.
6. Dane osobowe Klienta przechowywane będą maksymalnie przez okres wynikający z przepisów Ordynacji podatkowej, przepisów ustawy o rachunkowości i innych powszechnie obowiązujących przepisów.
7. Dane osobowe Klienta nie będą przetwarzane poza obszarem EOG.
8. Administrator może korzystać ze zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, do celów marketingowych oraz dostosowania oferty.
9. Administrator powierza przetwarzanie danych osobowych Usługodawcy. Odbiorcami danych osobowych mogą być także organy, instytucje oraz podmioty uprawnione na mocy przepisów prawa, a także podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora danych (np. obsługa prawna, IT, marketingowa, księgową oraz inne podmioty uczestniczące w realizacji Usługi).

10. Usługodawca oraz Administrator, oświadczają, że stosuje środki organizacyjne i techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych.
11. Usługodawca oraz Administrator nie ponoszą odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych lub błędnych danych, jeśli mimo dołożenia należytej staranności nie będzie możliwe nawiązanie kontaktu z Klientem.

#### **10. ZAKAZ DZIAŁAŃ BEZPRAWNYCH**

1. Klient nie może korzystać z Usługi świadczonej przez Usługodawcę w celach sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami oraz powszechnie przyjętymi zasadami postępowania.
2. Klient może korzystać z Usługi wyłącznie w sposób zgodny z jej przeznaczeniem i funkcjonalnością określoną w Regulaminie.

#### **11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin wchodzi w życie z chwilą opublikowania na stronie internetowej Obiektu i obowiązuje wobec rezerwacji dokonanych po dniu 2018-03-22.
2. Usługodawca jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu w każdym czasie i zależnie od własnej decyzji. W szczególności, Usługodawca może dokonać zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w przypadku:
  1. konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu;
  2. konieczności dostosowania Regulaminu do zalecenia, interpretacji, orzeczenia, postanowienia lub decyzji organu władzy publicznej lub orzeczenia sądowego, mającego wpływ na treść Regulaminu;
  3. rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Systemu;
  4. wprowadzenia nowych Usług, zmiany zakresu lub charakteru Usług;
  5. zmiany warunków technicznych świadczenia Usług;
  6. zmiany zakresu działalności Usługodawcy.
3. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
4. Wszelkie spory powstałe na tle realizacji postanowień niniejszego Regulaminu, rozpatrywane będą przez sąd powszechny właściwy dla Usługodawcy. Postanowienie objęte treścią zdania poprzedzającego nie dotyczy umów zawieranych z Użytkownikami Klientami będącymi konsumentami. W celu uchylecia ewentualnych wątpliwości, Usługodawca informuje, że w przypadku konsumentów w sporach, o których mowa w niniejszym ustępie, sądem właściwym jest sąd przewidziany w odpowiednich przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów.
5. Prawem właściwym jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2017.459 z dnia 2 marca 2017 r. z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.), a także ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2016.922 z dnia 28 czerwca 2016 r. z późn. zm.).

# KrakowLiving booking terms & conditions

**TERMS AND CONDITIONS FOR BOOKING ACCOMMODATION SERVICES ONLINE** (hereinafter referred to as: "**TERMS AND CONDITIONS**")

## 1. INTRODUCTORY PROVISIONS

1. Terms and Conditions determine the type, scope, conditions and rules of making, canceling, changing, and paying for a booking within the scope of the online service provided by the Provider (as defined in Paragraph 2) for the Client (as defined in Paragraph 2).
2. Terms and Conditions are regulations, as referred to in Art. 8 point 1 of the Act on Rendering Electronic Services of 18 July 2002 (Journal of Laws. 2017.1219 from 24 June 2017 as amended).
3. The Provider (as defined in Paragraph 2) declares that he is entitled to act as intermediary - on the basis of a separate agency agreement - in concluding agreements related to room bookings between the Hotel and the Client.
4. The content of the Terms and Conditions is available for any person free of charge.
5. Terms and Conditions are available in the booking system, on a particular hotel's website (as defined in Paragraph 2 of the Terms and Conditions).
6. Terms and Conditions are made available in form which enables storages and usage in the ordinary course of actions (as a HTML file). At the Client's request, the Provider shall send a copy of the Terms and Conditions in a PDF format to the email address provided by the Client.

## 2. DEFINITIONS

1. The following terms used in the Terms and Conditions shall be understood according to the definitions below:
  1. **Hotel** – entity for which the Provider acts (under a separate agreement) as an agent in the performance of Services supplied electronically, including the Service described below;
  2. **Client** - refers to every natural person over 18 years of age which has full capacity to perform acts in law, legal person or organisational unit not possessed of legal personality to whom the act has granted legal capacity and which meets the requirements defined in Terms and Conditions, and uses the Service, in particular, makes or cancels booking in the System;
  3. **Terms and Conditions** - refers to the present Terms and Conditions, created and used by the Provider;
  4. **Agreement** - refers to agreement of provision of room bookings, concluded in electronic form, the subject of which is to provide the Service indicated in the Terms and Conditions;
  5. **Service** - refers to room booking service in a Hotel, provided in electronic form by the Provider for the Client, including making, changing or canceling a booking of a selected room/rooms in the Hotel and enabling payment for the booking. A detailed description of the Service is included in Paragraph 3 of the Terms and Conditions;
  6. **Provider** - refers to Profitroom Company seated in Poznań: 9/3 Roosevelta Street, 60-829 Poznań, entered into the Register of Entrepreneurs of the National Court Register maintained by the Poznań District Court - Nowe Miasto and Wilda in Poznań, 8th Commercial Division of the National Court Register, under the item number 0000303746; Tax Number 525-24-23-458; National Business Registry Number 141374990;
  7. **Service provided in electronic form** – provision of a service performed without the simultaneous presence of the parties (remotely), through the transmission of data upon the individual request of the recipient, transmitted and received by means of electronic processing devices, including digital compression and data storage, which is entirely broadcast, received or transmitted via telecommunications network within the meaning of the Act on Telecommunications Law from 16 July 2007 (Journal of Laws 2017.1907 from October 12, 2017, as amended);

8. **ICT System** – a group of compatible IT devices and software which ensure processing and storage, as well as sending and receiving data through telecommunications networks with the use of a terminal device appropriate for a particular type of telecommunications network, within the meaning of the Act on Telecommunications Law from 16 July 2007 (Journal of Laws 2017.1907 from October 12, 2017, as amended);
9. **System** – Profitroom Booking Engine owned and operated by the Provider, enabling the Client to make, change or cancel a booking of a selected room/rooms in the Hotel and make payments for the booking; a type of ITC system;
10. **Means of electronic communication** – technical solutions, including teleinformation devices and the compatible software tools, enabling individual remote communication with the use of data transmission between ICT systems, in particular, electronic mail or text messages (SMS).

### 3. TYPE AND SCOPE OF SERVICE

1. Under the rules of the Terms and Conditions, the Provider provides service, in an electronic form, which comprises making, changing or canceling the booking of a selected room/rooms in the Hotel, and the service enabling making payments for the booking. **Under the rules of the Terms and Conditions, the Provider provides service**, in an electronic form, which comprises making, changing or canceling the booking of a selected room/rooms in the Hotel, and the service enabling making payments for the booking. The Provider does not conclude contracts for the benefit of the Hotel, in particular, the Provider is not obliged to provide other services, including any hotel services, except for the services related to making, changing or canceling a room/ selected rooms booking in the Hotel. The said agreements are concluded on the conditions specified separately by the Hotel.
2. Conditions for the provision of Service include:
  1. becoming familiar with the Terms and Conditions and the acceptance its provisions by ticking the appropriate fields as part of the booking form in the Provider's System;
  2. declaring the following, by marking the appropriate fields in the booking form in the Provider's System:
    - authenticity of data given to the Provider;
    - consent for the processing of personal data by the Provider, given to the Provider for the purpose of provision of the Service;
    - acknowledgment of the voluntary submission of data and the rights pursuant to the Personal Data Protection Act (Journal of Laws 2016.922 form June 28, 2016, as amended);
    - the choice of the payment method for the booking and the possible selection of the VAT invoice, if required by the Hotel's pricing conditions.
3. Provider's System and upon the acceptance of the Terms and Conditions as well as the submission of the declarations referred to in point 3.2.2. of the Terms and Conditions.
4. The Internet connection as well as an active and properly configured email account is required to use the Services determined in the Terms and Conditions.
5. The use of the Service is voluntary.
6. The use of the Service is free of charge, however, it may be connected with the cost for the Client against the Internet provider, for which the Provider shall not be held responsible.

### 4. BOOKING AND CANCELLATION

1. To use the Service it is necessary to have an individual email address and complete the booking form provided in the Provider's System.
2. The booking includes the following steps:
  1. selection of hotel services provided by the Hotel, based on the data and information provided in the System, in particular, room availability and the booking price; the prices provided in the System are gross prices and include only the services indicated as its components;



2. submission of the required data and information by the Client using the booking form - in particular, the name and surname, unique email address, and telephone number - in the System available on the Hotel website;
  3. confirmation by the Client that he has read and accepted the Terms and Conditions, as well as the submission the required declarations. The Client's failure to confirm and accept the content of the Terms and Conditions as well as the failure to submit the required declarations prevents the continuation of the booking procedure;
  4. making a payment, if required by the Hotel's price conditions, under the terms and conditions;
  5. after entering the booking data and confirming the acceptance of the Terms and Conditions, the Client will receive an automated message containing the code and the booking confirmation along with the payment terms and conditions, as well as the rules of changing or canceling the booking, to the email address provided in the course of the booking. The booking agreement shall be deemed concluded upon the sending of the confirmation.
3. The Provider reserves the right to refuse to make a booking in the absence of available rooms in the Hotel. In such a case, the customer will receive an automated message, to the email address provided during the booking, about the inability to make a booking.
  4. Booking cancellation by the Client includes the following steps:
    1. choosing the "Modify" option in the message sent to the Client, including the booking confirmation referred to in point 4.2.5 of the Terms and Conditions;
    2. choosing the option described above shall launch the booking management system in the web browser. In the booking management system, the "Cancel" option shall be selected and the reason for the cancellation shall be provided;
    3. Once the cancellation is complete, the Client shall receive an automated confirmation of the booking cancellation to the email address provided during the booking. In case the cancellation is free of charge and payment has been made in advance, the amount will be returned to the Client's account used to make a payment for the booking.
  5. Changing the booking by the Client includes the following steps:
    1. choosing the "Modify" option in the message sent to the Client, including the booking confirmation referred to in point 4.2.5 of the Terms and Conditions;
    2. choosing the option described above shall launch the booking management system in the web browser. In the booking management system, the "Modify" option shall be selected and the reason for the change shall be provided;
    3. Once the request for change has been submitted, the Hotel shall contact the guest to inform about the modification status.

## 5. PROVIDER OBLIGATIONS

1. In connection with the provision of the Service defined in the Terms and Conditions, the Provider is obliged to:
  1. comply with the provisions of the Terms and Conditions;
  2. provide the Service with due diligence.
2. In the event of unplanned lack of access to the Service or as a result of a failure preventing its implementation, the Provider shall be obliged to take actions aiming at the restoration of the System operation with due diligence. However, the Provider is not liable for the Client's inability to use the Service and any Client's damage caused by the lack of access to the System, failure of the telecommunications connection, except when such a case is the Provider's intentional fault.
3. The Provider reserves the right to **block the email address** of the Client who has violated the provisions of the Terms and Conditions or the law.
4. The Provider does not guarantee uninterrupted provision of the Service. In particular, the Provider shall not be liable for a break in the provision of the Service caused by technical, maintenance reasons in reference to the System, as well as those on the part of the Client or a third party.

## 6. CLIENT OBLIGATIONS

1. In connection with the use of the Service, the Client is obliged to:
  1. comply with all provisions of the Terms and Conditions;

2. comply with all the legal provisions, good practices, and generally applicable rules of the use of the Internet;
3. correctly provide Client's data including, in particular, the data required during the booking;
4. immediately inform the Provider of any security breach and problems related to the functioning or the use of the Service;
5. refrain from performing any activities threatening the security of the System or computer systems of third parties;
6. not to use the System directly or indirectly to perform any activities which are against the law, good practices of the use of the Internet, or that violate the rights of third parties.

## 7. LIABILITY

1. The Provider is not liable for any interruptions in the provision of the Service resulting from the failure or malfunction of the IT systems which are beyond the Provider's influence.
2. The Provider is not liable for the inability to use the Service resulting from **errors while making, changing or canceling the booking by the Client.**
3. The Client is solely and strictly liable for all the consequences and damages incurred on the part of the Client, the Provider or any other parties, related or resulting from the following events:
  1. breach of any provisions of the Terms and Conditions by the Client;
  2. improper use of the System by the Client, in particular, use the System which is contrary to its intended use or instructions presented in the Terms and Conditions;
  3. lack of security of the Client's IT systems.
4. The Provider does not control, inspect, and is not liable for the damage caused to the Client or a third party as a result of or in connection with the Client's use of the Service, in particular, the Provider is not liable for damages arising from or related to:
  1. damages, breaks in the operation of the Service or any software used by the Client;
  2. introduction of any malicious software (eg viruses) to the Client's IT system or data, including those related to the destruction or damage of the Client's hardware or software.
5. The Provider shall not be liable for damages caused to the Client due to defects (failures) of the System, lack of action or improper operation, failures, including the inability to use or malfunction of the Service caused by the lack of action or malfunction (eg defect, malfunction) of the System or any of its elements.
6. Neither Party shall be liable for damage caused by force majeure.
7. The Provider's liability excludes damage in the form of the lost customer benefits.
8. The exclusion or limitation of liability of the Provider referred to in the Terms and Conditions do not apply in cases where it is not possible to exclude or limit liability due to the content of the mandatory legal provisions, in particular, they do not apply to damage caused intentionally to the Client.

## 8. COMPLAINTS

1. Complaints related to the provision of the Service shall be made by mail to the Provider's address or electronically to the Provider's email address.
2. The complaint shall contain the following details of the Client: name, surname, Client's address, the email address provided in the booking, and a description of the problem which arises in connection with the use of the Service.
3. Complaints will be processed on a first-come basis with the Provider, as described above.
4. The Provider shall handle the complaint within 14 business days of the day of receipt. Immediately after handling the complaint, the Provider shall issue a response regarding the complaint. The reply shall be sent in the same form in which the complaint has been made, to the Client's email address or the Client's mail address provided in the complaint.
5. In case the information provided in the complaint shall require supplementation, the Provider, before handling the complaint, shall ask the Client to supplement it within the period indicated to handle the complaint. In such a case, the period referred to in point

8.4 above shall run from the moment of receipt of the completed complaint by the Provider.

## **9. PERSONAL DATA**

1. The administrator of Customers' personal data is LARIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Pawia 18A/10, 31-154 LARIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, which can be contacted by e-mail: [biuro@krakowliving.pl](mailto:biuro@krakowliving.pl)
2. It is voluntary for the Customer to provide the data, but necessary for the Service to be provided.
3. The Customers who have provided their data have the right to:
  1. access their data, correct or withdraw it at any time (withdrawal of consent does not affect the legitimacy of the processing thereof which was done on the basis of the consent granted prior to its withdrawal);
  2. request the deletion of the data (right to be forgotten);
  3. restrict the processing of the data;
  4. transfer the data (if technically possible);
  5. express objections when automated decision-making is used (including profiling);
  6. lodge a complaint with the President of the Office for the Protection of Personal Data.
4. The personal data provided by the Customer will be processed:
  1. by the Administrator in order to provide services on the basis of Article 6 para. 1 lit. b) of GDPR;
  2. for marketing purposes, including sending commercial information to the e-mail address, if the Customer has agreed to it by marking the appropriate box in the booking process. The consent to the processing of the data for marketing purposes and sending commercial information may be withdrawn by clicking the appropriate link in the received message or by sending a notification to the Administrator's email address;
  3. to implement the justified interest of the Administrator of personal data in specific cases pursuant to Article 6 para. 1 lit. f) of GDPR, e.g. debt collection or video traffic monitoring within the Facility.
5. The legal basis for the processing of personal data are contracts concluded between the Customer and the Facility as well as the relevant provisions of national and EU law under which personal data are processed.
6. The Customer's personal data will be stored no longer than for the period of time resulting from the provisions of the Tax Ordinance, the provisions of the Accounting Act and other generally applicable regulations.
7. The Customer's personal data will not be processed outside the EEA.
8. The Administrator may use automated decision-making, including profiling, for marketing purposes, and for adapting the offer.
9. The Administrator entrusts the processing of personal data to the Service Provider. The recipients of personal data may also be bodies, institutions and entities authorized by law, as well as entities providing services to the Data Administrator (e.g. legal, IT, marketing, or accounting services and other entities involved in the performance of the Service).
10. The Service Provider and the Administrator declare that they use appropriate organizational and technical means to ensure the security of personal data being processed.
11. The Service Provider and the Administrator shall not be liable for the consequences of false or incorrect data being provided by the Customer if, despite due diligence being exercised, it will not be possible to contact the Customer.

## **10. PROHIBITION OF UNLAWFUL ACTIONS**

1. The Client shall not use the Service provided by the Provider for purposes contrary to law, principles of social coexistence, morality and the generally accepted rules of conduct.
2. The Client shall use the Service only in a manner consistent with its intended use and functionality specified in the Terms and Conditions.

## 11. FINAL PROVISIONS

1. The Terms and Conditions shall come into force upon the publication on the Hotel's website and apply to bookings made after 2018-03-22.
2. The Provider is entitled to amend the provisions of the Terms and Conditions at any time and according to own decision. In particular, the Provider may change the provisions of the Terms and Conditions in the case of:
  1. the necessity to adapt the Terms and Conditions to the mandatory provisions or to the changes in legal regulations affecting the content of the Terms and Conditions;
  2. the necessity to adapt the Terms and Conditions to the recommendation, interpretation, ruling, regulation, public authority or a court decision having an impact on the content of the Terms and Conditions;
  3. the expansion or changes to the functionality of the System;
  4. introduction of new Services, change in the scope or the nature of the Services;
  5. changes of the technical conditions of the provision of the Service;
  6. changes in the scope of the Provider's activities.
3. Within the limit set out by the mandatory provisions of the law, the invalidity of any of the provisions of the Terms and Conditions shall not affect the validity of the remaining provisions of the Terms and Conditions.
4. All disputes arising from the implementation of the provisions of the Terms and Conditions shall be settled by a court of law competent for the Provider. The provision referred to in the preceding sentence does not apply to contracts concluded with the consumer Client Users. For the avoidance of any doubts, the Provider informs that in the case of consumers in dispute, as referred to in this paragraph, the competent court is the court relevant in the provisions on the protection of consumer rights.
5. The applicable law is the Polish law. For matters not regulated by the Terms and Conditions, relevant provisions of the Polish law shall apply, in particular, the provisions of the Act of 23 April 1964. The Civil Code (Journal of Laws 2017.459 of March 2, 2017, as amended) and the Act of 18 July 2002 on the Provision of Electronic Services (Journal of Laws Journal of Laws 2017.1907 of October 12, 2017, as amended) and the Act of 29 August 1997 on the Protection of Personal Data (Journal of Laws 2016.922 of June 28, 2016, as amended).