

## REGULAMIN REZERWACJI USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki Obiektu oraz Klienta w procesie rezerwacji usług w Obiekcie.
2. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
  1. **Klient:**
    1. osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca rezerwacji jako konsument,
    2. osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (JDG), dokonująca rezerwacji w związku z prowadzoną działalnością (tj. nie będąca konsumentem),
    3. osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną (tj. nie będąca konsumentem).
  2. **Obiekt** – Hotel Mazowiecki, ul. 28 Pułku Strzelców Kaniowskich 53/57, 90-640 Łódź zarządzany przez K&M MANAGEMENT Sp. z o.o., Ulica: 28 Pułku Strzelców Kaniowskich 53/57, 90-640 Łódź, NIP: 7272789732, Email: recepcja@hotelmazowiecki.com, Telefon: 42 637 43 33;
  3. **Płatności Online** – metody płatności online udostępnione Klientowi przez Obiekt w ramach procesu rezerwacji.
  4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
  5. **Dostawca Silnika Rezerwacyjnego** - podmiot świadczący na rzecz Obiektu usługę technicznego udostępnienia infrastruktury rezerwacyjnej, w tym silnika rezerwacyjnego.
3. Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji dokonywanych przez Klienta lub w imieniu i na zlecenie Klienta 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.
4. W razie wątpliwości co do statusu Klienta, w szczególności w przypadku, gdy Klient 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 przestana zostanie wiadomość potwierdzająca dokonanie rezerwacji (w przypadku ukończenia procesu rezerwacji) albo wiadomość e-mail o przerwaniu rezerwacji (w przypadku nieukończenia procesu rezerwacji).
2. Klient 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 rezerwację lub odwołującej rezerwację oraz innej komunikacji ze strony Obiektu, wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta (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.
4. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępności systemu rezerwacji ani trudności w jego działaniu wynikające z przyczyn niezależnych od Obiektu, w szczególności z powodów technicznych lub 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 Klient dokonał rezerwacji oferty

zawierającej wyraźnie określone cechy pokoju lub usługi (np. pokój z balkonem, widokiem na jezioro 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 Klienta 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 Klientem w celu omówienia uwag oraz poinformowania o odpłatności, jeżeli spełnienie uwag wymaga dodatkowych kosztów, a realizacja następuje dopiero po akceptacji Obiektu oraz Klienta.
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 Klienta 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:
  1. braku wolnych pokoi w Obiekcie - pod warunkiem niezwłocznego poinformowania Klienta 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 Klienta, a Klient może odmówić propozycji i otrzymać zwrot pełnej wpłaty,
  2. podania przez Klienta nieprawdziwych, niepełnych lub wątpliwych danych w procesie rezerwacji,
  3. dokonania wielokrotnych rezerwacji przez tego samego Klienta na ten sam termin, bez realnego zamiaru skorzystania z usług Obiektu, lub w innych przypadkach uzasadniających podejrzenie nadużycia lub błędnych rezerwacji,
  4. braku możliwości uzyskania autoryzacji płatności lub niewniesienia wymaganej opłaty,
  5. wystąpienia oczywistej omyłki cenowej,

6. wystąpienia siły wyższej, przy czym w takim wypadku Obiekt ma prawo zaproponowania pobytu w innym terminie,
  7. innych obiektywnych przyczyn uniemożliwiających realizację rezerwacji.
7. W przypadkach opisanych w punkcie poprzedzającym, Klient 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 Klienta dokonującego rezerwacji. Omyłką cenową są w szczególności:
1. ceny wynikające z błędu technicznego lub systemowego,
  2. ceny nieodpowiadające zakresowi świadczenia (np. cena za dobę odpowiadająca wartości usługi dodatkowej),
  3. ceny powstałe wskutek oczywistej pomyłki ludzkiej (np. brak cyfr, zamiana cyfr, błędne przeniesienie przecinka),
  4. 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 3.6.
10. Zmiana rezerwacji przez Klienta (o ile jest możliwa zgodnie z warunkami zarezerwowanej oferty) obejmuje następujące kroki:
1. przestana do Klienta wiadomość będzie zawierać 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,
  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.

3. W przypadku niemożności realizacji oczekiwań w zakresie zmiany rezerwacji i rezygnacji Klienta, Obiekt zastrzega sobie prawo do zatrzymania wniesionej opłaty zgodnie z warunkami oferty.
11. Klient 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 Klientowi 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, Klientowi 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 Klienta 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.
3. 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 uzdrowiskowych wynikających z przepisów prawa miejscowego, a które są uiszczane przez Klienta 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.

4. 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.
5. Ceny obowiązują w momencie ich wyświetlenia Klientowi w systemie rezerwacyjnym w ramach oferty i stają się wiążące w chwili ich potwierdzenia w potwierdzeniu rezerwacji przesłanym Klientowi.
6. 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 Klientowi, w tym w szczególności w związku z zapisem na newsletter, uczestnictwem w programach lojalnościowych lub akcjach promocyjnych. Rabat lub korzyść może mieć zastosowanie wyłącznie do wybranych ofert, zgodnie z warunkami określonymi przez Obiekt, może być ograniczony czasowo albo w stosunku do wybranych ofert i terminów i nie stanowi elementu standardowej oferty cenowej ani roszczenia Klienta wobec Obiektu.
7. Obiekt zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń w zakresie sumowania rabatów różnego rodzaju oraz ograniczeń w zakresie łączenia warunków preferencyjnych ofert.
8. 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.
9. 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 Klienta po przyjeździe do Obiektu, które podlegają odrębnej opłacie zgodnie z aktualnym cennikiem Obiektu.

10. 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.
11. 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 Klient wyraża zgodę na obciążenie jego karty płatniczej lub pobranie środków inną wybraną metodą płatności zgodnie z warunkami rezerwacji.
3. W przypadku zgłoszenia przez Klienta 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 Klienta 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 oczywiście bezzasadnego lub fałszywego zgłoszenia chargeback przez Klienta.
5. W zakresie, w jakim Klient 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 Klienta lub osób mu towarzyszących. Obciążenie karty może nastąpić w razie udokumentowania szkody oraz poinformowania Klienta na adres e-mail podany w rezerwacji.

## **6. VOUCHERY**

1. Obiekt może oferować vouchery uprawniające do skorzystania z określonych usług lub pobytu 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.
2. Obiekt może również oferować 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. W przypadku, gdy wartość vouchera kwotowego nie pokrywa pełnej ceny rezerwacji, Klient zobowiązany jest do dopłaty brakującej kwoty. W przypadku, gdy wartość vouchera kwotowego przewyższa cenę rezerwacji, różnica nie podlega zwrotowi.
3. Realizacja vouchera 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 vouchera.
4. W przypadku, gdy wartość usług zrealizowanych przy użyciu vouchera jest niższa niż jego wartość nominalna, różnica nie podlega zwrotowi. W przypadku, gdy wartość usług przekracza wartość vouchera, Klient zobowiązany jest do dopłaty różnicy. W przypadku gdy rezerwacja została opłacona za pomocą voucherów, możliwość odwołania rezerwacji może być ograniczona albo wyłączona.
5. W przypadku utraty lub zniszczenia vouchera, Obiekt może – według własnego uznania – wystawić jego duplikat wyłącznie po zweryfikowaniu tożsamości nabywcy i potwierdzeniu niewykorzystania pierwotnego vouchera.

## **7. POBYT W OBIEKCIE**

1. Warunki pobytu w Obiekcie określa odrębny regulamin Obiektu. Klient 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 organów i służb.
2. Klient 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 Klienta 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 klienta w Obiekcie (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 Klienta 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.

## **8. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON**

1. Klient jest zobowiązany do posługiwania się prawdziwymi danymi, co do których ma prawo. Podanie nieprawdziwych danych może skutkować anulowaniem rezerwacji bez zwrotu płatności.
2. Klient 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 Klienta, który naruszył postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa.
5. W przypadku chęci otrzymania faktury wystawionej na firmę, Klient jest zobowiązany 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.

## 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Klient ponosi odpowiedzialność za wybór rezerwacji i jej przydatność do własnych potrzeb.
2. Klient odpowiada za swoje działania i zaniechania, w tym przekazanie błędnych informacji lub niestosowanie się do Regulaminu.
3. Obiekt ani Dostawca Silnika Rezerwacyjnego nie odpowiadają za przerwanie procesu dokonywania rezerwacji (tzw. porzucenie koszyka) przez Klienta.
  1. Błędnie wprowadzone dane przez Klienta.
  2. Brak dostępu do Internetu lub ograniczenia w jego dostępności.
  3. Ograniczenia lub nieprawidłowe działanie oprogramowania lub urządzeń należących do Klienta, które stanowią podstawę do dokonywania rezerwacji.
  4. Poniesione szkody oraz utracone zyski przez Klienta, które były spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, na które Obiekt nie miał wpływu.
  5. Poniesione szkody oraz utracone zyski przez Klienta, które były spowodowane wystąpieniem siły wyższej.
4. Obiekt ani Dostawca Silnika Rezerwacyjnego nie ponoszą odpowiedzialności za:
  1. niepoprawnie wpisane dane przez Klienta,
  2. brak dostępu do sieci Internet lub ograniczenia w jego dostępności,
  3. ograniczenia lub nieprawidłowe działanie oprogramowania albo urządzeń należących do Klienta, które stanowią podstawę do dokonywania rezerwacji,
  4. poniesione szkody jak i utracone korzyści przez Klienta, które spowodowane zostały na skutek działania lub zaniechania osób trzecich, a na które nie miał wpływu Obiekt,
  5. poniesione szkody jak i utracone korzyści przez Klienta, które spowodowane zostały na skutek zaistnienia siły wyższej,

6. 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.

## 10. REKLAMACJE

1. Klient 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 zakończenia pobytu w Obiekcie, a w przypadku rezerwacji niezrealizowanej – 30 dni od daty, w której pobyt miał się rozpocząć.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Obiekt w terminie 14 dni od jej otrzymania. Reklamacje należy składać listownie lub drogą elektroniczną na adres Obiektu podany w punkcie 1 Regulaminu.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta: imię, nazwisko, adres, adres e-mail podany przy rezerwacji oraz opis problemu.
4. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikających z rezerwacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na trwałym nośniku.
6. W razie powstania sporu Strony zobowiązują się w pierwszej kolejności do podjęcia działań zmierzających do jego polubownego rozwiązania, w szczególności po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
7. W przypadku sporu między Klientem a Obiektem w przedmiocie wykonania umowy o świadczenie usług hotelarskich, Klient 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](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)).

8. Obiekt nie jest zobowiązany ani zobligowany do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile nie wyrazi na to zgody w danej sprawie.
9. Obiekt zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia reklamacji, jeżeli zarzucane uchybienia w usługach wynikają z przyczyn leżących po stronie Klienta lub osób, za które ponosi on odpowiedzialność.

## **11. DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ**

1. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Obiektu.

## **12. 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 Klienta, który dokonał rezerwacji, wiąże Regulamin w wersji obowiązującej w dniu akceptacji.
2. Niniejszy Regulamin sporządzono w języku polskim oraz przetłumaczono na inne języki 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 mają zastosowanie 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 10.7 powyżej. Wszelkie spory pomiędzy Obiektem a Klientem niebędącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Obiektu.
6. Warunki niniejszego regulaminu rezerwacji stosuje się w zakresie niesprzecznym z regulaminem Obiektu.