

REGULAMIN REZERWACJI POKOI I POBYTU GOŚCI
W **WILLI HAMRY** W PORONINIE

WSTĘP

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę, prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorców związane ze świadczeniem Usług noclegowych oraz zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych z nich korzystających oraz zasady wyłączania odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług.
2. Regulamin został umieszczony przez Usługodawcę na stronach www Usługodawcy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.

I. Postanowienia ogólne

1. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:
 - a) System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego,
 - b) Umowa zawarta na odległość - umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,
 - c) Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,
 - d) Usługodawca – Katarzyna Adamiec prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą: ENFRENTE Katarzyna Adamiec, Kośne Hamry 7B, 34-520 Poronin, woj. Małopolskie; NIP: 6521652895, prowadząca Willę Hamry w Poroninie,
 - e) Usługobiorca – podmiot będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, korzystający z usług Usługodawcy, Usługobiorca może być jednocześnie Gościem,
 - f) Gość – osoba korzystająca z usług oferowanych przez Willę Hamry w Poroninie. Osoba ta może być jednocześnie Usługobiorcą,
 - g) Formularz rejestracji - formularz internetowy zamieszczony na stronach Usługodawcy, wykorzystywany do rejestracji Usługobiorcy w systemie,
 - h) Potwierdzenie rezerwacji - dokument przesyłany Usługobiorcy przez Usługodawcę,
 - i) w postaci elektronicznej, określający szczegółowe warunki rezerwacji, w tym: dane o długości pobytu, wysokości należności za rezerwowany pobyt oraz określający

termin wpłaty bezzwrotnej przedpłaty (bezzwrotnego zadatku) za pobyt w Willi Hamry. Akceptacja warunków rezerwacji następuje poprzez dokonanie przez Usługobiorcę wpłaty na rzecz Usługodawcy kwoty wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji, z którą to chwilą dochodzi pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą do zawarcia umowy o świadczenie określonych w potwierdzeniu rezerwacji usług oferowanych przez Usługodawcę.

2. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę, w tym przy użyciu strony WWW zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Jednocześnie wpłata ustalonej kwoty zadatku jest jednoznaczna z akceptacją warunków Regulaminu.

II. Sposób dokonania rezerwacji

1. Celem dokonania rezerwacji za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca, niezbędne jest skorzystanie z powszechnie używanych przeglądarek internetowych.
2. Prawidłowe korzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę za pomocą Serwisu teleinformatycznego możliwe jest po włączeniu w używanej przez Usługobiorcę przeglądarce internetowej opcji akceptowania plików „cookies” oraz wyłączeniu blokady wyskakujących okienek pop-up.
3. Usługodawca świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.
4. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować czasowe utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z Serwisu teleinformatycznego.
6. Rezerwacji pobytu można dokonać poprzez:
 - a) wypełnienie i podpisanie formularza rezerwacji lub formularza kontaktowego na stronie internetowej Willi Hamry i przesłanie go drogą elektroniczną,
 - b) złożenie zamówienia na pobyt w Willi Hamry drogą elektroniczną (e-mail),
 - c) osobiste potwierdzenie rezerwacji tzw. bezpośrednia rezerwacja „z ulicy” .

III. Proces rezerwacji

1. Rezerwacji dokonuje się poprzez podanie danych niezbędnych do wprowadzenia rezerwacji do systemu rezerwacyjnego oraz dokonanie wymaganej płatności .
2. Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę w formularzach, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.
3. Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN).
4. W przypadku płatności przelewem wszelkie opłaty za jego dokonanie ponosi Usługobiorca.

5. Po dokonaniu rezerwacji w sposób określony w części II ust. 6 lit. a-b powyżej, Willa Hamry prześle na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail Potwierdzenie rezerwacji, określające każdorazowo ważność oferty i wysokość wymaganego bezzwrotnego zadatku (bezzwrotnej przedpłaty) za rezerwowany pobyt, którego akceptacja następuje poprzez dokonanie wpłaty wskazanej w Potwierdzeniu rezerwacji kwoty pieniężnej.

IV. Dokonywanie płatności i wystawienie faktury

1. Dokonanie płatności jest warunkiem potwierdzenia rezerwacji, o czym Usługobiorca zostaje poinformowany. Rezerwacja uważana jest za dokonaną wyłącznie po dokonaniu przedpłaty (zadatku) w wysokości ustalonej przez Usługodawcę. Wysokość przedpłaty określona jest w Potwierdzeniu rezerwacji.
2. Usługobiorca rezerwujący może uiścić kwotę z tytułu bezzwrotnej przedpłaty (bezzwrotnego zadatku), o którym mowa wyżej w formie przelewu bankowego.
3. Bezzwrotna przedpłata (bezzwrotny zadatek) winien być wpłacony w terminie określonym w Potwierdzeniu rezerwacji.
4. Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego Willi Hamry :
Wpłaty krajowe i zagraniczne:
Katarzyna Adamiec, ul. Kośne Hamry 7b, 34-520 Poronin
mBank - Oddział Bankowości Elektronicznej BRE Bank SA
PL 38 1140 2004 0000 3102 4709 3356
KOD SWIFT: BREXPLPWMBK
5. Usługodawca wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego.
6. W przypadku osobistego wynajmu pokoju bezpośrednio w Willi Hamry (tzw. rezerwacji bezpośredniej z ulicy), należność za pobyt zostaje uiszczona z góry.
7. Każdy Usługobiorca rezerwujący pobyt zobowiązany jest do uregulowania należności za pobyt w dniu rozpoczęcia pobytu.

V. Potwierdzenie rezerwacji

1. Rezerwację uważa się za przyjętą z chwilą przesłania Potwierdzenia rezerwacji.
2. Rezerwację uznaje się za dokonaną z chwilą zrealizowania przez Usługobiorcę bezzwrotnej przedpłaty (bezzwrotnego zadatku) za pobyt w Willi Hamry, zgodnie zadeklarowanym czasem pobytu. Zapłata za pobyt może zostać dokonana gotówką lub przelewem bankowym.
3. Brak wpłaty bezzwrotnej przedpłaty (bezzwrotnego zadatku) w terminie określonym w Potwierdzeniu rezerwacji uznaje się za rezygnację Usługobiorcy z rezerwacji usług noclegowych oraz skutkuje przyjęciem, że pomiędzy stronami nie doszło do skutecznego zawarcia umowy o świadczenie usług noclegowych.

VI. Warunki zmian i anulacji rezerwacji.

1. Wyjątkowo, za pisemną zgodą Usługodawcy, istnieje możliwość zmiany lub anulowania rezerwacji, jednakże wyłącznie z ważnych powodów, uzasadnionych i udokumentowanych przez Gościa pisemnie na zasadach określonych poniżej.
2. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Gość zostanie obciążony opłatą za rezygnację z pobytu w wysokości:
 - a) 30 % wartości rezerwowanego pobytu w przypadku rezygnacji z pobytu na 60 dni i więcej przed planowanym przyjazdem
 - b) 50% wartości rezerwowanego pobytu w przypadku rezygnacji z pobytu między 60- tym a 30-tym dniem przed planowanym przyjazdem
 - c) 100 % wartości rezerwowanego pobytu w przypadku rezygnacji z pobytu na mniej niż 30 dni przed planowanym przyjazdem lub braku przybycia bez anulowania rezerwacji.
3. Wniosek o anulowanie rezerwacji być zgłoszony w pocztą elektroniczną.
4. W odniesieniu do rezerwacji dotyczących okresu szczególnego zainteresowania pobytami, Willa Hamry zastrzega sobie możliwość wprowadzenia w Potwierdzeniu rezerwacji odmiennych warunków anulowania rezerwacji, a nawet całkowitego wyłączenia możliwości złożenia wniosku o anulowanie rezerwacji.

VII. Warunki zawierania i rozwiązywania umów.

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

VIII. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego, odnośnie do danych osobowych Klientów, jest Usługodawca.
2. W trosce o bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych Administrator działa w oparciu o wewnętrzne procedury i zalecenia, zgodne z odpowiednimi aktami prawnymi w zakresie ochrony danych osobowych, a w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46 WE.
3. Administrator dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności zapewnia, iż dane osobowe są:

- a) przetwarzane zgodnie z prawem;
 - b) zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i niepoddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami;
 - c) merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane;
 - d) przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.
4. Dane osobowe, w szczególności imię i nazwisko oraz adres e-mail, przetwarzane będą przez Usługodawcę w celu świadczenia Usługi, wyjaśnienia okoliczności ewentualnego korzystania z Usługi niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami prawa, oraz rozpatrywania ewentualnych reklamacji, na warunkach określonych poniżej. Podwykonawcy Usługodawcy zostaną należycie umocowani do przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją Usługi, na co Usługobiorca wyraża zgodę.
5. Szczegółowe cele i zakres przetwarzania danych osobowych i kategorie osób, których dane te dotyczą oraz wszelkie dane wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego:
- a) zwykłe dane osobowe zgodne z art.4 pkt 1 RODO: imiona i nazwiska, adresy e-mail, numery telefonów, informacje o dacie pobytu (noclegu), informacje o preferencjach dotyczących pobytu (noclegu), liczba osób dorosłych objętych zamówieniem, liczba i wiek dzieci objętych zamówieniem, dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, język do kontaktu przechowywane są przez rok od zakończenia usługi, a przetwarzane są w celu:
 - zamówienia usługi → zawarcia umowy z Klientem
 - świadczenia zamówionej usługi → realizacji umowy z Klientem
 - rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zamówionej usługi.
 - b) zwykłe dane osobowe zgodne z art.4 pkt 1 RODO: imiona i nazwiska, adresy e-mail, numery telefonów, informacje o preferencjach dotyczących usług, język do kontaktu przechowywane do odwołania, a przetwarzane w celu wysyłania propozycji pobytu oraz informacji o wydarzeniach i promocjach osobom, które wyraziły zgodę na otrzymywanie tego typu informacji.
 - c) zwykłe dane osobowe zgodne z art.4 pkt 1 RODO raz dane osobowe szczególnej kategorii, o których mowa w art. 9 pkt. 1, w odniesieniu do treści zapytania: imiona i nazwiska, adresy e-mail, numery telefonów, język do kontaktu, treść zapytania przechowywane są przez okres 30 dni od złożenia zapytania lub od ostatniej akcji, a przetwarzane są w celu udzielenie odpowiedzi na zapytanie Osobom, które kontaktowały się z Willą Hamry.
6. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do świadczenia Usługi. Klientowi, którego dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia lub wycofania w każdej chwili.

7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych lub błędnych danych, jeśli mimo dołożenia przez Usługodawcę należytej staranności nie będzie możliwe nawiązanie kontaktu z Klientem.
8. Usługodawca informuje, że dane osobowe Klientów nie są udostępniane osobom trzecim i w tym zakresie poweźmie wszelkie niezbędne środki i zapewni wykorzystanie swojej wiedzy i doświadczenia w celu realizacji przedmiotowego zapewnienia. Usługodawca zachowuje prawo udostępnienia danych osobowych podmiotom upoważnionym oraz w przypadkach przewidzianych przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
9. Usługodawca zobowiązany jest do dotrzymania tajemnicy i poufności informacji uzyskanych w celu świadczenia Usługi oraz nieujawniania ich komukolwiek. Podjęte zobowiązanie pozostaje w mocy przez czas nieokreślony.
10. Usługodawca oświadcza, że systemy informatyczne wykorzystywane do przetwarzania danych osobowych spełniają wymogi obowiązujących przepisów prawa, w szczególności chronione są w stopniu wysokim w rozumieniu rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informacyjne służące do przetwarzania danych osobowych i taki stan będzie utrzymywany przez czas trwania niniejszej Umowy.
11. W razie wyrażenia przez Klienta zgody, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w czasie rezerwacji, Obiekt może przetwarzać dane osobowe Klienta w celach marketingowych oraz przysyłać informacje handlowe na adres poczty elektronicznej. Zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz przesyłanie informacji handlowej może być cofnięta poprzez przesłanie odpowiedniej wiadomości na adres poczty elektronicznej Obiektu.
12. Do przetwarzanych przez Administratora danych przysługuje wgląd użytkownikowi Serwisu, który je przekazał. Użytkownik ma również prawo do modyfikacji tych danych, żądania ich przekazania innemu podmiotowi oraz ograniczenia lub zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych w dowolnym momencie. W dowolnym momencie użytkownik może również cofnąć wcześniej udzieloną zgodę na przetwarzanie swoich danych oraz żądać usunięcia swoich danych osobowych z serwisu.
13. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody wyrażanej przez użytkowników Serwisu oraz w przypadkach, w których przepisy obowiązującego prawa upoważniają Administratora do przetwarzania danych osobowych.
14. W celu wykonania swoich praw wskazanych Usługobiorca powinien skontaktować się z Administratorem drogą mailową: willa@hamry.pl
15. Administrator realizuje funkcje pozyskiwania informacji o użytkownikach i ich zachowaniach w następujący sposób:
 - a) poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzu informacje,
 - b) poprzez gromadzenie plików "cookies"

16. Przy pierwszej wizycie na stronie Willa Hamry użytkownik jest informowany o używaniu plików cookies. Pozostając na stronie użytkownik akceptuje stosowanie zwykłych plików cookies na stronie internetowej. Brak zmiany po stronie użytkowników ustawień przeglądarki jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na użycie plików „cookies”.
17. Instalacja plików „cookies” jest konieczna do prawidłowego świadczenia usług w Serwisie. W plikach „cookies” znajdują się informacje niezbędne do prawidłowego funkcjonowania strony internetowej, w szczególności tych wymagających autoryzacji. Użytkownik może w każdym czasie zmienić ustawienia swojej przeglądarki tak, aby pliki cookies były albo akceptowane, albo odrzucane lub tak, aby użytkownik był powiadamiany o nieumieszczaniu tych plików na swoim komputerze.
18. W Serwisie mogą pojawiać się linki do innych stron internetowych, które działają niezależnie od Serwisu i nie są w żaden sposób nadzorowane przez Serwis. Strony te mogą posiadać własne polityki dotyczące prywatności oraz regulaminy, z którymi zalecamy się uważnie zapoznać.
19. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany w polityce prywatności serwisu, co może zostać spowodowane przez rozwój technologii internetowej, ewentualne zmiany prawa w zakresie ochrony danych osobowych oraz rozwój Serwisu. O wszelkich zmianach będziemy informować użytkowników w sposób widoczny i zrozumiały.
20. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych przez Administratora danych przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (po nowelizacji ustawy o ochronie danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - a) Niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy,
 - b) Niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.
 - c) Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamacja powinna:
 - a) zostać złożona na adres siedziby Usługodawcy lub mailowo na adres willa@hamry.pl,
 - b) zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać zakres żądania Usługobiorcy,
 - c) zostać podpisana oraz zawierać aktualne dane Usługobiorcy.

X. Zasady przebywania w Obiekcie

1. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16.00
2. Doba hotelowa kończy się o godzinie 11.00

3. Cisza nocna obowiązuje w godzinach 22.00 – 6.00.
4. Wcześniejsze rozpoczęcie doby hotelowej lub jej przedłużenie objęte jest dodatkową opłatą wynoszącą 50% stawki za pokój za dobę. Chęć przedłużenia pobytu należy zgłosić do godz. 10.00. Przedłużeń dokonuje się w miarę istniejących możliwości.
5. Rachunek za pobyt powinien zostać uregulowany z góry lub w dniu rozpoczęcia pobytu.
6. W przypadku niewykorzystania całości lub części pobytu w zarezerwowanym wcześniej terminie, Gościom nie przysługuje zwrot zapłaconej kwoty ani obniżenie ceny usługi za niewykorzystany okres.
7. Osoby nieposiadające rezerwacji w Willi Hamry mogą przebywać na terenie posesji wyłącznie po wcześniejszym ustaleniu tego faktu z przedstawicielem Usługodawcy.
8. Za rzeczy osobiste pozostawione bez nadzoru Usługodawca nie odpowiada.
9. Zabrania się chodzenia w butach narciarskich, wnoszenia sprzętu narciarskiego rowerów, itp. do pokoi. Obuwie i sprzęt należy przechowywać w miejscu do tego przeznaczonym.
10. W części budynku dostępnej dla wszystkich Gości należy utrzymywać ład i porządek - nie pozostawiać resztek jedzenia na stołach, blatach oraz w lodówce. W szczególności prosi się rodziców o dopilnowanie porządku po dzieciach także w „kąciku zabaw” i nie używanie kredek i flamastrów na stołach drewnianych. O chęci skorzystania z kominka prosimy poinformować przedstawiciela Usługodawcy.
11. W obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych oraz papierosów elektronicznych. W przypadku złamania zakazu obowiązuje opłata 500 zł.
12. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałych z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Usługobiorca powinien zawiadomić Usługodawcę o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
13. Zachowanie osób korzystających z usług pensjonatu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Usługodawca może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tą zasadę. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług w przypadku drastycznego naruszenia regulaminu przez Gości.

XI. Postanowienia przejściowe i końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964r. nr 16, poz.93 z póź. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Gościa.
3. Data opublikowania regulaminu 01 06 2018 r.

X. Dodatkowe informacje

1. Wszelkie ewentualne spory związane z realizowanymi przez Willę Hamry świadczeniami, w przypadku niemożności osiągnięcia porozumienia pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, rozstrzyga Sąd właściwy dla miejsca prowadzenia działalności Usługodawcy.