

ZASADY REZERWACJI

Obiekt "Willa Global" prowadzony jest przez PHU Global - Krzysztof Ereciński, ul. Makowa 14, 84-104 Jastrzębia Góra, prowadzący działalność gospodarczą pod nr CEIDG 10255/2005, Regon: 190565223, NIP 586-006-28-07

I. Rezerwacja poprzez system rezerwacyjny odbywa się w następujący sposób:

1. Klient otrzymuje możliwość wyboru oferowanych Pakietów oraz standardowych noclegów.
 2. Po zapoznaniu się z zawartością i ceną Pakietu Klient może wybrać termin wybranego pokoju i opcje dodatkowe lub pakietu pobytowego.
 3. Po wyborze Oferty Klient przechodzi do kolejnego kroku - formularza, w którym wypełnia swoje dane osobowe oraz swoje uwagi dotyczące rezerwacji.
 4. Po uzupełnieniu danych osobowych, opcjonalnie, danych do faktury oraz uwag dotyczących rezerwacji, Klient może, w zależności od wybranej oferty, dokonać wpłaty zadatku poprzez jeden z wybranych i dostępnych kanałów płatności:
- Płatności elektronicznym przelewem bankowym (m.in. Przelew24)
 - (Transakcje kartą kredytową i e-przelewem są realizowane za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Przelewy24.pl*)
 - Płatności elektronicznym przelewem bankowym w ciągu 48 godzin od otrzymania potwierdzenia rezerwacji,

Przy wybraniu jednej z opcji Klient przekierowany na stronę umożliwiającą wpłatę zadatku poprzez wybrany System Obsługi płatności. Autoryzacja danych następuje przez połączenie się z systemem za pomocą szyfrowanego 128 bitowego protokołu. Po przyjęciu wpłaty przez System Klient zostaje automatycznie powiadomiony emailem o potwierdzeniu wpłaty i dokonaniu rezerwacji - e-mail zawierał będzie: dane klienta, nazwę hotelu, opis oferty, całkowitą cenę pobytu, wpłacony zadatek oraz kwotę do dopłaty w hotelu. Pozostałą kwotę za zakupiony pobyt Klient wpłaca w obiekcie gotówką, lub przelewem - nie obsługujemy kart kredytowych na miejscu.

5. Podane ceny stanowią cenę usługi pobytu wypoczynkowego oraz wszelkich dodatkowych usług wybranych w trakcie dokonania rezerwacji.
6. Klient zostanie obciążony opłatą klimatyczną 2,00 PLN/osoba za dzień pobytu, która nie jest wliczona w cenę usługi, i stanowi osobną pozycją w podsumowaniu rezerwacji. Płatność dokonana może być jedynie w formie gotówkowej wraz z zameldowaniem.
7. Za świadczone usługi na życzenie wystawiamy faktury imienne na osoby dokonujące rezerwacji online, lub dla firm i osób prowadzących działalność gospodarczą i będących Gośćmi ośrodka.

II. Rezerwacje Na Zapytanie

W przypadku braku dostępności pokoju online może być zaoferowany Klientowi pokój Na Zapytanie. Klient po wypełnieniu formularza otrzyma emailem potwierdzenie dostępności terminu (lub jego braku) oraz informacje o sposobie wpłaty zadatku. Rezerwacja będzie potwierdzona w momencie wpłaty zadatku. Po wpłacie zadatku Klient otrzyma emaila potwierdzającego rezerwację, który należy przedstawić w recepcji hotelu przy przyjeździe.

III. Opłaty oraz Anulacja Rezerwacji

1. Klient wpłaca wyliczony Zadatek poprzez wybrany sposób płatności: przelew, płatność Online, pozostała część jest płatna gotówką lub przelewem po przyjeździe do Ośrodka.
2. Klient nie ponosi żadnych kosztów wynikających z wykonania transakcji Rezerwacji.
3. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość - Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz.U. 2019 r. poz. 134, dalej zwanej ustawą) oraz z art. 38 ustawy, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
4. Zmianę lub anulację rezerwacji należy dokonywać w formie pisemnej za pośrednictwem e-mail. O ile zmiana lub anulacja jest możliwa i zostanie zgłoszona przez Zamawiającego nie

później niż na 30 dni przed terminem przyjazdu, Ośrodek dokona zmiany rezerwacji lub zwrotu wpłaconego zadatku. W wypadku anulowania w terminie krótszym niż 30 dni przed przyjazdem zadatek zostanie potrącony w całości.

5. W przypadku rezerwacji dokonanych w oparciu o oferty bezzwrotne, wpłacony zadatek nie będzie zwracany.
6. Prosimy o uważne sprawdzenie warunków rezerwacji i zwrotów zadatku w przypadku jej anulacji każdorazowo dołączonej do oferty i w podsumowaniu rezerwacji.
- 7.
8. Klient jest odpowiedzialny za prawidłowe wypełnienie danych w formularzu rezerwacyjnym. Ośrodek nie bierze odpowiedzialności za błędne wypełnienie formularza danych przez Klienta

IV. Procedura składania reklamacji

Reklamacje, choć zdarzają się stosunkowo rzadko, są dla nas źródłem informacji o tym, co jeszcze możemy zrobić lepiej.

Na potrzeby niniejszej procedury za „Klienta” składającego Reklamację, uważa się konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121) korzystającego z usług świadczonych przez PHU GLOBAL – Krzysztof Ereciński w obiekcie pod nazwą: Willa Global,

1. Klient ma prawo składania reklamacji świadczonych usług, jeżeli nie zostały one zrealizowane zgodnie z niniejszym regulaminem lub ofertą otrzymana w dniu dokonania rezerwacji.
Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: PHU GLOBAL – Krzysztof Ereciński, ul. Makowa 14, 84-104 Jastrzębia Góra za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: info@willaglobal.pl lub doręczona osobiście.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy (jeżeli dotyczy) oraz imię i nazwisko Klienta, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa oferty, termin i miejsce realizacji usługi noclegowej), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec właściciela Obiektu, jak również dane umożliwiające kontakt z Klientem oraz przedmiot Reklamacji.
3. Klient powinien zgłosić Reklamację możliwie niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji.
4. Obiekt Willa Global po otrzymaniu Reklamacji podejmie działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji. W przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Klienta, bądź uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia Reklamacji, osoba rozpatrująca reklamację ma prawo skontaktować się z Klientem.
5. Reklamacje załatwiane są w formie pisemnej (lub w formie wiadomości e-mail w odpowiedzi na tak przesłaną Reklamację).
6. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podniesionych zarzutów,
 - b) informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy bądź przepisów obowiązujących na terenie obiektu, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi,
 - d) sposobu realizacji Reklamacji wraz z uzasadnieniem.
7. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Klienta powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od wpływu Reklamacji.
8. Realizacja wypłaty roszczenia finansowego lub innej rekompensaty na rzecz Klienta następuje niezwłocznie, jednak nie później niż 30 dni od daty uznania Reklamacji, na podstawie decyzji właściciela obiektu: Krzysztof Ereciński
10. Klient zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa

V. Dane Osobowe

W trakcie dokonywania Rezerwacji Pakietu przez Ośrodek Rezerwujący wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych serwisu. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu Rezerwacji 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),

VI. Akceptacja Regulaminu

Zaznaczenie opcji Zapoznałem się z Regulaminem oznacza, iż Klient rozumie i wyraża zgodę na warunki w niej umieszczone. Brak akceptacji Regulaminu spowoduje brak możliwości Rezerwacji.

VII. 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 PHU Global ul. Makowa 14 Jastrzębia Góra 84-104

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.
4. Zgoda ta może być cofnięta poprzez przesłanie odpowiedniej wiadomości na
5. adres e-mail : info@willaglobal.pl.
6. 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:
 - szyfrowania oraz anonimizacji transmisji danych osobowych
 - ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania
 - zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego
 - 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;