

WARUNKI REZERWACJI ON-LINE

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ w Hotele Diament S.A. w ramach serwisów internetowych: www.hotelediament.pl, www.diamentustron.pl

WSTĘP

Hotele Diament S.A. wprowadza niniejszy Regulamin realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

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 – Hotele Diament S.A. z siedzibą w Gliwicach (44-100), ul. Dąbrowskiego 50, nr KRS: 0000355866, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy, NIP: 645-000-06-06, Regon: 270521860, Kapitał Zakładowy 82 662 010,00 PLN, tel. 32 721 10 55, fax 32 721 10 56, sekretariat@hotelediament.pl,
- f. Usługobiorca – podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego regulaminu. Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach poniżej określonych. Usługobiorca może być jednocześnie Gościem.
- g. Gość – osoba korzystająca z usług hotelowych ofertowanych przez Hotele Diament S.A. 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.

1.2. Operatorem serwisu www.hotelediament.pl oraz www.diamentustron.pl jest Hotele Diament S.A. z siedzibą w Gliwicach (44-100), ul. Dąbrowskiego 50, nr KRS: 0000355866, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy, NIP: 645-000-06-06, Regon: 270521860, Kapitał Zakładowy 82 662 010,00 PLN, tel. 32 721 10 55, fax 32 721 10 56, sekretariat@hotelediament.pl,

1.3. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę, przy użyciu strony WWW, zobowiązuje się zapoznać z niniejszym Regulaminem i oświadcza, że akceptuje jego warunki bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

2. Ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.

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

2.2. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu.

2.3. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz niedostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Usługodawcy treści powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych oraz naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub treści niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

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

2.5. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia Usługobiorcy i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócić bezpieczeństwo i stabilności systemu teleinformatycznego.

2.6. Usługodawca zapewnia Usługobiorcom tajemnicę komunikacji zwaną "tajemnicą telekomunikacyjną", która obejmuje informacje przekazywane w publicznej sieci Internet, dane dotyczące i wprowadzone przez Usługobiorców tylko w obrębie systemu teleinformatycznego Usługodawcy i tylko w przypadku, w którym informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest

niezbędne dla prawidłowego świadczenia usługi, której dotyczą. Informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych umową lub w przepisach prawa.

2. 7. Informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" mogą być przetwarzane przez Usługodawcę tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem usługi świadczonej Usługobiorcom, jest niezbędne do jej prawidłowego wykonania lub nadzoru nad prawidłowym działaniem systemu teleinformatycznego Usługodawcy.

2.8. Dostęp do informacji, o zmianach dotyczących sposobu i zakresu świadczenia usług przez Usługodawcę oraz do informacji, których wymóg dostarczenia Usługobiorcy wynika z Art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca będzie realizował poprzez stronę WWW i/lub poprzez przekazywany pocztą elektroniczną informator.

2.9. W celu zapewnienia prawidłowego korzystania z serwisów internetowych oraz z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Hotele Diament S.A. sprzęt komputerowy lub urządzenie mobilne Usługobiorcy musi spełnić następujące minimalne wymagania techniczne:

- Dostęp do Internetu
- Zainstalowana przeglądarka internetowa – zalecana Mozilla Firefox
- Posiadanie aktualnego, czynnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.

W trakcie korzystania ze strony internetowej, w systemie teleinformatycznym Usługobiorcy zainstalowane zostają pliki cookies. Warunkiem korzystania ze strony internetowej jest umożliwienie instalacji plików Cookies.

3. Rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną

3.1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi w zakresie:

- a. Rezerwacji on-line usług hotelowych w hotelach Usługodawcy.
- b. Usługi informacyjne i promocyjne odnośnie własnych produktów i usług lub partnerów biznesowych i kontrahentów.

3.2. Rezerwacja online

3.2.1. Proces rezerwacji

- a. Rezerwacji w serwisie www.hotelediament.pl i www.diamentustron.pl dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz zlecenie wymaganej płatności, jeżeli wymagają tego warunki cenowe oferty.
- b. Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę w formularzu, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

- c. Ceny przedstawione w systemie podane są za pokój za 1 noc i zawierają podatek VAT. Mogą obejmować również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie ceny oferty. Jeśli jakaś oferta obejmuje śniadanie lub obejmuje inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie ceny wyświetlanej w systemie podczas dokonywania rezerwacji. Za usługi nieobjęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, parking) należność musi zostać uregulowana na miejscu przez klienta.
- d. Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN). Ceny przedstawiane w innej walucie służą jedynie do celów informacyjnych i wszelkie różnice z tego tytułu mogą wynikać z rozbieżności kursowych transakcji realizowanej przez centrum obsługi karty kredytowej Usługobiorcy lub banku Usługobiorcy.
- e. W przypadku płatności przelewem wszelkie opłaty za jego dokonanie ponosi Usługobiorca.

3.2.2 Dokonywanie płatności i wystawienie faktury

- a. Płatności realizowane są bezpośrednio w trakcie procesu rezerwacji on-line. Jeżeli dokonanie płatności jest warunkiem jej potwierdzenia Usługobiorca zostanie o tym poinformowany. Rezerwacja uważana jest za gwarantowaną, wyłącznie po dokonaniu przedpłaty w wysokości ustalonej przez hotel. Wysokość przedpłaty określona jest w warunkach oferty cenowej.
- b. W przypadku rezerwacji niewymagającej przedpłaty lub gdy przedpłata nie obejmuje 100% wartości rezerwacji, Usługobiorca jest zobowiązany do uregulowania płatności zgodnie z warunkami oferty cenowej.
- c. Autoryzację kart kredytowych oraz rozliczenie płatności obsługuje podmiot zewnętrzny poprzez bezpośrednie połączenie z serwerem agenta rozliczeniowego kart płatniczych.
- d. Hotele Diament S.A. ma obowiązek wystawienia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego.

3.2.3. Potwierdzenie rezerwacji

- a. Rezerwację uważa się za dokonaną z chwilą nadania przez system numeru potwierdzenia rezerwacji.
- b. Serwis www.hotelediament.pl i www.diamentustron.pl potwierdza rezerwację automatycznie po dokonaniu płatności lub bez dokonania płatności, jeżeli zezwalają na to warunki cenowe oferty. Komunikat o potwierdzeniu rezerwacji jest generowany na ekranie Usługobiorcy.
- c. Dodatkowo system generuje automatycznie potwierdzenie e-mailem wysyłane na adres Usługobiorcy podany w formularzu.

3.2.4. Zakres odpowiedzialności operatora serwisów

- a. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od operatora, ma on prawo czasowo zawiesić dostęp do serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

b. W przypadku, jeśli Gość w trakcie trwania usługi stwierdza wadliwe wykonywanie umowy (tzn. niezgodne z warunkami rezerwacji i opisem usługi/produktu zamieszczonym na stronach systemu), powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi.

3.2.5. Warunki zmian i anulacji

a. Rezerwację można anulować zgodnie z warunkami określonymi bezpośrednio przy danej ofercie cenowej.

b. Zmiana bądź anulacja rezerwacji powinna być dokonana w systemie.

c. W przypadku, kiedy anulacja dotyczy rezerwacji oferty specjalnej, wówczas za obowiązujące uznaje się warunki określone bezpośrednio przy danej ofercie cenowej.

d. Zwrot należności zostanie dokonany w formie odpowiedniej do dokonanej płatności.

e. Zwrot nastąpi nie później niż w ciągu jednego tygodnia (7 dni) od dnia, w którym rezerwujący zamierzał rozpocząć korzystanie z usługi.

3.3. Usługi informacyjne i promocyjne odnośnie produktów i usług własnych, partnerów biznesowych lub kontrahentów Usługodawcy.

3.3.1. Usługi informacyjne i promocyjne świadczone za pośrednictwem serwisu www.hotelediament.pl i www.diamentustron.pl obejmują:

a. subskrypcję Newslettera

b. kontakty z poszczególnymi hotelami należącymi do Hotele Diament S.A. w celu uzyskania informacji na temat świadczonych przez nie usług.

3.3.2. Subskrypcja Newslettera

a. Subskrypcją Newslettera objęte są osoby, które zamówiły taką usługę za pośrednictwem formularza na stronach internetowych Usługodawcy.

b. Zamówienie usługi obejmuje: wpisanie poprawnego adresu e-mailowego do formularza oraz potwierdzenie subskrypcji poprzez akceptację e-maila otrzymanego automatycznie na podany adres e-mail.

c. W każdej chwili istnieje możliwość zrezygnowania z subskrypcji Newslettera.

3.3.3. Kontakty z poszczególnymi hotelami w celu uzyskania informacji na temat świadczonych przez nie usług.

a. Wypełnienie danych w formularzu kontaktowym zamieszczonym w serwisach www.hotelediament.pl i www.diamentustron.pl oznacza wysłanie zapytania do odpowiedniego działu w Hotele Diament S.A.

b. Odpowiedź Usługobiorca otrzyma z odpowiedniego działu, od pracownika Hotele Diament S.A.

4. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

4.1. W przypadku rezerwacji usługi hotelowej Usługodawcy, zawarcie umowy następuje z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę potwierdzenia rezerwacji, w tym otrzymania numeru potwierdzenia rezerwacji.

4.2. Rezygnacja i rozwiązanie umowy o usługi hotelowe możliwe jest według warunków określonych bezpośrednio przy ofercie cenowej, zarezerwowanej usługi hotelowej.

4.3. 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").

4.4. W przypadku wyrażenia przez Usługobiorcę zgody na świadczenie na jego rzecz usług informacyjnych i promocyjnych Usługodawca zobowiązuje się wysyłki lub publikacji Newslettera, który ukaże się dopiero po wyrażeniu w/w zgody.

4.5. Informację promocyjną lub handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Usługobiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, poprzez rejestrację w systemie informatycznym Usługodawcy, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.

4.6. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania ofert bądź zmodyfikować swoje ustawienia za pośrednictwem Newslettera lub poprzez bezpośredni kontakt z pocztą elektroniczną Usługodawcy.

4.7. Rezygnacja, o której mowa powyżej jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie świadczenia usług informacyjnych i promocyjnych.

4.8. Usługobiorca nie ma prawa dostarczania Usługodawcy treści o charakterze bezprawnym.

5. Ochrona danych osobowych

5.1. Za pośrednictwem serwisu www.hotelediaemtn.pl i www.diamentustron.pl dane zbierane są poprzez wypełnienie formularzy. Formularz zawiera pola wymagane, których uzupełnienie jest niezbędne i pola dodatkowe, które mogą być wypełnione przez Usługobiorcę. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza.

5.2. Dane przechowywane są i przetwarzane przez Hotele Diament S.A. na zasadach określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną i w Polityce prywatności.

5.3. Usługobiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, zmiany i usuwania.

5.4. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest całkowicie dobrowolne.

5.5. Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności, która stanowi integralną część niniejszego regulaminu.

5.6. Korzystając w jakikolwiek sposób z serwisów internetowych należących do Hotele Diament S.A. Usługobiorca akceptuje zasady zawarte w Polityce prywatności opublikowane w serwisie www.hotelediament.pl i www.diamentustron.pl.

6. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

6.1. Usługodawca informuje, że na podstawie art. 18 ustawy o ochronie danych osobowych ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy zgodnie i w zakresie określonym w/w ustawą w celach związanych z realizacją rezerwacji on-line w hotelach prowadzonych przez Hotele Diament S.A z siedzibą w Gliwicach. Usługodawca będzie otrzymywał przedmiotowe informacje poprzez rejestrację lub logowanie się do systemu.

6.2. Administratorem danych osobowych są: Hotele Diament S.A. z siedzibą w Gliwicach (44-100), ul. Dąbrowskiego 50, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, Wydział X Gospodarczy, KRS pod numerem: 355866, NIP: 645-000-06-06, który świadczy usługi drogą elektroniczną oraz przechowuje i uzyskuje dostęp do informacji w urządzeniach Użytkownika oraz TravelClick, Inc., z siedzibą w USA, TIN: 36-4300213.

Usługobiorcy przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.

6.3. Usługodawca zapewnia, że nie będzie wysyłał Usługobiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz telefonicznej żadnych informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z póź. zm.) za wyjątkiem informacji handlowych, na otrzymywanie których Usługobiorca wyraził zgodę poprzez rejestrację za pomocą udostępnionego na stronie WWW Usługodawcy Formularza Rejestracji (konieczne jest podanie adresu e-mail oraz numeru telefonu).

7. Tryb postępowania reklamacyjnego

7.1. 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.

7.2. Reklamację można wnieść w terminie 30 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.

8. Postanowienia przejściowe i końcowe

8.1. 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.

8.2. 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 Klienta.

8.3. Data opublikowania regulaminu 25.12.2014 r.