

## REGULAMIN REZERWACJI

**Serwis** – strona internetowa [www.aparthoteldiamond.pl](http://www.aparthoteldiamond.pl)

**Pokój hotelowy** – lokal o funkcji mieszkalnej opisany w ofercie przedstawionej na stronie internetowej strona internetowa [www.aparthoteldiamond.pl](http://www.aparthoteldiamond.pl) lub na stronie konkretnego hotelu, który Gość wynajmuje w celach wypoczynkowych na pobyt krótkotrwały.

**Rezerwacja on-line** – rezerwacja dokonywana w serwisie w czasie rzeczywistym za pomocą znajdującego się na stronie [www.aparthoteldiamond.pl](http://www.aparthoteldiamond.pl) silnika rezerwacyjnego.

**Gość** – osoba fizyczna albo osoba prawna, korzystająca z Pokoju hotelowego na podstawie zawartej z Usługodawcą umowy na czasowe korzystanie z Pokoju hotelowego.

### **Usługodawca:**

TATRA STYLE Grzegorz Ślimak 34-425 Biały Dunajec

ul. Miłośników Podhala 115 NIP 7361407436 będący właścicielem serwisu [www.aparthoteldiamond.pl](http://www.aparthoteldiamond.pl) i uprawniony do świadczenia Gościom, w zamian za ustalone wynagrodzenie, usług krótkotrwałego najmu Pokoi hotelowych.

## §1

### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejsze Warunki rezerwacji stanowią integralną część umowy krótkotrwałego najmu Pokoju hotelowego zawartej między Gościem a Usługodawcą.
2. W ramach umowy najmu Usługodawca zobowiązuje się przygotować oraz udostępnić Pokój hotelowy w uzgodnionym terminie, w zamian za ustalone wynagrodzenie.
3. Rezerwacji Pokoju hotelowego można dokonywać na minimalny okres 1 (jednego) dnia, chyba że oferta w serwisie stanowi inaczej.

## §2

### Sposoby dokonywania rezerwacji

1. Niniejsze Warunki rezerwacji stanowią integralną część umowy najmu/Pokoju hotelowego zawartej między Gościem a Usługodawcą.
2. Rezerwacji Pokoju hotelowego Gość może dokonać w następujący sposób:
  - on-line poprzez silnik rezerwacyjny dostępny na stronie www,
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając wiadomość na adres: rezerwacja@aparthoteldiamond.pl
  - telefonicznie pod numerem: +48 884 330 121,
  - osobiście w recepcji hotelowej, tzw. rezerwacja walk-in.
3. Rezerwację on-line albo rezerwację dokonaną za pośrednictwem poczty elektronicznej uważa się za dokonaną z chwilą nadania przez system rezerwacji on-line numeru potwierdzenia rezerwacji i z chwilą otrzymania przez Gościa na wskazany adres e-mail potwierdzenia wraz z numerem rezerwacji wymaganej przedpłaty. Otrzymanie potwierdzenia rezerwacji oznacza zawarcie umowy najmu między Usługodawcą a Gościem. W razie nieotrzymania przez Gościa potwierdzenia rezerwacji Gość powinien niezwłocznie skontaktować się z Usługodawcą celem potwierdzenia dokonanej rezerwacji.
4. Rezerwację złożoną telefonicznie uważa się za dokonaną z chwilą nadania przez Usługodawcę numeru potwierdzenia rezerwacji i z chwilą otrzymania przez Gościa na wskazany adres e-mail potwierdzenia rezerwacji po uprzednim dokonaniu zapłaty zgodnie z warunkami oferty. Otrzymanie potwierdzenia rezerwacji przez Gościa oznacza zawarcie umowy najmu między Usługodawcą a Gościem. W razie nieotrzymania przez Gościa potwierdzenia rezerwacji, Gość powinien niezwłocznie skontaktować się z Usługodawcą celem potwierdzenia dokonanej rezerwacji.
5. Apartamenty danego typu są usytuowane na różnych poziomach budynku. W związku z tym rezerwacja nie oznacza wybrania apartamentu na danym piętrze lub po danej stronie budynku, tylko rezerwację apartamentu danego typu, znajdującego się w obiekcie.

## §3

### Opłaty i warunki płatności

1. Wysokość opłaty za zarezerwowany pobyt w Pokoju hotelowym jest każdorazowo podana na stronie internetowej [www.aparthoteldiamond.pl](http://www.aparthoteldiamond.pl) po wybraniu odpowiedniej oferty lub na potwierdzeniu rezerwacji w przypadku dokonania jej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie

2. Cena za rezerwację jest wyświetlana po wybraniu danej oferty i doliczeniu dodatków, jeżeli takie w danej ofercie występują i są obowiązkowe lub jeżeli są jako opcjonalne i wybrane przez Rezerwującego.
3. Opłaty podane są w złotych polskich PLN i objęte są stawką podatku od towarów i usług VAT według obowiązujących przepisów prawa podatkowego, tj. 8%.
4. Opłata za wynajem obejmuje koszt pobytu w Pokoju hotelowym wskazanej w rezerwacji liczby osób.
5. Opłata za wynajem obejmuje usługi zgodnie z ofertą i nie obejmuje kosztów domówionych podczas pobytu usług dodatkowych.
6. Podczas dokonywania rezerwacji Gość zobowiązany jest w zależności od oferty wpłacić Usługodawcy 30% wartości zarezerwowanego pobytu, o ile oferta Pokoju hotelowego nie stanowi inaczej.
7. Pozostałą część opłaty za zarezerwowany pobyt Gość dokonuje na miejscu w dniu przyjazdu.
8. Oferta jest zwrotna, o ile Gość dokona anulacji rezerwacji nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem pobytu, chyba że oferta stanowi inaczej lub Gość wybrał opcję oferty bezzwrotnej.
9. W przypadku zgubienia karty dostępu do apartamentu lub kluczyka do narciarni należy niezwłocznie o tym poinformować obsługę. Opłata za zgubioną kartę lub kluczyk wynosi 30 zł.

#### **§4**

##### **Zmiana oraz anulowanie rezerwacji**

1. Zmiana terminu rezerwacji lub kategorii Pokoju hotelowego jest możliwa wyłącznie pod warunkiem dostępności Pokoju hotelowego we wskazanym terminie oraz dokonania opłaty różnicy w cenie za pobyt, o ile taka występuje.
2. Zmiana rezerwacji przez Usługodawcę jest możliwa wyłącznie w przypadku wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej spełnienie świadczenia. Przez siłę wyższą rozumie się strajki, wojny, zamieszki, kataklizmy przyrody, zajęcie Pokoju hotelowego przez jakikolwiek organ władzy państwowej w jakimkolwiek celu oraz pozbawienie przez dostawcę mediów w Pokoju hotelowym tj. prądu, gazu, energii cieplnej lub wody. W takim wypadku Usługodawca zobowiązany jest zaproponować Gościom inny termin lub odstąpić od umowy, zwracając Klientowi wpłaconą opłatę za zarezerwowany pobyt.
3. W wyjątkowych sytuacjach, w szczególności awarii w Pokoju hotelowym lub innego zdarzenia losowego Usługodawca zastrzega sobie możliwość udostępnienia innego Pokoju hotelowego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego. W wypadku braku akceptacji Gościa za

zmianę umowa ulega rozwiązaniu, a Usługodawca ma obowiązek zwrócić Gościowi wpłaconą przez niego opłatę za zarezerwowany pobyt.

## §5

### Pobyt

1. Pobyt zaczyna się od godziny 16.00 w pierwszym dniu zarezerwowanego terminu. Zakończenie pobytu następuje o godzinie 11.00 w ostatnim dniu zarezerwowanego terminu. Gość zobowiązany jest zwrócić klucz do Pokoju hotelowego pracownikowi recepcji hotelowej.
2. Goście zobowiązani są do przestrzegania godzin ciszy nocnej, zasad BHP oraz PPOŻ obiektu. W godzinach od 22:00 do 08:00 zabronione są wszelkie zachowania zakłócające ciszę nocną.
3. Gość powinien powiadomić o zauważonych usterkach lub uszkodzeniach w dniu przyjazdu.  
W przypadku uszkodzeń powstałych w trakcie pobytu, Gość zostanie obciążony kosztami naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu.
4. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Pokoju hotelowego, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
5. Gość zobowiązuje się do dopilnowania, aby liczba osób przebywających wraz z nim w Pokoju hotelowym nie przekraczała tej, która została określona jako maksymalna w serwisie lub na potwierdzeniu rezerwacji. Zaproszone osoby zobowiązane są do opuszczenia Pokoju hotelowego przed 22:00.
6. Gość zobowiązuje się do nie przetrzymywania zwierząt w Pokoju hotelowym, chyba że w danym Pokoju hotelowym zwierzęta są akceptowane i uiścić opłatę za zwierzę.
7. Korzystanie ze strefy relaksu, pokoju zabaw oraz placu zabaw jest bezpłatne. Z racji tego w przypadku niemożliwości skorzystania z nich z powodu awarii lub innych przyczyn, nie przysługuje prawo do zmniejszenia ceny rezerwacji lub zwrotu pieniędzy.
8. Palenie w apartamentach jest całkowicie zabronione. Gość nie przestrzegający tego zakazu zostanie obciążony opłatą w wysokości 800 PLN (osiemset złotych) lub 200 € (dwieście euro) tytułem pokrycia kosztów prania m.in. zasłon, dywanów oraz narzut w Pokoju hotelowym.
9. W przypadku naruszenia zasad określonych w Warunkach rezerwacji Usługodawca ma prawo potrącić Gościowi z pobranego depozytu m.in.: wynagrodzenie należne za pobyt osoby niezgłoszonej, koszty doprowadzenia Pokoju hotelowego do stanu pierwotnego. W przypadku gdy wartość roszczeń przekracza wartość depozytu, Gość zobowiązany jest niezwłocznie pokryć tę różnicę.

10. W przypadku wyjątkowo rażącego naruszenia zasad określonych w Warunkach rezerwacji, nieodpowiedniego zachowania, nieprzestrzegania ciszy nocnej, wulgarnego odzywania się i nieodpowiedniego zachowania się wobec personelu oraz innych gości Usługodawca ma prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym i usunięcia Gościa wraz z osobami towarzyszącymi z Pokoju hotelowego.

## **§6**

### **Reklamacje**

1. Gość ma prawo do korzystania z prawa do reklamacji usługi i dochodzenia roszczeń z tego tytułu, stosownie do właściwych przepisów prawa.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest jej pisemnie zgłoszenie na adres siedziby Usługodawcy.
3. Reklamacje rozpatrzone zostaną w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. Informacja o skutku rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłana Gościowi na wskazany przez niego adres pocztowy lub pocztą elektroniczną.

### **PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji procesu rezerwacji, wyjaśnienia okoliczności ewentualnego naruszenia Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa, oraz rozpatrywania ewentualnych reklamacji.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (RODO), informujemy, że :

Administratorem danych osobowych pozyskanych w procesie rezerwacji w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa powszechnie obowiązującego, jest TATRA STYLE Grzegorz Ślimak ul. Miłośników Podhala 115 Biały Dunajec 34-425

Podmiotem przetwarzającym dane osobowe jest system rezerwacji online Hotres.pl, który należy do firmy LEMONPIXEL.pl Roman Korczyński z siedzibą w Jeleniej Górze 58-570 ul. Młyńska 12A nazywany dalej Hotres.pl

### **Dane osobowe**

1. Na potrzeby procesu rezerwacji / wystawienia dokumentu sprzedaży pobierane są dane osobowe Gościa. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji procesu rezerwacji.
2. Gość posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, jak również prawo do ograniczenia ich przetwarzania.
3. Opcjonalna zgoda Gościa na przetwarzanie danych w celach marketingowych wymaga zaznaczenia odpowiedniego pola typu 'checkbox' w procesie rezerwacji.

Zgoda ta może być cofnięta poprzez przesłanie odpowiedniej wiadomości na adres e-mail : rezerwacja@aparthoteldiamond.pl.

4. Szczegółowe cele i zakres przetwarzania danych osobowych w systemie Hotres określone są w [załączniku](#).

### **Zobowiązania Administratora**

1. Administrator zapewnia, że dane osobowe Gościa nie są udostępniane osobom trzecim i w tym zakresie podejmie niezbędne środki i zapewni wykorzystanie swojej wiedzy i doświadczenia w celu realizacji przedmiotowego zapewnienia.
2. Administrator zachowuje prawo udostępnienia danych osobowych podmiotom upoważnionym (Podprocesorzy) oraz w przypadkach przewidzianych przepisami prawa powszechnie obowiązującego. W szczególności dotyczy to podmiotów takich jak : systemy realizujące płatności online oraz oprogramowanie recepcji.
3. Administrator zobowiązany jest do dotrzymania tajemnicy i poufności informacji uzyskanych w celu realizacji procesu rezerwacji. Podjęte zobowiązanie pozostaje w mocy przez czas nieokreślony.

## **Zobowiązania Hotres.pl**

1. Hotres.pl jako Podmiot przetwarzający dane osobowe Gościa, zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, oraz dodatkowych zabezpieczeń informatycznych, opierających się na sprawdzonych serwerach i systemach służących do przetwarzania danych osobowych w usługach świadczonych drogą elektroniczną.
2. Hotres.pl 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.
3. Podwykonawcy i pracownicy Hotres.pl zostaną należycie umocowani do przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją procesu rezerwacji, na co Administrator oraz Gość wyrażają zgodę.
4. W celu zapewnienia najwyższego bezpieczeństwa w przechowywaniu danych osobowych zgodnych z wymogami RODO, Hotres.pl zobowiązany się do:
  - a. szyfrowania oraz anonimizacji transmisji danych osobowych
  - b. ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania
  - c. zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego
  - d. regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania danych.

## **Postanowienia końcowe**

Administrator jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu w każdym czasie i zależnie od własnej decyzji. W szczególności, 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 Hotres.pl;