

# REGULAMIN REZERWACJI POBYTU w Agroturystyce Kamratówka

Postanowienia niniejszego regulaminu (dalej zwanego „Regulamin”) określają warunki dokonywania przez osoby fizyczne oraz prawne (dalej zwanego „Goście”) rezerwacji, sposobów i terminów płatności za rezerwację, potwierdzeń dokonania rezerwacji oraz postępowań reklamacyjnych w obiekcie noclegowym „Agroturystyka Kamratówka”, 43 – 460 Wisła ul. Jasna 2b wpisanego na listę Ewidencji Obiektów Świadczących Usługi Hotelarskie w Wiśle dnia 2 stycznia 2007r. pod numerem 197, NIP 642-177-84-44, REGON 240429869 zarządzanym przez Alinę Szymczak – właściciela (dalej zwanego: "Obiekt")

## I. DOKONANIE REZERWACJI

1. Przed dokonaniem rezerwacji telefonicznej Gość powinien zapytać się o dostępność w Obiekcie
2. Zapytanie o dostępność polega na wskazaniu przez Gościa terminu pobytu, ilości osób i rodzaju pokoju. Obiekt natomiast informuje Gościa o dobie hotelowej jaka obowiązuje w pokoju wskazanym przez Gościa.
3. Gość dokonuje rezerwacji wyłącznie telefonicznie dzwoniąc na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Obiektu
4. Dokonując rezerwacji Gość zobowiązany jest do podania następujących informacji: terminu pobytu, liczby osób wraz ze wskazaniem czy są to osoby dorosłe czy dzieci (w przypadku dziecka – podanie wieku), rodzaju pokoju, dane kontaktowe (numer telefonu bądź adres e-mail)
5. Gość na wyraźne życzenie może otrzymać potwierdzenie rezerwacji telefonicznie lub e-mailowe.
6. Gość dokonując rezerwacji decyduje się na zakup pakietu pobyтового, na który składa się: pokój/apartament (jako całość), śniadanie (liczone oddzielnie na każdą osobę), opłatę miejscową (ustaloną przez Urząd Miasta Wisła).
7. Warunkiem nieodłącznym dokonania skutecznej rezerwacji jest wpłacenie zadatku w wysokości od 30 – 50 % wartości całego pobytu (wysokość ustalana jest każdorazowo w trakcie rozmowy telefonicznej). Zadatek winien być wpłacony nie później niż w drugim dniu po rezerwacji telefonicznej chyba, że Obiekt ustali inny termin potwierdzony e-mailem. Za moment wpłaty zadatku przyjmuje się moment uznania rachunku bankowego Obiektu.
8. Wpłaty należy dokonać na numer rachunku bankowego Obiektu wskazany w na stronie internetowej.
9. W tytule przelewu należy podać imię i nazwisko (nazwę firmy) Gościa, na którego została dokonana rezerwacja wraz z terminem pobytu oraz nr pokoju lub apartamentu.
10. Gość zobowiązuje się do zapłaty pozostałej kwoty za pobyt najpóźniej w dniu przyjazdu gotówką lub przelewem (tylko w przypadku gdy jego długość pobytu gwarantuje zapłatę nie późniejszą niż jego termin wyjazdu).
11. Dodatkowo w dniu przyjazdu Gość zobowiązany jest do uiszczenia opłaty miejscowej (wyłącznie w gotówce) pobieranej przez Obiekt na rzecz Urzędu Miasta Wisły.
13. W przypadku dokonywania rezerwacji w terminie krótszym niż 3 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu Gość, zamiast zapłaty zadatku, zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty za cały okres pobytu najpóźniej na jeden dzień przed jego rozpoczęciem, oraz do przesłania potwierdzenia zapłaty na następujący adres poczty elektronicznej: [wisla@kamraowka.pl](mailto:wisla@kamraowka.pl)
14. Poprzez dokonanie rezerwacji oraz wpłacenie zadatku w wysokości 30% – 50 % wartości całego pobytu, a w przypadku dokonywania rezerwacji w terminie krótszym niż 3 dni przed planowanym przyjazdem – wpłacenie pełnej kwoty za cały okres pobytu, uznaje się, że umowa świadczenia usług noclegowych została zawarta.
15. W przypadku braku wpłaty zadatku w określonym w pkt I ust. 7 niniejszego regulaminu terminie, bądź w przypadku nie dokonania pełnej zapłaty za pobyt na zasadach i w terminie opisanym w pkt I ust. 13 regulaminu, rezerwację uznaje się za anulowaną.
16. Dokonanie rezerwacji stanowi potwierdzenie zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Pobytu.

## II. ZMIANA REZERWACJI I JEJ TERMINU ORAZ ODWOŁANIE REZERWACJI

1. Zmiana rezerwacji, zmiana terminu rezerwacji oraz odwołanie rezerwacji może nastąpić telefonicznie bądź za pomocą poczty elektronicznej.
2. Zmiana rezerwacji jak również i zmiana terminu rezerwacji jest każdorazowo uznaniową decyzją Obiektu.
3. Zmiana terminu rezerwacji może nastąpić wyłącznie wtedy gdy w nowo proponowanym przez Gościa terminie, Obiekt dysponuje wolnymi pokojami.
4. Zmiana terminu rezerwacji dokonana na więcej niż 14 dni przed planowanym pierwotnym terminem pobytu nie podlega dodatkowej opłacie.
5. W przypadku zmiany terminu rezerwacji na mniej niż 14 dni przed planowanym pierwotnym terminem pobytu, Obiekt jest uprawniony do żądania zapłaty kwoty 100 zł tytułem opłaty za zmianę rezerwacji.
6. Zmiana rezerwacji może polegać m. in. na ograniczeniu długości pobytu bądź ilości zarezerwowanych pokoi.
7. Zgłoszenie przez Gościa chęci zmiany rezerwacji polegającej na ograniczeniu ilości świadczonych przez Obiekt na rzecz Gościa usług (skrócenie długości pobytu, ograniczenie ilości pokoi itp.) i wyrażenie na to zgody przez Obiekt, skutkuje tym, że:
  - a. dokonana Przez Gościa pełna płatność za pobyt na zasadach opisanych w pkt. 1 ust. 13 niniejszego Regulaminu nie podlega zwrotowi w całości lub części.
  - b. dokonana przez Gościa wpłata zadatku w wysokości 30% - 50% wartości pierwotnej rezerwacji zgodnie z pkt 1 ust. 7 Regulaminu nie ulega zwrotowi w całości lub części, jak również w nie ulega przeliczeniu bądź zaliczeniu, a Gość w dniu przyjazdu zobowiązany jest do zapłaty 50% wartości pobytu wynikającej ze zmienionej rezerwacji.

8. Zmiana rezerwacji polegająca na zwiększeniu długości pobytu bądź zamówieniu dodatkowych pokoi traktowana jest jako złożenie przez Gościa dodatkowej, nowej rezerwacji i podlega procedurze rezerwacyjnej opisanej w pkt I. niniejszego Regulaminu.

9. W przypadku braku wyrażenia zgody przez Obiekt na zmianę rezerwacji bądź jej terminu, Gość wciąż uprawniony jest do wykorzystania pobytu zgodnie z dokonaną i zadatkowaną rezerwacją.

10. W przypadku odwołania rezerwacji przez Gościa, zadatek nie podlega zwrotowi.

### III. REKLAMACJE

1. Gość jest uprawniony do złożenia reklamacji niezwłocznie po zaistnieniu przyczyny uprawniającego go do jej złożenia.

2. Poprzez reklamację należy rozumieć wszelkie wnioski, skargi, zażalenia skierowane do Obiektu.

3. Reklamacja winna zostać złożona pisemnie oraz zawierać imię i nazwisko zgłaszającego reklamację Gościa, jego dane teleadresowe, szczegóły rezerwacji (pobytu), jak również powinna przedstawiać sytuację podlegającą reklamacji i szczegółowo określać żądanie Gościa.

4. Reklamacja zostanie rozpoznana przez Obiekt niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

5. Obiekt poinformuje Gościa o swojej decyzji w sprawie zgłoszonej reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej wskazany w reklamacji.

### IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji usługi na rzecz Gościa zgodnie z zawartą umową w przypadku zaistnienia siły wyższej tj. nadzwyczajnych okoliczności niezależnych od żadnej ze stron, katastrof żywiołowych, strajków, działań wojennych, pozbawienia przez dostawcę prądu, gazu, energii grzewczej bądź wody lub też innych sytuacji wyjątkowych.

2. Gościom, zgodnie z art. 38 pkt 12) ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683, 2361), nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie usług noclegowych.

3. Prawem właściwym dla ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Gościem a Obiektem jest prawo polskie.

4. W przypadku powstania sporu, sądem właściwym do jego rozstrzygnięcia jest właściwy dla siedziby Obiektu.

5. Wszelkie zmiany Regulaminu będą dokonywane poprzez zamieszczenie nowej treści Regulaminu na stronie internetowej [www.kamratowka.pl](http://www.kamratowka.pl)

6. Obiekt zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień niniejszego Regulaminu bez konieczności uzasadniania przyczyn jego zmiany.

### V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (więcej informacji – vide „polityka prywatności”)

1. Administratorem danych osobowych jest Alina Szymczak właściciel gospodarstwa agroturystycznego w Wiśle przy ul. Jasne 2b, pn. Agroturystyka Kamratówka wpisanego na listę Ewidencji Obiektów Świadczących Usługi Hotelarskie w dniu 2 stycznia 2007r. w Wiśle pod numerem 197, NIP 642-177-84-44, REGON 240429869 e-mail [wisla@kamratowka.pl](mailto:wisla@kamratowka.pl)

2. Dane osobowe Gościa uzyskane za Jego pisemną zgodą (imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr. pokoju, nr. telefonu, nr samochodu, nr. PESEL lub nr. paszportu) przetwarzane będą w celu zakwaterowania, pobytu i wszelkich spraw związanych z ochroną mienia, reklamacji i zobowiązań podatkowych.

3. Dane osobowe nie sprzedajemy i nie udostępniamy osobom trzecim w sposób niezgodny z obowiązującym prawem. Dane te mogą być przekazane do przetwarzania wyłącznie po zawarciu umowy powierzenia w celach podatkowych lub obsługi serwisu internetowego (umowa hostingowa).

4. Podstawą prawną o przetwarzaniu danych osobowych Gościa jest zawarcie i wywiązanie się z umowy świadczenia usług hotelowych

5. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie umowy.

6. Gość posiada prawo do \*):

- żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych
- wniesienie sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych

7. Dane osobowe Gościa nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu,

8. Dane osobowe Gościa będą przechowywane przez okres 3 lat \*\*)

\*) o ile prawo to nie będzie w kolizji z lokalnym i państwowym prawem podatkowym a także nie będzie kolidowało z prawami do wnoszenia reklamacji i roszczeń z tym związanych

\*\*) okres ten może zostać zmieniony (skrócony/przedłużony) jeżeli prawo uznawane za nadrzędne wobec Gościa interesów, praw i wolności (ustawy i inne postanowienia państwowe) w zakresie reklamacji, roszczeń a także prawo podatkowe ulegnie zmianie.

Skrócenie tego okresu może zostać dokonane także gdy administrator uzna za zbędne dalsze ich przechowywanie