

WARUNKI REZERWACJI USŁUGI HOTELOWEJ

obowiązują dla rezerwacji tylko Usług hotelowych zarezerwowanych
od dnia 25.04.2017 r. [wydanie nr 2]

§1 DEFINICJE I POJĘCIA

- Dostawca** - firma dostarczająca możliwość rezerwacji Usługi hotelowej.
- Klient/Użytkownik** - osoba fizyczna lub prawna posiadająca zdolności do czynności prawnych w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, korzystająca z usług Serwisu.
- Konsultant** - pracownik Operatora zajmujący się kompleksową obsługą Klienta związaną z prezentowanymi w Serwisie ofertami miejsc noclegowych.
- Operator** – Coral Travel Poland sp. z o. o. z siedzibą pod adresem ul. Postępu 17B, 02-676 Warszawa.
- Punkt Sprzedaży** – salony sprzedaży oraz punkty sprzedaży wymienione pod adresem <http://www.wezyrholidays.pl/punkty-sprzedazy>.
- Regulamin** - niniejszy regulamin Serwisu pod adresem www.wezyrholidays.pl.
- Rezerwacja** - przyjęte do realizacji i potwierdzone przez Dostawcę Zamówienie Usługi hotelowej.
- Serwis** - strona internetowa pod adresem <http://www.wezyrholidays.pl>.
- Usługa hotelowa** - zakwaterowanie w miejscu noclegowym.
- Voucher** - dokument potwierdzający zawarcie umowy/zamówienie Usługi hotelowej przez Klienta w Serwisie. Dokument niezbędny do skorzystania z zamówionej Usługi hotelowej.
- Warunki Rezerwacji** - niniejsze Warunki Rezerwacji Usługi Hotelowej.
- Zamówienie** - formularz będący jedyną możliwą formą dokonania Rezerwacji Usługi hotelowej w Serwisie.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Właścicielem Serwisu jest Coral Travel Poland sp. z o. o. z siedzibą pod adresem ul. Postępu 17 B, 02-676 Warszawa.
- Operator nie jest Dostawcą Usługi hotelowej.
- Użytkownik zobowiązany jest przed założeniem Rezerwacji do zapoznania się z niniejszym Regulaminem Serwisu.
- Serwis umożliwia Użytkownikowi porównanie propozycji Usług hotelowych pochodzących od wielu różnych Dostawców. Serwis może zawierać treści informacyjne, formularze, przyciski i aplikacje. Serwis może zapamiętywać informacje pochodzące z przeglądarki internetowej w celu dostosowania treści do preferencji i upodobań jej użytkownika, w tym w sposób określony w Polityce Plików Cookies.
- Prezentowane w Serwisie materiały, informacje lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

§3 INFORMACJE PODSTAWOWE

- Użytkownik oświadcza, że ma ukończone co najmniej 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych do zawarcia umowy z Dostawcą i do korzystania z Serwisu zgodnie z przedstawionymi warunkami.
- Korzystanie z Serwisu możliwe jest tylko we własnym imieniu. Jeśli Użytkownik czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada on ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność. Każde nieuprawnione działanie tego rodzaju będzie zgłaszane odpowiednim organom ścigania.
- W chwili dokonania Rezerwacji Usługi hotelowej Klient powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym w szczególności: ważny paszport, wymagane przy wyjeździe wizy lub inne dokumenty określone przepisami państw docelowych i tranzytowych. Każda osoba dokonująca Rezerwacji zobowiązana jest do sprawdzenia aktualnych przepisów celno-paszportowych obowiązujących w w/ państwach. Konsekwencje niedochowania powyższych wymogów obciążają wyłącznie Klienta.

- Dane osoby, na którą jest założona Rezerwacja, powinny być zgodne z danymi w paszporcie lub w dowodzie osobistym przy podróżach na terenie Unii Europejskiej. W przypadku niezrealizowania wykupionej Usługi hotelowej z powodu niezgodności danych osobowych zawartych w złożonej Rezerwacji z danymi znajdującymi się w paszporcie lub dowodzie osobistym, dokonana zapłata za Usługę hotelową rozliczana jest zgodnie z warunkami rezerwacji konkretnego Dostawcy. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za następstwa wynikające z błędnie wypełnionego przez Klienta Zamówienia.
- Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Zamówieniu, w szczególności o zmianie numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail.
- Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane przez Klienta samodzielnie lub za pośrednictwem innych podmiotów niż Operator lub jego lokalny przedstawiciel, w miejscowości wypoczynkowej są traktowane jako świadczenia obce i nie są objęte postanowieniami umowy.

§4 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I POLITYKA PRYWATNOŚCI

- Administratorem danych osobowych Serwisu jest Operator.
- Operator przetwarza dane osobowe wprowadzone przez Użytkownika do Serwisu w celu świadczenia usług objętych niniejszym Regulaminem, w szczególności w celu obsługi Klienta związanej z prezentowanymi w Serwisie ofertami rezerwacji Usług hotelowych Dostawców oraz w celu utrzymania i prowadzenia profilu osobistego, o którym mowa w § 5 ust. 2.
- Dane osobowe Użytkownika przekazywane do Serwisu nie są udostępniane innym podmiotom gospodarczym ani organizacjom, za wyjątkiem sytuacji i w zakresie niezbędnym do prawidłowego założenia rezerwacji, wystawienia dokumentu związanego z obsługą podróży.
- Dane z Zamówienia są przekazywane do systemów informatycznych Dostawców w celu wystawienia dokumentów uprawniających do skorzystania z ich usług. Użytkownik korzystający z Serwisu wyraża zgodę na takie przetwarzanie i przekazywanie danych osobowych w myśl przepisu art. 23 Ustawy o Ochronie Danych Osobowych. W przypadku przekazania danych osobowych do Dostawcy, Dostawca ten staje się administratorem tych danych w zakresie realizacji usługi hotelowej.
- Poprzez akceptację Regulaminu Użytkownik potwierdza prawdziwość danych osobowych przekazanych w Zamówieniu.
- Użytkownik ma niczym nieograniczone prawo do wglądu i bezpłatnej modyfikacji, jak również usunięcia wszelkich danych osobowych znajdujących się w bazach danych systemów informatycznych Operatora. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne.
- Wszelkie dane podawane przez Użytkownika w procesie składania Zamówienia w Serwisie przesyłane są za pomocą bezpiecznego protokołu SSL, szyfrowanego, co najmniej 256-bitowym kluczem. Wszystkie dane osobowe podawane w trakcie składania Zamówienia są zabezpieczone przed dostępem niepowołanych osób.
- Użytkownik, który wyraził zgodę na otrzymywanie informacji o aktualnych promocjach, wskazówkach na temat miejsca i regionu podróży oraz informacji na temat Operatora, Dostawcy i innych partnerów handlowych za pomocą wiadomości e-mail ma w każdym czasie prawo do rezygnacji z otrzymywania zamówionej informacji handlowej. Procedurę subskrypcji informacji handlowych i rezygnacji z jej otrzymywania opisano w § 5 ust. 4.

§5 OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ SERWIS

- Użytkownik z chwilą podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Serwisu, zobowiązany jest do przestrzegania

niniejszego Regulaminu. Akceptacja jego warunków stanowi wiążącą zgodę Użytkownika na świadczenie mu usługi przez Operatora na zasadach w nim przewidzianych.

- Aby uzyskać dostęp do usług świadczonych przez Operatora drogą elektroniczną Użytkownik nie musi posiadać profilu osobistego w Systemie Internetowym. Użytkownik może uzyskać dostęp do specjalnych warunków świadczenia usług drogą elektroniczną po utworzeniu profilu osobistego w systemie rezerwacji Operatora.
- Warunki korzystania z profilu osobistego, o którym mowa w ust. 2:
 - Utworzenie profilu osobistego jest bezpłatne,
 - Dane Użytkownika zakładającego profil osobisty nie są przekazywane do osób trzecich bez wyraźnego polecenia Użytkownika, z zastrzeżeniem § 4,
 - W każdym czasie dane osobowe, które są przetwarzane przez Operatora, mogą zostać poprawione lub usunięte na żądanie Użytkownika,
 - Użytkownik ma obowiązek zachowania danych dostępu do profilu (loginu i hasła) tylko dla swojej informacji,
 - Użytkownikowi nie wolno udostępniać profilu ani danych dostępu do niego osobom trzecim.
- Operator umożliwia Użytkownikowi otrzymywanie informacji o aktualnych promocjach, wskazówkach na temat miejsc i regionów podróży oraz informacji na temat Operatora, Dostawców i innych partnerów handlowych za pomocą wiadomości e-mail.
- Użytkownik może w każdym momencie zrezygnować z otrzymywania informacji w ramach subskrypcji przez przesłanie wiadomości e-mail pod adres hotele@wezyrholidays.pl z żądaniem zaprzestania wysyłania określonych informacji.

§6 OBSŁUGA ZGŁOSZENIA

- Po złożeniu przez Użytkownika Zamówienia system rezerwacyjny Operatora wygeneruje nowe Zgłoszenie i prześle do Użytkownika potwierdzenie jego utworzenia na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia.
- Potwierdzenie Zgłoszenia zawiera informacje o:
 - danych uczestnika Usługi hotelowej,
 - terminie Usługi hotelowej,
 - cenie Usługi hotelowej,
 - terminie zapłaty za Usługę hotelową.
- Potwierdzenie utworzenia Zgłoszenia przesłane do Użytkownika stanowi potwierdzenie rozpoczęcia przez Operatora procesu w zakresie wyboru i formalności przy zakupie Usługi hotelowej Dostawcy wymienionej w potwierdzeniu.
- Potwierdzenie utworzenia Zgłoszenia nie jest dokumentem upoważniającym do skorzystania z jakiegokolwiek Usługi hotelowej Dostawcy w nim wymienionej.
- W wyniku wyszukiwania propozycji Usługi hotelowej może zaistnieć sytuacja, w której, nie da się zawrzeć umowy z Dostawcą z uwagi na brak możliwości zakupu usługi. W takiej sytuacji każdorazowo, niezależnie od wybranej formy płatności Operator będzie kontaktował się z Użytkownikiem, w celu uzgodnienia wyboru alternatywnej usługi. W sytuacji opisanej powyżej Użytkownikowi przysługuje bezkosztowa anulacja Zgłoszenia.
- W dniu dokonania zapłaty przez Użytkownika całkowitej należności związanej z Zamówieniem, Operator wystawia Voucher. Niektóre hotele mają bardzo ograniczoną ilość dostawek, jeśli Użytkownik nie sprawdzi wcześniej czy jest dostępna dostawka, hotel może nie zapewnić dodatkowego łóżka. W takiej sytuacji Użytkownik nie ma możliwości otrzymania zwrotu za Usługę hotelową oraz odszkodowania.
- Użytkownik ma obowiązek sprawdzenia poprawności danych w otrzymanym Voucherze oraz niezwłocznego poinformowania Operatora drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek niezgodności danych na Voucherze z danymi wskazanymi przez Użytkownika w przesłanym Zamówieniu.

8. W ciągu roku, niektóre hotele mogą zmienić nazwę lub nazwę handlową, co nie powinno być interpretowane, jako zmiana Usługi hotelowej lub rezerwacji.
9. W niektórych krajach stosuje się podatki lokalne, znane, jako „podatek za pobyt” lub „opłata klimatyczna” (podatek na ochronę środowiska), które Klient ma obowiązek opłacenia zgodnie z taryfą lokalną w miejscu Usługi hotelowej. Ceny tych świadczeń dodatkowych nie są wliczone w cenę rezerwacji wskazanej w Zamówieniu.
10. Kategorie Usług hotelowych zgłaszane są przez same hotele zgodnie z przepisami obowiązującymi w danym kraju. Tak, więc Usługa hotelowa w jednym kraju może nie być zgodna z kryteriami usługi i jakości Usługi hotelowej w innym kraju, mimo przynależności do tej samej kategorii. Dodatkowo Operator w Serwisie podaje drugą, własną graficzną kategorię hotelu, umieszczoną przy nazwie hotelu – „kolorowy glob”, która może różnić się od kategoryzacji lokalnej.
11. Operator oferuje informacje otrzymywane od hotelu o przeprowadzeniu przebudowy i remontu, a także jego trwania. Operator nie będzie akceptować roszczeń odnośnie prac, o których nie został powiadomiony albo kontynuowanych po planowanej dacie ich zakończenia.
12. Za moment zakupu Usługi hotelowej i zawarcia umowy uznaje się moment zapłaty pełnej ceny Usługi hotelowej i wystawienia Vouchera.

§7 ZAŁOŻENIE REZERWACJI

1. Rezerwacja Usługi hotelowej może odbyć się za pośrednictwem infolinii Serwisu pod numerem 801 44 44 00 lub w Punkcie Sprzedaży.
2. Rezerwując Usługę hotelową za pośrednictwem Infolinii Serwisu lub w Punkcie Sprzedaży:
 - a) Klient określa kryteria wyszukiwania miejsc noclegowych,
 - b) Klient zobowiązany jest podać następujące dane: imię, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Klient będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania Usługi hotelowej, adres e-mail,

§8 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Przed dokonaniem zapłaty Użytkownik jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych w utworzonym Zamówieniu.
2. Klient zobowiązany jest do wpłaty 100% ceny Usługi hotelowej w momencie wysłania Zgłoszenia.
3. W przypadku nieuiszczenia przez Klienta płatności ceny Usługi hotelowej w terminie, określonych w ust. 1 powyżej, Operator ma prawo anulować Zgłoszenie w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Operator jest uprawniony do pobrania od Klienta wszelkich kosztów poniesionych przez Operatora z tytułu Rezerwacji Usługi hotelowej.
4. Wpłatę Klient zobowiązany jest dokonać gotówką w miejscu zakupu Usługi hotelowej lub na jeden z poniższych rachunków bankowych Operatora:
 - a) ING Bank Śląski S.A.
67 1050 1025 1000 0023 4995 2990,
 - b) PEKAO S.A.
14 1240 2034 1111 0000 0306 7934,
 - c) Raiffeisen Bank Polska S.A.
88 1750 0009 0000 0000 2099 1348,
 - d) mBank S.A.
49 1140 1977 0000 3205 2300 1001,
 - e) lub, rachunek bankowy Agenta u którego zawarł Umowę.
5. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego. W przypadku wpłaty przelewem, Klient okaże dowód wpłaty lub prześle jego kopię pocztą elektroniczną lub faksem Operatorowi.
6. Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy Operatora wskazany w § 8 ust. 4.

§9 ŚWIADCZENIA, CENA, ZNIŻKI DLA DZIECI

1. Cena Usługi hotelowej podana w Serwisie prezentowana jest w polskich złotych (PLN). Cena jest uzależniona od aktualnego, dziennego kursu walut (USD, EUR, GBP i inne) stosowanego przez Dostawcę. Cena Usługi hotelowej nie

jest gwarantowana przez Dostawcę do momentu wystawienia Vouchera.

2. Według międzynarodowych przepisów doba hotelowa rozpoczyna się w dniu przyjazdu o godzinie 14:00, lub w Hiszpanii oraz krajach egzotycznych o 15:00, a kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12:00, z wyjątkiem Hiszpanii i krajów egzotycznych, w których kończy się o godzinie 10:00. W dniu wykwaterowania, Klient wraz z bagażem ma obowiązek opuścić pokój do godziny w której kończy się doba hotelowa. Świadczenia hotelowe (zakwaterowanie, wyżywienie, serwis) kończą się wraz z zakończeniem doby hotelowej. Klient może przedłużyć dobę hotelową, zgłaszając taką prośbę na miejscu w recepcji hotelowej. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą w walucie miejscowej albo w walucie wymiennej w danym kraju i uzależnione jest od dostępności wolnych pokoi w danym momencie w hotelu.
3. Dodatkowe życzenia Klienta wykraczające poza Usługę hotelową np. pokoje obok siebie, pokój dla nowożeńców, piętrowy lub konkretny nr pokoju, nie stanowią zobowiązania umownego Operatora. Brak realizacji życzenia pozaumownego Klienta nie może być podstawą do składania jakichkolwiek roszczeń wobec Operatora.
4. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci określone są w Serwisie. Klient jest zobowiązany do podania poprawnej daty urodzenia dziecka, zgodnej z jego dokumentem tożsamości. Za upoważniającego do uzyskania zniżki ceny wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia Usługi hotelowej. Hotel ma prawo do zweryfikowania wieku dziecka na podstawie dokumentów tożsamości. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Hotel upoważniony będzie do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny usługi.

§10 DOSTARCZANIE I ODBIÓR DOKUMENTÓW PODRÓŻY

1. Dokument podróży za zarezerwowaną Usługę hotelową (Voucher) będzie gotowy do wydruku w STREFIE KLIENTA od momentu zaksięgowania wpłaty pełnej ceny Usługi hotelowej na rachunku bankowym Operatora.
2. Klient ma obowiązek wydrukowania Vouchera w STREFIE KLIENTA pod adresem <http://www.wezyrholidays.pl/client/login>. Na prośbę Klienta Operator przesyła go w wersji elektronicznej na wskazany w procesie składania Zamówienia adres e-mail.
3. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się, że Voucher potwierdzający zamówioną Usługę Hotelową został mu dostarczony pomyślnie. W przypadku braku takiego dokumentu Klient winien niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z Konsultantem Serwisu i powiadomić o tym fakcie Operatora.
4. Mając na uwadze zasady funkcjonowania sieci internetowej Operator zapewnia dochowanie należytej staranności przy dostarczeniu Vouchera w myśl ust. 1, natomiast nie gwarantuje pomyślnego dostarczenia ww. dokumentu. Tym samym Operator nie ponosi odpowiedzialności za następstwa braku Vouchera podczas zakwaterowania Klienta w hotelu, w szczególności w sytuacji niedochowania przez Klienta obowiązku, o którym mowa w ust. 10.2.
5. W przypadku utraty, kradzieży, zapomnienia Vouchera Operator nie jest zobowiązany do jego wymiany. Pomoc będzie udzielana w miarę możliwości.
6. Uszkodzony lub zniszczony Voucher jest nieważny.
7. Użytkownik musi wziąć Voucher ze sobą na czas podróży i okazywać go na żądanie w hotelu. Użytkownik odpowiada za przekazany mu Voucher.

§11 ZMIANY CENY USŁUGI HOTELOWEJ

1. Zmiana ceny Usługi hotelowej może nastąpić wyłącznie z powodu wzrostu podatków lub z powodu wzrostu kursów walut, pod warunkiem, że Operator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z wyżej wymienionych okoliczności. Niezależnie od powyższego, w takim przypadku Klient jest uprawniony do odstąpienia na piśmie od Umowy albo do skorzystania z innej Usługi hotelowej dostępnej w Serwisie. Klient, który wybierze inną Usługę hotelową dokonuje nową Rezerwację.
2. Odstąpienie od umowy, zgodnie z zapisem w ust. 1 powyżej, zobowiązuje Klienta do złożenia pisemnego oświadczenia o

odstąpieniu od umowy za zwrotem wniesionych wpłat w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia.

§12 WARUNKI ANULOWANIA LUB ZMIANY REZERWACJI PRZEZ UŻYTKOWNIKA

1. Zasady anulowania Rezerwacji przez Użytkownika opisane zostały poniżej:
 - a) Bezkosztowa – jeśli anulacja Rezerwacji nastąpi do 15 dni przed rozpoczęciem Usługi hotelowej,
 - b) 50% ceny – jeśli anulacja Rezerwacji nastąpi od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem Usługi hotelowej,
 - c) 90% ceny – jeśli anulacja Rezerwacji nastąpi na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem Usługi hotelowej.
2. Anulowanie lub dokonanie zmiany Rezerwacji możliwe jest poprzez łączne spełnienie dwóch warunków:
 - a) wysłanie oświadczenia z adresu e-mail Klienta podanego w Zamówieniu pod adres klient@wezyrholidays.pl
 - b) kontakt telefoniczny z Konsultantem Serwisu.
3. Konsultant Serwisu anuluje lub zmienia Rezerwację zgodnie z dyspozycją Klienta po weryfikacji podanych przez Klienta informacji.
4. Każda zmiana lub anulacja Rezerwacji, staje się ważna dopiero z chwilą potwierdzenia anulacji lub zmiany przez Operatora za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje ww. zmiany lub anulacji niezwłocznie.
5. Zmiana Rezerwacji Usługi hotelowej przez Klienta na jego życzenie zawsze wiąże się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie Usługi hotelowej oraz opłatą manipulacyjną w wysokości 150 PLN. Zmiana jest możliwa tylko w szczególnych przypadkach po akceptacji tych zmian przez Dostawcę Usługi hotelowej. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Operatora z tytułu dokonanej zmiany. Zmiana Rezerwacji na mniej niż 14 dni przed dniem rozpoczęcia Usługi hotelowej może zostać przeprowadzona jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej Umowy oraz zapłacie przez Klienta kosztów rezygnacji zgodnie z punktem 1 powyżej i zawarciu nowej Umowy oraz zapłacie ceny za nową Usługę hotelową.

§13 WARUNKI ANULOWANIA LUB ZMIANY REZERWACJI PRZEZ DOSTAWCĘ

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za wprowadzoną zmianę lub za anulowanie Rezerwacji przez Dostawcę.
2. Informacja o ewentualnej zmianie w Rezerwacji Klienta dokonanych przez Dostawcę niezwłocznie przesyłana będzie przez Konsultanta Serwisu pod wskazany w Zamówieniu adres e-mail lub zostanie przekazana telefonicznie.

§14 REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wszelkie zastrzeżenia i reklamacje dotyczące Usługi Hotelowej Klient w pierwszej kolejności ma obowiązek zgłosić bezpośrednio w miejscu korzystania z Usługi hotelowej. Dodatkowo Klient zobowiązany jest przesłać Operatorowi treść zastrzeżenia lub reklamacji wraz z wszelkimi dokumentami potwierdzającymi zastrzeżenia lub reklamacje pod adres siedziby Operatora lub hotela@wezyrholidays.pl.
2. Reklamacja dotycząca Serwisu winna być zgłoszona w formie pisemnej przesłanej pod adres hotela@wezyrholidays.pl, najpóźniej w ciągu 7 dni od momentu dostarczenia Klientowi potwierdzenia Rezerwacji Usługi hotelowej.
3. Operator rozpoznaje złożoną reklamację dotyczącą Serwisu w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni, poczynając od momentu potwierdzenia faktu wpłynięcia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację dotyczącą Serwisu udzielana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Użytkownika lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§15 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator dąży do wszelkich starań, aby dane prezentowane w Serwisie były zgodne z rzeczywistością. Natomiast aktualność prezentowanych danych zależy również od współpracujących z Operatorem Dostawców, na które Operator nie ma bezpośredniego wpływu, w związku z czym Operator nie ponosi z tego tytułu żadnej odpowiedzialności względem Klienta.

2. Jeśli wykonanie pierwotnej Rezerwacji okaże się być nie możliwe, Operator poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji i zaproponuje Klientowi wykonanie Usługi hotelowej najbardziej zbliżonej standardem i ceną, do Usługi hotelowej pierwotnie zamówionej przez Klienta w terminie podanym w Zamówieniu. Klient może zrezygnować z propozycji alternatywnej usługi, w tym przypadku Operator zwróci Klientowi całość kosztów poniesionych przez Klienta w terminie 30 dni.

§16 OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

1. Operator nie gwarantuje, że zaraz po wyszukaniu przez Użytkownika i wyświetleniu propozycji Usługi hotelowej nie pojawią się w Serwisie lub w innych systemach rezerwacyjnych, z których Serwis korzysta, inne (różne od wyświetlonych) propozycje usług Dostawców.
2. Wyświetlenie wyniku wyszukiwania, o ile nie zostanie niezwłocznie potwierdzone przesłaniem Zamówienia zgodnie zobowiązującymi procedurami w sprawnym i poprawnie działającym Serwisie, nie stwarza roszczenia o zawarcie umowy.
3. Operator świadczy usługę starannego działania polegającą na udostępnianiu Użytkownikowi Serwisu i obsługiwaniu Zgłoszenia przekazywanego za jego pośrednictwem. W wyniku Zgłoszenia może powstać odpowiednia, zgodne z Zamówieniem, rezerwacja w systemie Dostawcy. Operator wystawia dokument upoważniający do skorzystania z Usługi hotelowej Dostawcy na podstawie i zasadach zawartych odrębnie umów agencyjnych. Zalecamy Użytkownikowi Serwisu uważne czytanie udostępnionych w Serwisie Zasad i Warunków Uczestnictwa Dostawców usługi hotelowej.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności za:
 - a) przerwy lub zakłócenia w działaniu Serwisu,
 - b) nieprawidłowe wprowadzenie przez Użytkownika danych do formularzy w Zamówieniu,
 - c) działania, zaniechanie lub nienależyte wykonanie Usługi hotelowej przez Dostawcę, w tym za zmiany bądź anulowanie Rezerwacji,
 - d) nie spełnienia warunków formalnych, paszportowych, wizowych, zdrowotnych celem odbycia podróży.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie korzystających z usługi Operatora bądź Dostawcy, wynikające z wystąpienia siły wyższej, a także z przyczyn niezależnych od Operatora, do których w szczególności zaliczyć należy zawieszenie działalności Dostawcy, strajki pracowników usług hotelowych itp., czy też zamiana przez Dostawcę Usługi hotelowej na inną w niepogorszonej standardzie.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie komputera, systemu operacyjnego lub przeglądarki Użytkownika, w tym w szczególności wszelkich rozszerzeń, dodatków i programów zainstalowanych w systemie operacyjnym lub przeglądarce Użytkownika.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu poniesionych przez Użytkownika strat związanych z korzystaniem z Serwisu w sytuacji, gdy Użytkownik korzystał ze sprzętu komputerowego lub oprogramowania, który nie spełniał wymagań.
8. Warunkiem technicznym korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem poczty elektronicznej jest posiadanie przez Użytkownika konta poczty elektronicznej, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za swoje zachowanie w przypadku nieprawidłowego zachowania, wandalizmu lub wykroczeń. W tym przypadku Dostawca zastrzega sobie prawo do automatycznego anulowania pobytu lub rezerwacji Użytkownika bez prawa do jakiegokolwiek odszkodowania.
10. W przypadku roszczeń osób trzecich w związku z ww. zachowaniem lub okolicznościami opisanymi powyżej, Użytkownik zapłaci Dostawcy stosowną kwotę rekompensaty.
11. Całkowita odpowiedzialność Dostawcy w ramach niniejszej Umowy, z tytułu kontraktu lub czynu niedozwolonego (w tym naruszenia obowiązku ustawowego), lub innego naruszenia, nie przekroczy kwot zapłaconych Dostawcy przez Użytkownika.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za śmierć, obrażenia, choroby, szkody, straty, wypadki, kradzieże,

opóźnienia lub inne nieprawidłowości, które mogą wynikać, bezpośrednio lub pośrednio, z usług świadczonych przez Dostawcę, a które zostały zakontraktowane za pośrednictwem Operatora.

13. Operator dołoży wszelkich uzasadnionych starań w celu zapewnienia, aby Dostawca przyjął na siebie odpowiedzialność za wszelkie roszczenia Użytkownika wynikające ze świadczonych usług. W związku z powyższym, Użytkownik niniejszym zobowiązuje się do zgłaszania wszelkich skarg i roszczeń związanych z takimi usługami bezpośrednio do Dostawcy. Użytkownik potwierdza ponadto, że Operator nie posiada możliwości kontrolowania świadczenia Usługi hotelowej realizowanej przez Dostawcę.
14. Informacje przekazywane przez Operatora, bez względu na ich formę, są przekazywane w dobrej wierze. Niemniej jednak Operator nie może zagwarantować, że informacje takie są całkowicie wolne od nieścisłości i błędów typograficznych i w związku z tym nie bierze na siebie odpowiedzialności za żadne błędy lub braki, które mogą ewentualnie wystąpić w informacjach przekazywanych przez Dostawcę.
15. Informacje na temat usługi hotelowej, przekazywane przez Operatora, są tak dokładne, jak to tylko możliwe, biorąc pod uwagę fakt, że informacje takie opierają się na danych przekazanych przez Dostawcę. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieścisłości w takich informacjach, jeśli okaże się, że różnią się one od informacji przekazanych przez Dostawcę.
16. Dostawca promowany przez Operatora to niezależna firma, która nie działa w charakterze przedstawiciela czy pracownika Operatora lub jego podmiotów stowarzyszonych. Taka niezależna firma świadczy usługę hotelową na podstawie swoich własnych Warunków Świadczenia Usług, które mogą ograniczać lub wyłączać ich odpowiedzialność w stosunku do Użytkownika. Operator i jego podmioty stowarzyszone nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania, zaniechania, naruszenia lub zaniebdania takiej niezależnej firmy lub jakiegokolwiek wynikające z nich szkody lub wydatki. Operator i jego podmioty stowarzyszone nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku niezgodności rezerwacji (rezerwacji przekraczających dostępną ilość miejsc) lub w przypadku wystąpienia siły wyższej czy innych przyczyn niezależnych od Operatora i jego podmiotów stowarzyszonych.

§17 POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

1. Klient, który złożył Zamówienie w Serwisie Operatora, zaznaczając w Zamówieniu rezerwacji, że akceptuje warunki Rezerwacji, oświadcza, że zapoznał się z "Warunkami rezerwacji usługi hotelowej" i jest świadomy konsekwencji z nich wynikających.
2. W sprawach nieuregulowanych w treści niniejszego Regulaminu zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Serwis rozpatrywane będą przez sąd powszechny, właściwy dla Operatora.
4. Operator Serwisu zastrzega prawo do jednostronnej zmiany treści niniejszego Regulaminu. W stosunku do umów zawartych przed wejściem w życie nowych zapisów, zastosowanie mają zapisy Regulaminu obowiązujące w momencie dokonywania transakcji.
5. W celu odtworzenia zapisów Regulaminu obowiązującego w dacie przesyłania Zgłoszenia Użytkownik powinien zgłosić się do Konsultanta Serwisu.
6. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego w tytule dokumentu i znosi wszystkie wcześniej obowiązujące postanowienia.

§18 BEZPIECZEŃSTWO

1. Operator informuje Klientów podróżujących za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem: <http://www.ms.gov.pl/pl/informacje-konsularne/ostrzezenia/>. Klient podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

2. Operator informuje Klientów podróżujących za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <http://www.gis.gov.pl/dep/?lang=pl&dep=13&id=46>. Klient podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.