

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ - APARTAMENTY PROVINCJA WINE BAR & ROOMS

### WSTĘP

Piotr Dyjak prowadzący działalność gospodarczą (ul. Joachima Lelewela 3, 10-021 Olszyn, NIP: 5821107397, REGON: 510291920) oraz Agnieszka Dyjak prowadząca działalność gospodarczą (ul. Joachima Lelewela 3, 10-021 Olszyn, NIP: 5821044389, REGON: 364704331) działający wspólnie pod spółką Kamienica S. C. Agnieszka Dyjak, Piotr Dyjak (ul. Lelewela 3, 10-021 Olszyn, NIP: 7393674583, REGON: 280272750) wprowadzają niniejszy Regulamin realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) i zobowiązują się do jego przestrzegania w zakresie rezerwacji apartamentów Provincia Wine Bar & Rooms.

### 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 – Agnieszka Dyjak i Piotr Dyjak prowadzący działalność gospodarczą, działający pod spółką Kamienica S. C. Agnieszka Dyjak, Piotr Dyjak (ul. Lelewela 3, 10-021 Olszyn, NIP: 739367458), numer telefonu kontaktowego: +48 665 600 987, adres e-mail: [biuro@provincia.com](mailto:biuro@provincia.com)
- 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.
- g. Serwis – działający pod domeną <https://www.provincia.com/> system teleinformatyczny przeznaczony do dokonywania przez Usługobiorców rezerwacji apartamentu administrowanym przez Usługodawcę.
- h. Formularz rezerwacji - formularz internetowy zamieszczony w Serwisie , wykorzystywany do zarejestrowania zgłoszenia rezerwacji przez Usługobiorcę w systemie.
- i. Rezerwacja - rezerwacja usług hotelowych w czasie rzeczywistym dokonywana w systemie opartym o stronę internetową Usługodawcy [www.provincia.com](http://www.provincia.com).

1.2. 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.

1.3. Skorzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę jest jednoznaczne z akceptacją warunków Regulaminu Provincia Wine Bar & Rooms dostępnego na stronie internetowej [https://www.provincia.com/gfx/doc/regulamin\\_apartamentow.pdf](https://www.provincia.com/gfx/doc/regulamin_apartamentow.pdf).

### 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 nie dostarczania 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 przywrócenie bezpieczeństwa 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 będą przetwarzane przez Usługodawcę tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem usługi świadczonej Usługobiorcom lub będzie to niezbędne do jej prawidłowego wykonania i 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 dostarczania Usługobiorcy wynika z Art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca będzie realizował poprzez stronę serwisu <https://www.provincja.com/>.

2.9. W celu zapewnienia prawidłowego korzystania z serwisu internetowego oraz z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę sprzęt komputerowy lub urządzenie mobilne Usługobiorcy musi spełnić następujące minimalne wymagania techniczne:

- Dostęp do Internetu.
- Zainstalowana przeglądarka internetowa.
- 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 Rezerwacji on-line (internetowej) usług wynajmu Apartamentów będących własnością Usługodawcy.

#### **3.2. Proces rezerwacji**

- a. Rezerwacji w serwisie [https://www.provincja.com/rezerwacje\\_6](https://www.provincja.com/rezerwacje_6) dokonuje się poprzez wybór dostępnego apartamentu, wykonanie zaleconych przez system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz zlecenie wymaganej płatności.
- b. W formularzu poza wyborem apartamentu należy podać następujące informacje i dane: liczba osób, data i godzina przyjazdu i wyjazdu, imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu.
- c. Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Usługobiorcę w formularzu, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

- d. Usługodawca przewiduje możliwość dokonania rezerwacji za pośrednictwem zewnętrznych serwisów rezerwacyjnych, na zasadach i według procedur obowiązujących w tych serwisach.
- e. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie nieprawidłowości powstałe wskutek wadliwego działania zewnętrznych serwisów rezerwacyjnych.

### 3.3. Cena Usługi i Wysokość Opłaty Rezerwacyjnej

- a. Usługodawca określa ceny usług hotelowych w systemie rezerwacji. Ceny obowiązują na dzień dokonania rezerwacji z zastrzeżeniem, że mogą być one zmienne i są uzależnione od sezonu w jakim dokonana jest rezerwacja.
- b. Ceny są określone w kwotach brutto i zawierają wszystkie podatki oraz opłaty za dokonanie transakcji za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatniczego.
- c. Za usługi nieobjęte zamówieniem (np. dodatkowe noclegi, parking, wyżywienie) należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Usługobiorcę.
- d. Jednostkami płatniczymi jest złoty polski (PLN).

### 3.4. Płatności i wystawienie faktury lub rachunku

- a. Dokonanie opłaty rezerwacyjnej jest warunkiem dokonania rezerwacji, koszty realizacji płatności obciążają Usługobiorcę i są wliczone w cenę usługi.
- b. Realizacja opłaty rezerwacyjnej odbywa się w formie elektronicznej przelewem lub kartą kredytową.
- c. Opłatę rezerwacyjną należy zrealizować przed upływem 48 godzin od wypełnienia formularza rezerwacji pod rygorem uznania rezerwacji za niedokonaną.
- d. Usługodawca z tytułu opłaty rezerwacyjnej wystawia na rzecz Usługobiorcy fakturę VAT bądź rachunek fiskalny.
- e. W wypadkach przewidzianej w niniejszym Regulaminie zmiany lub anulowania rezerwacji, wystawiana jest przez Usługodawcę nota korygująca lub korygująca faktura VAT uwzględniająca korekty wynikające z realizacji zwrotu płatności oraz opłat za anulowanie rezerwacji.
- f. Płatności bezgotówkowe realizowane w systemie rezerwacji Provincia Wine Bar & Rooms są przetwarzane za pomocą systemów płatności elektronicznych przez Krajowy Integrator Płatności S.A. (ul. Św. Marcin 73, lok. 6, 61-808 Poznań, KRS 0000412357, REGON: 300878437, NIP: 7773061579) poprzez system Tpay.com, w przypadku płatności kartą kredytową podmiotem pośredniczącym jest Elavon Financial Services Designated Activity Company Sp z o. o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, KRS 0000287836, REGON: 300649197, NIP: 2090000825).

### 3.5. Potwierdzenie rezerwacji

- a. Rezerwację uważa się za zleconą z chwilą nadania przez system komunikatu o zleceniu rezerwacji widocznego na stronie serwisu oraz wiadomością e-mail na adres wskazany przez Usługobiorcę w formularzu rezerwacji.
- b. System <https://www.provincia.com/> potwierdza rezerwację automatycznie po dokonaniu opłaty rezerwacyjnej. System generuje automatycznie potwierdzenie e-mailem wysyłane na adres Usługobiorcy podany w formularzu.
- c. Dodatkowo w przypadku podania numeru telefonu w formularzu przez Usługobiorcę system generuje automatycznie potwierdzenie wysyłane wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego podany przez Usługobiorcę.

## 4. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

4.1. W przypadku rezerwacji Apartamentu, zawarcie umowy następuje z chwilą wygenerowania przez system teleinformatyczny potwierdzenia rezerwacji.

### 4.2. Zmiana i anulowanie rezerwacji przez Usługodawcę

- a. Usługodawca przewiduje możliwość anulowania lub zmiany rezerwacji w przypadku zajścia po jego stronie okoliczności uniemożliwiających świadczenie usługi, które są niezależne od Usługodawcy.
- b. Zmiana rezerwacji następuje za zgodą Usługobiorcy na inny termin, w którym Usługodawca posiada dostępne apartamenty.
- c. Anulowanie rezerwacji następuje za zwrotem płatności za pobyt w Apartamencie.

- d. Zwrot należności zostanie dokonany w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Usługobiorcę i nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym dokonano anulowania rezerwacji.

#### **4.3. Zmiana i anulowanie rezerwacji przez Usługobiorcę**

- a. Usługodawca nie przewiduje możliwości dowolnej zmiany lub anulowania rezerwacji przez Usługobiorcę.
- b. Anulowanie bądź zmiana rezerwacji są wyjątkowo możliwe w przypadku zajścia okoliczności uniemożliwiających realizację rezerwacji, które są niezależne od Usługobiorcy i które zostaną przez niego udokumentowane.
- c. Anulowanie bądź zmiana rezerwacji możliwe są na 7 dni przed dniem rozpoczęcia pierwszej doby hotelowej obejmującej okres zarezerwowanej usługi.
- d. Anulowanie bądź zmiana rezerwacji następuje za oświadczeniem Usługobiorcy skierowanym na adres e-mail: rezerwacje@provincja.com
- e. Anulowanie rezerwacji odbywa się za zwrotem na rzecz Usługobiorcy opłaty rezerwacyjnej pomniejszonej o opłatę za anulowanie rezerwacji w wysokości 50% opłaty rezerwacyjnej oraz o koszty płatności i realizacji zwrotu płatności
- f. Zmiana rezerwacji uzależniona jest od dostępności apartamentów Usługobiorcy.
- g. W przypadku anulowania bądź zmiany rezerwacji w okresie późniejszym niż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby hotelowej Usługodawca nie zwraca opłaty za zarezerwowany pobyt.

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

4.5. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania ofert bądź zmodyfikować swoje ustawienia za pośrednictwem Newslettera lub poprzez kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej Usługodawcy. Rezygnacja ta jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie świadczenia usług informacyjnych i promocyjnych.

4.6. Usługobiorcy **nie przysługuje** prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji usługi hotelowej i umowy o świadczenie 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).

#### **5. Ochrona danych osobowych**

5.1. Za pośrednictwem serwisu <https://www.provincja.com/> zbierane są dane poprzez wypełnienie formularzy. Formularz zawiera pola wymagane, zawierające: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu i adres e-mail, których uzupełnienie jest niezbędne. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu złożenia rezerwacji w Serwisie.

5.2. Dane przechowywane i przetwarzane są przez Usługodawcę na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

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. W serwisie wykorzystywane są jedynie pliki cookies serwisu google analytics – *strona google analytics* <https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage>

#### **6. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych**

6.1. Usługodawca informuje, że na podstawie art. 23 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie określonym w/w ustawą w celach związanych z realizacją rezerwacji usług hotelowych oraz wywiązania się z umowy zawartej z Usługobiorcą.

6.2. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do treści jego danych osobowych oraz do ich poprawiania za pośrednictwem upoważnionego pracownika Usługodawcy, a także prawo do umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych

osobowych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego produktów i usług oferowanych przez Usługodawcę.

6.3. Administratorami danych osobowych są Agnieszka Dyjak i Piotr Dyjak prowadzący działalność gospodarczą i działający wspólnie pod spółką Kamienica S. C. Agnieszka Dyjak, Piotr Dyjak (ul. Lelewela 3, 10-021 Olsztyn, NIP: 739367458, tel.: +48 665 600 987, adres e-mail: biuro@provincja.com).

6.4. 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 późn. 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. Usługobiorca ma prawo zgłoszenia Usługodawcy reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy lub niewykonania, nienależytego wykonania usług bądź wadliwego ich rozliczenia.

7.2. Usługobiorca powinien zgłosić reklamację w terminie 30 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana. Reklamacje należy zgłaszać za pośrednictwem poczty na adres: Kamienica S.C. Agnieszka Dyjak, Piotr Dyjak, ul. Lelewela 3, 10-021 Olsztyn lub na adres e-mail: biuro@provincja.com

7.3. Rozpatrzenie Reklamacji następuje w terminie 14 dni od jej wniesienia. Po upływie terminu rozpatrzenia reklamacji usługobiorca jest informowany o sposobie i wyniku jej rozpatrzenia w formie wskazanej w zgłoszeniu reklamacji.

## **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 późn. 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 Usługobiorcę.

8.3. Data opublikowania regulaminu 06.11.2017 r.