

## § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

- a. Ustawa – Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2002r. Nr 144, poz. 1204),
- b. 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,
- c. Usługi świadczone drogą elektroniczną – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego,
- d. 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,
- e. Usługodawca Złociste Zacisze Sp. z o.o., NIP: 4990654434 Gniazdowo 20, 76-039 Biesiekierz, tel. 662025500, email:zlocistezacisze@gmail.com
- f. Usługobiorca – podmiot będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, korzystający z usług Usługodawcy, Usługobiorca może być jednocześnie Gościem,
- g. Gość – osoba korzystająca z usług hotelowych. Osoba ta może być jednocześnie Usługobiorcą,
- h. Formularz rejestracji – formularz internetowy zamieszczony na stronach Usługodawcy, wykorzystywany do rejestracji Usługobiorcy w systemie,
- i. Rezerwacja on-line – rezerwacja usług hotelowych dokonywana w systemie w czasie rzeczywistym za pomocą znajdującego się na stronie <https://zlocistezacisze.pl/> programu rezerwacyjnego opartego na silniku <https://nfhotel.pl/>
- i. Dokument autoryzacyjny – dokument przesyłany Usługobiorcy przez Usługodawcę, 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. Akceptacja dokumentu autoryzacyjnego następuje poprzez dokonanie przez Usługobiorcę wpłaty na rzecz Usługodawcy kwoty wskazanej w dokumencie autoryzacyjnym, z którą to chwilą dochodzi pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą do zawarcia umowy o świadczenie określonych w dokumencie autoryzacyjnym usług hotelowych lub usług dodatkowych ofertowanych przez Usługodawcę.

## §2. ZASADY REZERWACJI

2.1 Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę, w tym przy użyciu strony WWW i silnika rezerwacyjnego, zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem i potwierdzić, że akceptuje jego warunki. Celem dokonania rezerwacji on-line, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca, niezbędne jest skorzystanie z powszechnie używanych przeglądarek internetowych.

2.2 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.

2.3 Usługodawca świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.

2.4 Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu.

2.5 Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować czasowe utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z Serwisu teleinformatycznego.

2.6 Rezerwacji pobytu można dokonać poprzez:

- stronę internetową -program rezerwacyjny znajdujący się na stronie internetowej Usługodawcy,
- wypełnienie i podpisanie formularza rezerwacji na stronie internetowej i przesłanie go do nas drogą elektroniczną,
- złożenie zamówienia na pobyt w formie pisemnej, faksem lub drogą elektroniczną (e-mail),
- telefoniczne złożenie rezerwacji,
- osobiste, pisemne potwierdzenie rezerwacji w Recepcji tzw. bezpośrednia rezerwacja na miejscu.

2.7 Rezerwacja dokonana w każdej powyższej formie jest równoznaczna z akceptacją regulaminu.

### §3 PROCES REZERWACJI

3.1 Rezerwacji on-line dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz dokonanie wymaganej płatności.

3.2 Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę w formularzach, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

3.3 Cennik usług noclegowych/pokoi/pakietów pobytowych dostępny jest na stronie internetowej, zawierający ceny aktualne w dacie dokonywania rezerwacji oraz w tzw. silniku rezerwacyjnym, także dostępnym na stronie internetowej.

3.4 Ceny przedstawione na stronie <https://zlocistezacisze.pl/> podane są za pokój za 1 dobę hotelową albo za 1 osobodzień i zawierają podatek VAT. Mogą obejmować również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie oferty. Za usługi nieobjęte zamówieniem należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Gościa.

3.5 Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN).

3.6 Płatności dokonuje się za pomocą: karty kredytowej, przelewu bankowego lub przekazu pocztowego.

3.7 Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay.

3.8 Klient, po wyborze sposobu płatności zostaje przekierowany na stronę bezpiecznych płatności DotPay. Szczegółowe warunki dokonywania płatności za pośrednictwem firmy DotPay znajdują się na stronie: [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl).

## §4 PROCES PŁATNOŚCI

4.1 Płatności realizowane są bezpośrednio w trakcie procesu rezerwacji on-line. Dokonanie płatności jest warunkiem jej potwierdzenia, o czym Usługobiorca zostaje poinformowany. Rezerwacja uważana jest za dokonaną wyłącznie po dokonaniu bezzwrotnej przedpłaty (zadatku) w wysokości 30% wartości rezerwacji.

4.2 Usługobiorca rezerwujący miejsce hotelowe może uiścić kwotę z tytułu bezzwrotnej przedpłaty (zadatku), o którym mowa wyżej w formie przelewu bankowego, e-przelewu, gotówki lub w formie obciążenia karty kredytowej za pisemną zgodą Usługobiorcy. Bezzwrotna przedpłata (zadatek) winien być wpłacony w terminie określonym w dokumencie autoryzacyjnym.

4.3 Autoryzację kart kredytowych oraz rozliczenie płatności obsługuje podmiot zewnętrzny - System Obsługi płatności Dotpay.

4.4 Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego podanego na stronie <https://zlocistezacisze.pl/>

4.5 W przypadku osobistego wynajmu pokoju hotelowego bezpośrednio w Recepcji (tzw. rezerwacji bezpośredniej z ulicy), Usługodawca zastrzega sobie prawo do bezpośredniego pobrania zadatku (bezzwrotnej przedpłaty) poprzez obciążenie karty kredytowej w chwili meldunku Gościa (w obecności Gościa) , jeżeli płatność za pobyt ma zostać dokonana przy użyciu karty kredytowej. W przypadku płatności gotówkowej, należność za pobyt zostaje uiszczona z góry. W takiej sytuacji ma również zastosowanie forma „bezzwrotnej przedpłaty” (zadatku).

4.6 Usługodawca wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego.

4.7 Opłata za pobyt pobierana jest w dniu przyjazdu z "góry" przy zameldowaniu.

## §5 POTWIERDZENIE REZERWACJI

5.1 Rezerwację uważa się za dokonaną z chwilą nadania przez system rezerwacji on-line numeru potwierdzenia rezerwacji albo w chwili otrzymania przez gościa pisemnego potwierdzenia dokonanej rezerwacji od Recepcji.

5.2 Dodatkowo system rezerwacji on-line generuje automatycznie potwierdzenie e-mailem wysłane na adres Usługobiorcy podany w formularzu.

5.3 Brak wpłaty w terminie określonym w Dokumencie autoryzacyjnym uznaje się za rezygnację Usługobiorcy z rezerwacji usług hotelowych oraz skutkuje przyjęciem, że pomiędzy stronami nie doszło do skutecznego zawarcia umowy o świadczenie usług hotelowych.

## §6 ANULOWANIE REZERWACJI

6.1 W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Gość zostanie obciążony opłatą za anulację pobytu w wysokości wpłaconego zadatku.

6.2 Wniosek o anulowanie rezerwacji powinien być zgłoszony w formie pisemnej, faxem lub pocztą elektroniczną.

6.3 Usługobiorca skracający pobyt w momencie, gdy jego pobyt już trwa (tj. gdy został zameldowany), zostaje obciążony całkowitym kosztem pobytu, który zadeklarował podczas dokonywania rezerwacji.

6.4 Rezerwacja nie może być modyfikowana w żaden sposób. W przypadku takiej sytuacji Usługobiorca traci na koszt Usługodawcy wpłacony zadatek.

## §7 ZATWIERDZANIE I ROZWIĄZYWANIE UMOWY

7.1 Usługodawca może odstąpić od wykonania usługi bez podania przyczyny.

7.2 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”).

## §8 REKLAMACJE

8.1 Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.

8.2 Reklamacja powinna:

- zostać złożona na adres siedziby Usługodawcy lub mailowo na adres: zlocistezacisze@gmail.com
- zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać zakres żądania Usługobiorcy,
- zostać podpisana oraz zawierać aktualne dane Usługobiorcy.

8.3 Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym została prawidłowo wniesiona.

## §9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

9.1 O JAKICH DANYCH MÓWIMY?

Mówimy o danych osobowych, zbieranych bezpośrednio od Usługobiorcy w procesie rezerwacji, aby móc zrealizować usługę hotelową w naszym obiekcie.

9.2 KTO BĘDZIE ADMINISTRATOREM DANYCH OSOBOWYCH ?

Administratorem danych jest firma Złociste Zacisze Sp. z o.o., NIP: 4990654434 Gniazdowo 20, 76-039 Biesiekierz, tel. 662025500, email:zlocistezacisze@gmail.com

9.3 DLACZEGO CHCEMY PRZETWARZAĆ DANE OSOBOWE ?

Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane będą w celu:

- przesłania oferty na podstawie zgody (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO), przy czym w każdej chwili przysługuje prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- zawarcia umowy na podstawie zainteresowania naszą ofertą (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- wykonania umowy, o świadczenie usług hotelarskich oraz świadczenia tych usług zgodnie z umową (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- wypełnienia obowiązków prawnych (w szczególności obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, obowiązków wynikających z przepisów podatkowych i księgowych) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia oraz w szczególności ustawa z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- w celach archiwalnych (dowodowych) będących realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

Dane osobowe Usługobiorcy będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności przez okres wskazany w przepisach podatkowych i rachunkowych, przepisach dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

9.4 KOMU SĄ PRZEKAZYWANE DANE OSOBOWE ?

Dane osobowe Usługobiorcy będą przekazywane wyłącznie do podmiotów uprawnionych do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub podmiotów współpracujących z nami w procesie świadczenia usługi. W związku z powyższym Dane Osobowe mogą być ujawniane zewnętrznym podmiotom, w tym w szczególności :

- kurierom i operatorom pocztowym
- bankom i operatorom płatności
- firmom współpracującym w celu wykonania usługi

Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

#### 9.5 JAK CHRONIMY DANE ?

W celu ochrony danych osobowych wdrożono Politykę Ochrony Danych Osobowych, zgodną z rozporządzeniem RODO, obowiązującą w naszej firmie według poniższych reguł i standardów:

##### REGUŁA ADEKWATNOŚCI

Przetwarzamy tylko te dane, które są niezbędne dla osiągnięcia danego celu przetwarzania.

##### REGUŁA TRANSPARENTNOŚCI

Usługobiorca powinien mieć pełną wiedzę o tym, co dzieje się z jego danymi. Niniejszy dokument, w którym staramy się udzielić pełnej informacji o regułach przetwarzania przez nas danych osobowych, jest jej przejawem.

##### REGUŁA PRAWIDŁOWOŚCI

Staramy się, aby dane osobowe w naszych systemach były aktualne i zgodne z prawdą. Jeżeli Usługobiorca stwierdzi, że w jakimś obszarze jego dane osobowe nie zostały przez nas zaktualizowane lub są błędne, prosimy o kontakt: Złociste Zacisze Sp. z o.o., NIP: 4990654434, Gniazdowo 20, 76-039 Biesiekierz, tel. 662025500, email:zlocistezacisze@gmail.com

##### REGUŁA INTEGRALNOŚCI I POUFNOŚCI

Stosujemy niezbędne środki zabezpieczające poufność i integralność danych osobowych Usługobiorców. Cały czas je usprawniamy, wraz ze zmieniającym się otoczeniem i postępem technologicznym. Zabezpieczenia obejmują środki fizyczne i technologiczne ograniczające dostęp do danych, jak również stosowne środki zabezpieczające przed utratą danych.

##### REGUŁA ROZLICZALNOŚCI

Chcemy móc rozliczyć się z każdego naszego działania na danych osobowych tak, abyśmy w razie zapytania Usługobiorcy mogli udzielić pełnej i rzetelnej informacji dotyczącej tego, jakie działania realizowaliśmy na danych.

##### PRAWA USŁUGOBIORCY

Prawo ochrony danych osobowych daje Usługobiorcy szereg praw, z których może skorzystać w dowolnej chwili. O ile nie będzie tych praw nadużywał (np. przez nieuzasadnione codzienne prośby o udzielenie informacji), to korzystanie z nich będzie dla nieodpłatne i powinno być łatwe w realizacji. Prawa te obejmują:

##### PRAWO DOSTĘPU DO TREŚCI SWOICH DANYCH OSOBOWYCH

To prawo oznacza, że można poprosić, abyśmy wyeksportowali z naszych baz danych informacje, jakie mamy o Usługobiorcy i przesłali je do Niego w jednym z powszechnie wykorzystywanych formatów.

##### PRAWO DO POPRAWIANIA DANYCH

Jeżeli Usługobiorca dowiaduje się, że przetwarzane przez nas dane są nieprawidłowe, ma prawo poprosić nas o ich poprawienie, a my będziemy zobowiązani to zrobić. W takim przypadku mamy prawo poprosić o przedstawienie jakiegoś dokumentu lub innego dowodu na okoliczność zmiany danych.

##### PRAWO DO OGRANICZENIA PRZETWARZANIA DANYCH

Jeżeli pomimo zastosowania się przez nas do reguły adekwatności, o której piszemy w części „W jaki sposób przetwarzamy dane osobowe”, Usługobiorca uzna, że dla określonego procesu przetwarzamy zbyt szeroki katalog danych osobowych, ma prawo zażądać, abyśmy ograniczyli ten zakres przetwarzania. O ile żądanie nie będzie sprzeciwiało się wymaganiom nakładanym na nas przez obowiązujące prawo lub nie będzie uniemożliwiało realizacji umowy, przychylimy się do żądania.

##### PRAWO DO ŻĄDANIA USUNIĘCIA DANYCH

Prawo to, zwane również prawem do bycia zapomnianym, oznacza prawo do żądania, abyśmy usunęli z naszych systemów bazodanowych oraz z naszej dokumentacji wszelkie informacje zawierające dane osobowe Usługobiorcy. Nie będziemy mogli tego uczynić, jeżeli na podstawie przepisów prawa mamy obowiązek przetwarzania danych.

#### PRAWO DO PRZENOSZENIA DANYCH DO INNEGO ADMINISTRATORA DANYCH

Zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych Usługobiorca może poprosić nas, abyśmy wyeksportowali dane, które nam podał w toku wszystkich naszych kontaktów i całej współpracy do odrębnego pliku, w celu ich dalszego przekazania do innego administratora danych. Uprawnienia, o których mowa powyżej, można wykonywać poprzez kontakt z nami: Złociste Zacisze Sp. z o.o., NIP: 4990654434, Gniazdowo 20, 76-039 Biesiekierz, tel. 662025500, email:zlocistezacisze@gmail.com

Na powyższe dane można się także kontaktować z nami wtedy, gdy jakieś nasze działanie będzie budziło obawę, czy nie narusza praw lub wolności.

Jeżeli Usługobiorca uzna, że w jakikolwiek sposób naruszyliśmy reguły przetwarzania danych osobowych, ma prawo do złożenia skargi bezpośrednio do organu nadzoru Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W ramach wykonania tego uprawnienia powinny zostać podany pełny opis zaistniałej sytuacji oraz należy wskazać, jakie działanie uznano za naruszające prawa Usługobiorcy. Skargę należy złożyć bezpośrednio do organu nadzoru na adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

#### PRAWO DO SPRZECIWU

Odrębnie chcemy poinformować, że Usługobiorca ma również prawo do tzw. sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. Prawo do sprzeciwu składasz się wówczas, gdy Usługobiorca nie chce, abyśmy przetwarzali dane osobowe w określonym celu. W takim przypadku dalej będziemy przetwarzali dane dla potrzeb innych procesów (w innych celach), ale już nie dla celu, dla którego zgłoszono sprzeciw, chyba że żądanie sprzeciwia się obowiązkom, które nakładają na nas przepisy prawa. Prawo do sprzeciwu można zgłosić kontaktując się z nami: Złociste Zacisze Sp. z o.o., NIP: 4990654434, Gniazdowo 20, 76-039 Biesiekierz, tel. 662025500, email:zlocistezacisze@gmail.com

## §10 Postanowienia przejściowe i końcowe

10.1 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.

10.2 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.

10.3 W przypadku zakończenia działalności gospodarczej z jakiegokolwiek przyczyny, wpłacony zadatek zostanie niezwłocznie zwrócony. Usługodawca nie będzie w jakimkolwiek zakresie zobligowany do zorganizowania noclegów zastępczych czy wywiązania się z obowiązku umowy rezerwacji noclegu.

10.4. Data opublikowania regulaminu **10.02.2020**