

REGULAMIN DOKONYWANIA REZERWACJI USŁUG NOCLEGOWYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki oraz zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji usług hotelowych za pośrednictwem platformy rezerwacyjnej online na stronie Internetowej www.family-holiday.pl.
- 1.2. Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji dokonywanych online na stronie Internetowej www.family-holiday.pl, przez użytkowników, zwanych dalej "Gośćmi".
- 1.3. Podmiotem świadczącym usługi noclegowe jest Family Holiday Sp. z o.o. z siedzibą w Świnoujściu, ul. Krzywa 14A, 72-600 Świnoujście, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0001010454, REGON: 524016952, NIP: 8551605565, kapitał zakładowy 1,3 mln zł.
- 1.4. Rezerwacja obejmuje wynajem miejsc noclegowych w Ośrodku Wypoczynkowym Family Holiday SPA & Resort w Dziwnówku, zwanym dalej „Ośrodkiem”. Opcje zakwaterowania dostępne są na stronie Internetowej Obiektu w zakładce www.family-holiday.pl/noclegi.
- 1.5. Dokonanie rezerwacji w systemie online oznacza całkowitą akceptację postanowień niniejszego Regulaminu. Gość zobowiązuje się do jego przestrzegania w trakcie korzystania z usług oferowanych przez Ośrodek.
- 1.6. Regulamin dostępny jest na stronie Internetowej Ośrodka w zakładce www.family-holiday.pl/regulamin. Wszelkie pytania można kierować na adres e-mail: biuro@family-holiday.pl lub telefonicznie: +48 600 100 204.

2. DEFINICJE

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- 2.1 **Gość** – każda osoba przebywająca na terenie Ośrodka na podstawie Zameldowania korzystająca z usług noclegowych w Ośrodku, w tym osoba dokonująca rezerwacji, będąca osobą fizyczną;
- 2.2 **Usługodawca/ Ośrodek / Resort** – Family Holiday Sp. z o.o., właściciel Ośrodka Wypoczynkowego Family Holiday SPA & Resort. Prowadzony przez usługodawcę kompleks wynajmowanych obiektów wraz z infrastrukturą towarzyszącą;
- 2.3 **Cennik** – dostępny na stronie Internetowej oraz w Ośrodku wykaz cen określający aktualne ceny wynajmu, usług dodatkowych, a także wysokość opłat pobieranych zgodnie z warunkami opisanymi w Regulaminie. Cennik reguluje ceny noclegu, produktów, usług i opłat dodatkowych. Wszystkie ceny, o których mowa w niniejszym regulaminie są cenami brutto;
- 2.4 **Koszt pobytu** – cena uiszczana przez Gościa za pobyt w Ośrodku, na którą składają się: Cena noclegu (koszt wynajęcia dóbr noclegowych w wybranym terminie), opłata za media (w przypadku domków), opłata klimatyczna oraz cena zamówionych przez Gościa usług dodatkowych związanych z rezerwacją. Niezależnie od ceny pobytu, gość jest zobowiązany do wpłacenia kaucji;
- 2.5 **Kaucja** – określona w Cenniku kwota pieniężna służąca zabezpieczeniu roszczeń Usługodawcy, w tym wyrządzonych szkód;
- 2.6 **Zaliczka** – określona procentowo kwota pieniężna służąca potwierdzeniu rezerwacji

- 2.7 **Domek** – obiekt znajdujący się na terenie Ośrodka, posiadający w większości wypadków dostęp do ogródka, w którym możliwe jest zameldowanie od 2 do 8 osób (w zależności od sezonu oraz typu domku);
- 2.8 **Pokój i Apartament** – obiekt znajdujący się na terenie ośrodka w murowanym budynku głównym, w którym możliwe jest zameldowanie od 2 do 6 osób (w zależności od typu pokoju);
- 2.9 **Umowa rezerwacji** – umowa pomiędzy Rezerwującym a Usługodawcą o świadczenie usług noclegowych, zawarta na odległość w ramach zorganizowanego systemu, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie.
- 2.10 **Rezerwacja wstępna** – rezerwacja, która jeszcze nie została potwierdzona zaliczką;
- 2.11 **Rezerwacja potwierdzona** – rezerwacja, której potwierdzeniem jest wpłata zaliczki przez Gościa;
- 2.12 **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od stron, uniemożliwiające realizację umowy;
- 2.13 **Operator płatności** – podmiot obsługujący system umożliwiający dokonywanie płatności elektronicznych;

3. WYMAGANIA TECHNICZNE

- 3.1 Dokonanie rezerwacji za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego wymaga spełnienia przez Gościa następujących warunków:
- dysponowania urządzeniem umożliwiającym dostęp do sieci Internet, takim jak komputer, tablet lub smartfon;
 - zapewnienia stabilnego połączenia Internetowego, gwarantującego prawidłowe funkcjonowanie platformy rezerwacyjnej oraz niezakłócone przesyłanie danych;
 - posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej, służącego do otrzymywania potwierdzeń rezerwacji oraz prowadzenia korespondencji z Obiektem w sprawach dotyczących rezerwacji.
- 3.2 System rezerwacyjny jest dostosowany do pracy z aktualnymi wersjami powszechnie stosowanych przeglądarek internetowych.
- 3.3 Wszelkie trudności techniczne związane z funkcjonowaniem platformy rezerwacyjnej powinny być zgłaszane bezpośrednio do Obiektu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@family-holiday.pl lub telefonicznie pod numerem + 48 600 100 204.

4. OGÓLNE WARUNKI DOKONYWANIA REZERWACJI

- 4.1 Rezerwacja uznawana jest za skutecznie dokonaną w momencie przesłania przez Obiekt do Gościa wiadomości e-mail potwierdzającej dokonanie rezerwacji. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia, Gość powinien skontaktować się z Obiektem w celu wyjaśnienia sytuacji lub sprawdzić folder SPAM.
- 4.2 Warunkiem dokonania rezerwacji przez Gościa jest:
- zapoznanie się i akceptacja Regulaminu przez Gościa;
 - podanie prawdziwych danych osobowych i kontaktowych;
 - wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji rezerwacji;
 - prawidłowe wypełnienie formularza rezerwacyjnego.

4.3 Rezerwacja obejmuje następujące kroki:

- wybór terminu pobytu, liczby osób dorosłych oraz dzieci wraz z ich wiekiem;
- wprowadzenie wymaganych danych kontaktowych (imię, nazwisko, adres e-mail, telefon);
- potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień;
- otrzymanie potwierdzenia rezerwacji drogą e-mailową;
- dokonanie wpłaty zadatku w terminie 5 dni roboczych od rezerwacji (lub w następnym dniu roboczym przy rezerwacji poniżej 7 dni do przyjazdu);
- po opłaceniu rezerwacji uzyskuje ona status "rezerwacja potwierdzona".

5. PŁATNOŚCI

- 5.1 Wpłaty dotyczące rezerwacji można dokonywać przelewem bankowym lub za pośrednictwem systemów płatności online obsługiwanych przez Now Pay – Mbank.
- 5.2 Numer rachunku bankowego oraz kwota zostaną podane w wiadomości potwierdzającej rezerwację.
- 5.3 Brak wpłaty zadatku w wymaganym terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji.

6. ZMIANY I ANULOWANIE REZERWACJI

- 6.1 Zmiana rezerwacji może nastąpić poprzez kontakt e-mailowy lub telefoniczny z obsługą Ośrodka.
- 6.2 Wnioski o zmianę rezerwacji są rozpatrywane do 21 dni przed planowanym przyjazdem.
- 6.3 Brak możliwości zmiany rezerwacji nie oznacza jej automatycznego anulowania.
- 6.4 W przypadku rezygnacji, warunki zwrotu wpłat są zgodne z polityką anulacji obiektu.
- 6.5 W szczególnych przypadkach (np. siła wyższa) Usługodawca może dokonać zwrotu zadatku lub zaproponować inny termin pobytu.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY I GOŚCIA

7.1 Obiekt oraz dostawca silnika rezerwacyjnego nie odpowiadają za:

- przerwy w dostępie do systemu rezerwacyjnego spowodowane awariami technicznymi niezależnych systemów;
- za przerwanie procesu dokonywania rezerwacji, gdzie Gość nie ukończył procesu rezerwacji. Wówczas konieczne jest ponowne rozpoczęcie wypełniania formularza rezerwacyjnego;
- błędne wpisane dane przez Gościa podczas dokonywania rezerwacji;
- szkody lub utracone korzyści Gościa wynikające z działań osób trzecich, na które Obiekt nie miał wpływu;
- szkody lub utraconej korzyści spowodowanej działaniem siły wyższej, w tym klęsk żywiołowych, awarii infrastruktury lub innych zdarzeń niezależnych od obiektu;
- realizację płatności w ramach systemu Płatności Online, za które odpowiedzialność ponoszą dostawcy tych usług;

- 7.2** Gość zobowiązany jest do korzystania z systemu zgodnie z przepisami prawa oraz zasadami korzystania z Internetu.
- 7.3** Gość ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone na terenie Ośrodka, zarówno w mieniu Usługodawcy, jak i innych Gości.
- 7.4** W przypadku naruszenia regulaminu pobytu w Ośrodku, Usługodawca ma prawo odmówić dalszego świadczenia usług, bez obowiązku zwrotu kosztów pobytu.
- 7.5** Wyjazd przez zarezerwowaną datą wymeldowania nie ma wpływu na cenę i jest równoznaczny z obciążeniem opłatą stosownie do warunków dokonanej rezerwacji. Gość zobowiązany jest uregulować wszystkie dodatkowe opłaty, zgodnie z cennikiem.

8. REKLAMACJE

- 8.1 Reklamacje dotyczące rezerwacji oraz pobytu należy składać pisemnie lub drogą elektroniczną na adres Obiektu: biuro@family-holiday.pl.
- 8.2 Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać imię i nazwisko Gościa, adres korespondencyjny oraz adres poczty elektronicznej podany przy dokonywaniu rezerwacji, numer rezerwacji oraz szczegółowy opis problemu będącego podstawą reklamacji.
- 8.3 Ośrodek rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych i poinformuje Gościa o decyzji w takiej samej formie, w jakiej reklamacja została złożona (pisemnie lub drogą mailową).

9. DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ

Zasady przetwarzania danych osobowych oraz warunki ochrony prywatności określa Polityka Prywatności dostępna na stronie Internetowej Obiektu.

10. PRAWA I OBOWIĄZKI GOŚCI I OBIEKTU

10.1 Gość zobowiązuje się do:

- przestrzegania regulaminu Obiektu oraz wszelkich innych zasad i wytycznych obowiązujących w Obiekcie, w tym tych wynikających z przepisów prawa oraz zaleceń wydanych przez właściwe organy lub służby
- terminowego regulowania wszelkich należności związanych z rezerwacją oraz pobytem w Obiekcie;
- posługiwania się prawdziwymi i aktualnymi danymi osobowymi, do których posiadania i używania ma uprawnienie.

10.2 Gość zobowiązuje się nie podejmować działań, które:

- naruszają przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
- są sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
- mogłyby naruszać zasady bezpieczeństwa, komfortu i prywatności innych Gości oraz pracowników Obiektu.

10.3 Obiekt zobowiązuje się do:

- świadczenia usług zgodnie z warunkami dokonanej rezerwacji oraz zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie;
- zapewnienia odpowiednich standardów bezpieczeństwa i jakości świadczonych usług;
- dbania o ochronę danych osobowych Gościa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11. POBYT W OBIEKCIE

- 11.1 Warunki pobytu w Obiekcie określa Regulamin Obiektu dostępny na stronie Internetowej <http://www.family-holiday.pl/regulamin>
- 11.2 Warunki rezerwacji przesyłane są e-mailem wraz z potwierdzeniem dokonania rezerwacji.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1 Obiekt zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich publikacji na platformie rezerwacyjnej.
- 12.2 W przypadku rezerwacji dokonanych przed wprowadzeniem zmian, obowiązuje wersja Regulaminu zaakceptowana przez Gościa w momencie dokonywania rezerwacji.
- 12.3 W przypadku zauważenia działań naruszających prawo lub postanowienia Regulaminu, osoba taka zobowiązana jest niezwłocznie poinformować Obiekt. Zgłoszenia można dokonać pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, korzystając z danych kontaktowych wskazywanych na stronie Internetowej Obiektu.
- 12.4 W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa polskiego.
- 12.5 Regulamin obowiązuje od dnia publikacji na stronie internetowej Family Holiday SPA & Resort i obowiązuje wobec rezerwacji dokonanych po dniu 17.03.2025 roku.