

Regulamin dla Gości

Przed dokonaniem rezerwacji w **Apartamentach Kołobrzeg** należy zapoznać się z niniejszym **Regulaminem** i zaakceptować jego treść. Kamila Dolna prowadząca ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą Apartamenty w Kołobrzegu Bez plamy, z siedzibą w Zieleniewie wprowadza niniejszy Regulamin, realizując postanowienia art. 8.1.pkt.1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.Dz. U. z 2016, poz. 1030).

§1. [Definicje]

Następujące słowa i wyrażenia pisane wielką literą będą miały niżej określone znaczenia:

1. **Apartamenty Kołobrzeg** – Kamila Dolna prowadząca ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą Apartamenty w Kołobrzegu Bez plamy, z siedzibą w Zieleniewie, ul. Malinowa 66a/2, 78-100 Kołobrzeg, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Rozwoju, NIP: 671-184-77-22; Usługodawca w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2016, poz. 1030);
2. **Gość** - osoba fizyczna będąca stroną umowy o świadczenie usług noclegowych, zawartej z **Apartamentami Kołobrzeg**, zobowiązana do przestrzegania niniejszego **Regulaminu**; Usługobiorca w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2016, poz. 1030).
3. **Serwis** - strona internetowa **Apartamentów Kołobrzeg** dostępna pod adresem: www.wonderhomekolobrzeg.eu. Operatorem **Serwisu** jest Kamila Dolna opisana w punkcie 1 Definicji;
4. **Apartamenty** – lokale przeznaczone do wynajmu krótkoterminowego, zgłoszone do ewidencji obiektów świadczących usługi noclegowe, tak zwane nieskategoryzowane – w kategorii obiektów nie będących obiektem hotelarskim, [zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 884., tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 2211], opisane w **Serwisie**, pozostające w zarządzie **Apartamentów Kołobrzeg** na mocy odrębnych umów zawartych z właścicielami lokali, różnorodne pod względem wyposażenia, lokalizacji, ilości miejsc noclegowych, rodzajów łóżek oraz dostępności parkingu lub Wi-Fi. Oferowane lokale w związku z przeznaczeniem ich do wynajmu turystycznego noszą ślady bieżącego zużycia;
5. **Zdjęcia** - poglądowe fotografie zamieszczone w **Serwisie Apartamentów Kołobrzeg**, wykonane z chwilą objęcia lokalu w zarządzanie. Zdjęcia nie prezentują śladów bieżącego zużycia **Apartamentów**, zadrapań, zarysowań, nieistotnych z punktu widzenia usługi noclegowej zmian w wyposażeniu i innych śladów wynikających z bieżącej eksploatacji lokalu. Stan **Apartamentu** może nieznacznie różnić się od zdjęć prezentowanych w ofercie **Apartamentów Kołobrzeg**;
6. **Umowa najmu apartamentu** - umowa najmu krótkoterminowego, zawarta pomiędzy **Apartamentami Kołobrzeg** a **Gośćmi**, z chwilą otrzymania przez **Gości** potwierdzenia rezerwacji na warunkach określonych w niniejszym **Regulaminie**, do której nie stosuje się ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów i mieszkaniowym zasobie gminy (art. 2.1.pkt. 4 Ustawy, t.j. Dz.U. z 2016, poz. 1610);
7. **Miejsce postojowe** – przypisane nieodpłatnie do danego **Apartamentu** miejsce dla jednego samochodu osobowego, wyznaczone na parkingu lub w garażu, indywidualnie wskazane w opisie **Apartamentu**. Przydzielone do **Apartamentu** Miejsca postojowe zlokalizowane są na terenach zarządzanych przez Wspólnoty Mieszkaniowe, niezależne pod względem organizacyjnym i prawnym od **Apartamentów Kołobrzeg**, w związku z czym, **Miejsca postojowe**, mimo ich wskazania, nie są gwarantowane przez **Apartamenty Kołobrzeg** i nie zostały wliczone w cenę **Usługi Noclegowej**;
8. **Środki masowego przekazu** – sygnały telewizyjne i internetowe /Wi-Fi/ udostępnione nieodpłatnie w wybranych **Apartamentach**, indywidualnie wskazane w ich opisie, dostępne co do zasady. Środki masowego przekazu nadawane są przez dostawców zewnętrznych niezależnych pod względem organizacyjnym i prawnym od **Apartamentów Kołobrzeg**, w związku z czym, Środki masowego przekazu, mimo ich wskazania, nie są gwarantowane przez **Apartamenty Kołobrzeg** i nie zostały wliczone w cenę **Usługi noclegowej**;

9. **Procedura rejestracyjna** - zbiór czynności wykonywanych przez **Gości** w wyznaczonym biurze obsługi, polegających w szczególności na: okazaniu aktualnego dokumentu tożsamości, własnoręcznym, czytelnym wypełnieniu karty rejestracyjnej, potwierdzeniu uprzedniego zapoznania się z **Regulaminem** oraz wniesieniu brakującej opłaty. Niedopełnienie **Procedury rejestracyjnej** przez **Gości** uniemożliwia wykonanie przez **Apartamenty Kołobrzeg Usługi noclegowej**. W razie odmowy przez **Gości** zastosowania się do **Procedury rejestracyjnej**, rezerwacja zostaje anulowana, a zadatek nie podlega zwrotowi;
10. **Doba noclegowa** - wyznaczony czas pobytu **Gości** w **Apartamencie**, rozpoczynający się o godzinie 15.00 w pierwszym dniu zarezerwowanego terminu, a kończący się o godzinie 11.00 w ostatnim dniu zarezerwowanego terminu;
11. **Usługa noclegowa** - usługa wykonywana przez **Apartamenty Kołobrzeg** na rzecz **Gości**, polegająca na zapewnieniu noclegu w wybranym **Apartamencie**. **Usługa noclegowa** nie obejmuje dostępu do **Środków masowego przekazu** oraz **Miejsca postojowego**, co oznacza, że brak dostępu **Środków masowego przekazu** lub **Miejsca postojowego** nie wpływa na jakość i prawidłowość wykonanej **Usługi noclegowej**;
12. **Koszty usługi noclegowej** - opłata dokonywana przez **Gości** za **Usługę noclegową** w **Apartamencie**, skalkulowana bez dostępu do **Środków masowego przekazu** oraz **Miejsca postojowego**;
13. **Jednorazowe koszty obsługi** - jednorazowa opłata dokonywana przez **Gości** za jednorazowe udostępnienie w ramach każdego pobytu: pościeli, ręczników, środków higieny, czystości i wyposażenia kuchennego w ramach tzw. pakietu startowego, oraz serwis i obsługę rezerwacji;
14. **Kaucja** - opłata pobierana fakultatywnie według wskazania **Apartamentów Kołobrzeg**, służąca zabezpieczeniu ewentualnych roszczeń na wypadek wyrządzenia szkody przez **Gości**;
15. **Opłata miejscowa** - opłata pobierana od **Gości** zgodnie z aktualnie obowiązującymi Uchwałami Rady Miejskiej, w sprawie wprowadzenia oraz ustalenia wysokości stawki opłaty miejscowej, terminów jej płatności oraz sposobu jej poboru;
16. **Koszty obsługi platformy** – opłata dokonywana na rzecz **Apartamentów Kołobrzeg** przez **Gości** realizujących rezerwacje na platformach płatnych (poza **Serwisem Apartamentów Kołobrzeg**), każdorazowo doliczona do ceny rezerwacji na platformie;
17. **Formularz rezerwacji** - formularz internetowy zamieszczony w **Serwisie**, wykorzystywany do rezerwacji **Usług noclegowych** online;
18. **Adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej;
19. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r., poz. 243);
20. **Rezerwacja online** - rezerwacja **Usług noclegowych** dokonywana w **Systemie teleinformatycznym**;
21. **Rezerwacja telefoniczna** - rezerwacja **Usług noclegowych** dokonywana przez **Apartamenty Kołobrzeg** na życzenie **Gościa** wyrażone ustnie w rozmowie telefonicznej. Dokonanie wpłaty zadatku oznacza zapoznanie się i akceptację warunków rezerwacji opisanych w **Regulaminie**;
22. **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, w tym w szczególności: zjawiska i kataklizmy przyrody, strajki, wojny i zamieszki, stan wyjątkowy oraz pozbawienie **Apartamentu** przez dostawcę prądu, gazu, energii grzewczej, wody, sygnału telewizyjnego, Wi-Fi / Internetu, a także wystąpienie awarii i usterek, za których wystąpienie nie ponoszą winy **Apartamenty Kołobrzeg**;
23. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej na odległość bez jednoczesnej obecności stron, poprzez przekaz danych przez **System teleinformatyczny**;

§ 2. [Ogólne warunki rezerwacji]

1. **Apartamenty Kołobrzeg** świadczą na rzecz **Gości Usługę noclegową** w zakresie i na warunkach określonych w **Regulaminie**.
2. **Goście** zobowiązani są do przestrzegania **Regulaminu**.
3. **Goście** dokonują **Rezerwacji online Usług noclegowych** poprzez wykonanie czynności zaleconych przez system rezerwacyjny. Czynności te polegają na:
 - wypełnieniu **Formularza rezerwacyjnego**, ze wskazaniem wybranego **Apartamentu**, terminu pobytu, ilości osób, a także danych kontaktowych takich jak imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego,
 - złożeniu oświadczenia (poprzez zaznaczenie odpowiedniego miejsca w **Formularzu rezerwacyjnym**) o zapoznaniu się i zaakceptowaniu **Regulaminu**,
 - złożeniu oświadczenia (poprzez zaznaczenie odpowiedniego miejsca w **Formularzu rezerwacyjnym**) o zgodzie lub braku zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną,
 - wybraniu opcji rezerwuj w **Formularzu rezerwacyjnym**.
4. Niezwłocznie po dokonaniu **Rezerwacji online**, **Apartamenty Kołobrzeg** wysyłają na adres mailowy wskazany w **Formularzu rezerwacyjnym** potwierdzenie rezerwacji, ze wskazaniem: numeru rezerwacji, imienia i nazwiska osoby dokonującej rezerwacji, długości pobytu, wybranego **Apartamentu**, **Kosztów usługi noclegowej** oraz warunków płatności. Wskazane w potwierdzeniu **Koszty usługi noclegowej** nie obejmują **Jednorazowych kosztów obsługi**, w wysokości wskazanej w opisie każdego **Apartamentu**.
5. Rezerwację uznaje się za potwierdzoną po wpłaceniu zadatku w wysokości zgodnej z aktualnymi warunkami rezerwacji.

§ 3. [Polityka przyjazdu i wyjazdu]

1. **Apartamenty Kołobrzeg** przeprowadzają **Procedurę Rejestracyjną** na zasadach opisanych w **Regulaminie**.
2. **Procedura Rejestracyjna** wykonywana jest w godzinach wskazanych w potwierdzeniu rezerwacji, z uwzględnieniem godzin pracy biura.
3. Przybycie **Gościa** po godzinach pracy biura możliwe jest wyłącznie po dokonaniu wcześniejszych, indywidualnych ustaleń w tym zakresie.
4. Niezgłoszenie się **Gościa** do **Procedury rejestracyjnej** w godzinach pracy biura, przy równoczesnym braku indywidualnych ustaleń w tym zakresie, skutkuje anulowaniem rezerwacji z utratą zadatku włącznie.
5. W drodze indywidualnych ustaleń, **Gość**, za zgodą **Apartamentów Kołobrzeg** może pominąć **Procedurę rejestracyjną** w wyznaczonym biurze. W takim przypadku, **Gość** odbiera klucze do **Apartamentu** z udostępnionej mu skrytki, po uprzednim uzupełnieniu elektronicznej karty rejestracyjnej oraz dokonaniu z góry pełnej płatności z tytułu **Kosztów noclegu i Jednorazowych kosztów obsługi**.
6. Po zakończonym pobycie **Gość** zobligowany jest do zwrotu kluczy do **Apartamentu** w wyznaczonym biurze lub skrytce, do godziny określonej w warunkach rezerwacji. Wszelkie odstępowstwa w zakresie zwrotu kluczy i niedopełnienie ustalonych wcześniej ustaleń obciążają **Gościa**, który odpowiada za powierzone mu mienie.
7. Opuszczając **Apartament**, **Gość** jest bezwzględnie zobligowany do zamknięcia okien, drzwi balkonowych, zakręcenia wody w kranach, zgaszenia świateł i zamknięcia na klucz drzwi wejściowych. **Gość** ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niedopełnienia powyższych obowiązków.
8. W razie nie opuszczenia **Apartamentu** przez **Gościa** do godziny wskazanej w warunkach rezerwacji **Gość** zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w kwocie stanowiącej równowartość połowy kosztów ostatniej **Doby noclegowej** w danym **Apartamencie**.
9. Jeżeli opóźnienie w oddaniu kluczy do **Apartamentu** przekroczy 2 godziny zegarowe **Gość** zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w kwocie stanowiącej równowartość pełnych kosztów ostatniej **Doby noclegowej** w danym **Apartamencie**.
10. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń odszkodowawczych **Apartamenty Kołobrzeg** mogą pobierać od **Gości Kaucję**. **Kaucja** jest nieoprocenowana i podlega zwrotowi po wykwaterowaniu **Gości** i sprawdzeniu stanu **Apartamentu**, nie później jednak niż po upływie 10 dni roboczych od wykwaterowania.

§ 4. [Wykonanie usługi noclegowej]

1. Usługa noclegowa świadczona przez **Apartamenty Kołobrzeg** nie obejmuje dodatkowego sprzątnia, dodatkowej wymiany pościeli i ręczników, dodatkowego wyposażenia **Apartamentu** w dostawki, łóżka, łóżeczka dziecięce i inne, niewymienione w opisie **Apartamentu**.
2. **Apartamenty**, poza tzw. pakietem startowym nie są zaopatrywane w środki higieniczno – sanitarne, środki czystości i gospodarstwa domowego oraz drewno do kominka.
3. W **Apartamencie** mogą nocować **Goście** w ilości zgodnej z dokonaną rezerwacją. Zabronione jest nocowanie **Gości** w ilości większej niż określona w **Serwisie** maksymalna liczba miejsc noclegowych.
4. W przypadku, gdy wbrew warunkom rezerwacji do **Apartamentu** przyjadą **Goście** w liczbie przekraczającej maksymalną liczbę miejsc noclegowych, **Apartamentom Kołobrzeg** przysługuje prawo odmowy zakwaterowania dodatkowych osób lub zakwaterowania ich za dodatkową opłatą, pierwszego dnia po przyjeździe do **Apartamentu**.
5. W przypadku stwierdzenia bezprawnego nocowania innych osób nie objętych rezerwacją, do każdej doby zarezerwowanej przez **Gościa** doliczona zostanie opłata w wysokości 300 zł za dobę za każdą kolejną, niezgłoszoną osobę.
6. **Goście** zobowiązani są do przestrzegania regulaminów ustanowionych przez Wspólnoty Mieszkaniowe, działające w obrębie lokalizacji **Apartamentu**, a także przestrzegania zasad parkowania i poruszania się na drogach wewnętrznych, ciszy nocnej, zasad BHP oraz PPOŻ obiektu. W godzinach od 22:00 do 6:00 zabronione są zachowania zakłócające wypoczynek mieszkańców.
7. **Gość** jest zobowiązany do korzystania z **Apartamentu** zgodnie z jego przeznaczeniem i oddania go w stanie niezmienionym. Zabrania się usuwania z **Apartamentu** jakichkolwiek elementów wyposażenia i dekoracji, przemeblowań oraz dokonywania samodzielnych napraw. W razie naruszenia zasad w tym zakresie, **Gość** zobowiązany będzie do pokrycia kosztów doprowadzenia **Apartamentu** do stanu z dnia przyjazdu.
8. W przypadku pozostawienia zabrudzeń w stopniu przekraczającym standardowe zużycie **Apartamentu**, **Goście** zobowiązani będą do poniesienia kosztów ich usunięcia.
9. **Gościom** zabrania się oddawania **Apartamentu** w podnajem i przekazywanie go osobom trzecim, kopiowania oddanych mu na czas pobytu kluczy do **Apartamentu**.
10. W przypadku zagubienia kluczy **Gość** zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł.
11. W **Apartamentach** obowiązuje bezwzględny zakaz palenia. W przypadku nie przestrzegania zakazu **Gość** zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł.
12. Co do zasady w **Apartamentach** obowiązuje zakaz wprowadzania zwierząt, pod groźbą kary w wysokości 500 zł, chyba, że co innego zostało indywidualnie ustalone z **Gościem**.
13. W przypadku rażącego, chuligańskiego naruszenia zasad określonych w niniejszym **Regulaminie**, **Apartamentom Kołobrzeg** przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym i usunięcia **Gościa** wraz z osobami mu towarzyszącymi z **Apartamentu**.
14. **Gość** ponosi odpowiedzialność za **Apartament**, a także powierzone mu mienie znajdujące się w **Apartamencie**. W przypadku wyrządzenia szkody przez **Gościa** będzie on zobowiązany do jej naprawienia w pełnej wysokości. Koszt naprawy zostanie oszacowany w oparciu o ceny rynkowe.
15. W razie pozostawienia w **Apartamencie** przedmiotów należących do **Gościa** zostaną one odesłane na jego koszt. **Gość** zobowiązany jest do wskazania drogą mailową: imienia, nazwiska i nazwy apartamentu lub numeru rezerwacji, a także opisu pozostawionego przedmiotu. Wszelkie formalności i koszty związane ze zwrotem pozostawionego przedmiotu leżą po stronie **Gościa**.

§ 5. [Zmiana terminu, skrócenie pobytu, anulowanie, odstąpienie od umowy, nieobecność]

1. Zmiana terminu dokonanej rezerwacji możliwa jest bez ponoszenia kosztów przez **Gościa** wyłącznie na 14 dni przed zadatkowanym terminem. W zależności od sezonu, w którym przypada nowo wybrany termin, **Apartamenty Kołobrzeg** określą ilość dni pobytu możliwego do zrealizowania za cenę pierwszej rezerwacji.

2. Rezerwacja może zostać bezpłatnie anulowana do 14 dni przed terminem przyjazdu. Zapłacona kwota zadatku podlega zwrotowi w ciągu 14 dni od anulowania rezerwacji. Wyjątkiem są okoliczności szczególne, związane z sytuacjami kryzysowymi w kraju, regulowane odpowiednimi przepisami prawa.
3. W przypadku skrócenia pobytu w **Apartamentach Kołobrzeg** po opłaceniu rezerwacji zapłacona kwota nie podlega zwrotowi.
4. Brak wpłaty zadatku w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji spowodowuje anulowanie rezerwacji.
5. Anulowana rezerwacja może zostać przywrócona na prośbę **Gościa** pod warunkiem dostępności wybranego **Apartamentu**.
6. W przypadku anulowania rezerwacji na mniej niż 14 dni przed przyjazdem kwota zadatku nie podlega zwrotowi.
7. Pomimo braku anulowania rezerwacji przez **Gościa**, który dokonał wpłaty zadatku w terminie wyznaczonym w potwierdzeniu rezerwacji, w sytuacji, gdy **Gość** nie zgłasza się do **Apartamentów Kołobrzeg** w godzinach pracy biura w dniu planowego rozpoczęcia pobytu, rezerwacja zostaje anulowana z przyczyn leżących po stronie **Gościa**, a wpłacona kwota zadatku nie podlega zwrotowi. W takiej sytuacji, **Apartament** zostaje uwolniony w systemie do dalszej sprzedaży, bez względu na ilość dni objętych opłaconym zadatkiem.
8. **Gościom** nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji usługi noclegowej, zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy o Prawach Konsumenta (Dz. U. z 2014, poz. 827)
9. W razie wystąpienia **Siły wyższej**, uniemożliwiającej zrealizowanie dokonanej przez **Gościa** rezerwacji, **Apartamenty Kołobrzeg** zależnie od dostępności **Apartamentów** proponują zmianę terminu lub inny **Apartament** o podobnym standardzie i cenie, a gdyby zamiana nie była w określonym terminie możliwa, **Apartamenty Kołobrzeg** odstępują od umowy i dokonują zwrotu zapłaconej kwoty zadatku.

§ 6. [Reklamacja usług]

1. Personel **Apartamentów Kołobrzeg** dokłada wszelkich starań aby zapewnić **Gościom** pobyt w wygodnym i komfortowym **Apartamencie** oraz wysoki standard obsługi.
2. Jeżeli **Gość** uzna, że **Usługa noclegowa** została wykonana nieprawidłowo, ma prawo złożyć reklamację. Dokonując rezerwacji **Gość** wyraża zgodę na sposób postępowania reklamacyjnego i potwierdza, że zapoznał się z jego treścią.
3. Reklamacja skierowana do **Apartamentów Kołobrzeg** może dotyczyć jakości i czystości **Apartamentu**, a także obsługi świadczonej przez **Apartamenty Kołobrzeg**.
4. W myśl obowiązujących przepisów prawnych, **Apartamenty Kołobrzeg** ponoszą odpowiedzialność względem **Gości** za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi noclegowej**, na zasadzie art. 471 Kodeksu Cywilnego.
5. Zgodnie z art. 471 Kodeksu Cywilnego, **Gość** może żądać od **Apartamentów Kołobrzeg** naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Ma jednak obowiązek udowodnić, że usługa została wykonana w sposób nienależyty oraz wskazać, że z tego powodu powstała w jego majątku określona szkoda.
6. Zgodnie z art. 471 Kodeksu Cywilnego **Apartamenty Kołobrzeg** odpowiadają za szkodę tylko wtedy, gdy wynika ona z winy lub zaniechania personelu **Apartamentów Kołobrzeg**.
7. Prawo wyłącza odpowiedzialność **Apartamentów Kołobrzeg** za działania lub zaniechania osób trzecich niezwiązanych z firmą, na które personel **Apartamentów Kołobrzeg** nie ma wpływu. W szczególności, **Apartamenty Kołobrzeg** nie odpowiadają za niewłaściwe zachowania osób trzecich, niezwiązanych z firmą, które zakłócają ciszę lub spokój w lokalu, bezprawnie zajmują miejsce parkingowe przydzielone dla **Gości**, zastawiają pojazd należący do **Gości Apartamentów Kołobrzeg** w jakimkolwiek miejscu lub w inny sposób, utrudniają i uprzykrzają pobyt w wybranym **Apartamencie**. Takie wyłączenie odpowiedzialności nie jest wynikiem złej woli czy niestaranego działania **Apartamentów Kołobrzeg**, lecz brakiem jakichkolwiek uprawnień porządkowych względem osób trzecich i wpływu na ich działanie lub zaniechanie.

8. **Goście Apartamentów Kołobrzeg** mogą złożyć reklamację w tradycyjnej formie pisemnej składając pismo w najbliższym biurze lub pocztą elektroniczną na adres kolobrzeg@wonder-home.eu
9. W przypadku **Usługi noclegowej** świadczonej przez obiekty nieskategoryzowane, do jakich należą **Apartamenty Kołobrzeg**, zasady i terminy reklamacji nie zostały uregulowane w szczególności w obowiązujących przepisach prawnych. Z tych względów, procedura reklamacyjna zatwierdzona i zaakceptowana przez **Gości** w **Regulaminie** przed dokonaniem rezerwacji jest wiążąca i należy się do niej stosować.
10. Reklamacje dotyczące wad zakwaterowania takich jak awarie, uszkodzenia, niezgodność z rezerwacją należy zgłaszać niezwłocznie po ich ujawnieniu, nie później niż do końca trwania pobytu.
11. Reklamacje dotyczące stanu czystości należy zgłaszać niezwłocznie po ich dostrzeżeniu, nie później niż w ciągu 2 godzin od przyjazdu.
12. Jeżeli **Gość** nieusatisfakcjonowany z wykonania usługi na jego rzecz nie złoży reklamacji w wyznaczonym przez **Apartamenty Kołobrzeg** terminie, zachowuje wprawdzie prawo do jej złożenia w okresie późniejszym, jednak **Apartamenty Kołobrzeg** rozpoznają na niekorzyść **Gościa** reklamacje, których zasadność nie może zostać w jakikolwiek sposób sprawdzona.
13. Wykonane przez **Gościa** zdjęcia wskazujące na nieprawidłowości stanu czystości w **Apartamencie** uznane są za dowód w sprawie w razie dołączenia ich do reklamacji złożonej niezwłocznie po zakwaterowaniu. Zdjęcia ujawnione po kilkudniowym pobycie **Gościa** nie mogą być miarodajne w przedmiocie ustalenia stanu czystości jaki zastały po przyjeździe do **Apartamentu**.
14. W razie zgłoszenia przez **Gościa** reklamacji z powodu nienależytej czystości w **Apartamencie**, **Apartamenty Kołobrzeg** zastrzegają sobie prawo do niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego, poprzez dokonanie ponownego sprzątnięcia. **Gość** zobowiązany jest do osobistego udziału w postępowaniu reklamacyjnym, a w szczególności ma obowiązek umożliwić personelowi dostęp do wynajętego mu **Apartamentu**, w celu ustalenia zasadności reklamacji.
15. W razie gdy **Gość** uniemożliwi personelowi **Apartamentów Kołobrzeg** dokonania poprawek i sprzeciwi się wpuszczeniu służb serwisowych i sprzątających do **Apartamentu**, kierowane przez niego roszczenia o rekompensatę finansową zostaną rozpoznane na jego niekorzyść.
16. W razie zgłoszenia przez **Gościa** reklamacji z powodu wad technicznych ujawnionych w **Apartamencie** **Gość** ma prawo zażądać bezpłatnego, należytego i terminowego ich usunięcia, a w szczególności wymiany wadliwego lub uzupełnienia drobnego wyposażenia **Apartamentu**.
17. W przypadku braku możliwości usunięcia usterek technicznych w **Apartamencie** z powodu wystąpienia awarii instalacji grzewczej, prądu, wody itp., **Apartamenty Kołobrzeg**, jeżeli będzie istniała taka możliwość, zaoferują **Gościowi** inny **Apartament** celem zamiany.
18. W razie braku możliwości zmiany **Apartamentu** dla **Gościa**, w sytuacji opisanej w punkcie poprzedzającym, za obopólną zgodą **Gość** może podjąć decyzję o pozostaniu w **Apartamencie** mimo jego wadliwości, w zamian za zmniejszenie ceny proporcjonalnie do stopnia utrudnienia pobytu bądź też **Gość** może odstąpić od umowy i zażądać zwrotu zapłaconej ceny.
19. W związku z nienależytym wykonaniem umowy przez **Apartamenty Kołobrzeg** **Gość** ma prawo żądania rekompensaty finansowej. Prawo to przysługuje w razie, gdy:
 - a. zamówiony przez **Gościa** **Apartament** posiada wady techniczne, których nie da się usunąć, brak jest możliwości zmiany **Apartamentu**, a **Gość** znając poziom utrudnień świadomie decyduje się na pozostaniu w nim. W takiej sytuacji strony w drodze wzajemnych ustaleń określają wysokość rekompensaty, w zależności od stopnia utrudnienia oraz długości jego występowania w stosunku do całości pobytu **Gościa**.
20. Prawo do rekompensaty finansowej nie przysługuje, w razie gdy:
 - a. ujawnione wady i nieprawidłowości zostały usunięte niezwłocznie po ich zgłoszeniu;
 - b. wbrew warunkom zaakceptowanego regulaminu **Gość** uniemożliwił personelowi **Apartamentów Kołobrzeg** usunięcia nieprawidłowości lub ich weryfikacji;
 - c. **Gość** odmówił zmiany **Apartamentu** na inny wolny od wad, świadomie i dobrowolnie pozostał w wadliwym **Apartamencie**, mimo oferty złożonej przez **Apartamenty Kołobrzeg**;

d. zaistniałe utrudnienia np. w dostawie wody, prądu, gazu, energii grzewczej, energii elektrycznej, TV, Internetu, Wi-Fi, nie pochodzą z przyczyn leżących po stronie **Apartamentu** lecz wynikają z działalności innych, zewnętrznych operatorów, w tym Zakładów Wodno – Kanalizacyjnych, Zakładów Energetycznych, Gazowych, jednostek samorządowych miasta lub dostawców sygnału internetowego i TV.

e. wskazane przez **Gościa** niezgodności lub wady mają charakter wyłącznie subiektywnej oceny atrakcyjności lokalu, a w żaden sposób nie utrudniają korzystania z **Usługi noclegowej** w **Apartamencie**, m.in. ujawnione zarysowania, nieznaczne, niewielkie przebarwienia lub plamy, brak listwy przypodłogowej, brak elementu wyposażenia lub umeblowania, który znajdował się na poglądowym zdjęciu **Apartamentu**, w razie gdy nie wpływa on na komfort i możliwość realizacji **Usługi noclegowej** oraz ślady zużycia wynikające z wykorzystania **Apartamentu** do wynajmu turystycznego;

f. nieczystość i zabrudzenia ujawnione zostały w wyniku specjalnych, szczególnych starań podjętych przez **Gościa** w miejscach niedostępnych przy zwykłym, standardowym wykorzystaniu lokalu, np. ślady kurzu w miejscu po odsunięciu narożników, sof, czy komód, których odsunięcie nie jest możliwe samodzielnie przez osobę sprząającą, na szczytach zabudowy meblowej kuchennej, ujawnionych po odsunięciu listew przypodłogowych, w kratkach ściekowych lub w innych miejscach wymagających szczególnego wysiłku ze strony **Gościa**, jeżeli okoliczności i sposób ich pozyskania wyraźnie wskazują, że działania podjęte przez **Gościa** ukierunkowane zostały na zaplanowane z góry żądanie zmniejszenia ceny.

21. Nie jest możliwe odstąpienie od umowy lub żądanie rekompensaty w przypadku wystąpienia wady nieistotnej, np. zarysowane drzwi od lodówki, ślady zarysowań na futrynie, drzwiach, i inne, mające charakter wyłącznie estetyczny, a nie użytkowy. Istotność wady należy analizować z uwzględnieniem jej znaczenia dla przeznaczenia **Apartamentu** i celu, dla którego **Gość** dokonał wynajmu czyli **Usługi noclegowej**.

22. W razie gdy **Apartamenty Kołobrzeg** po przeprowadzonej wnikliwiej analizie zasadności reklamacji zgłoszonej przez **Gościa** nie uwzględnią jego roszczeń, a **Gość** nie podzieli argumentów **Apartamentów Kołobrzeg** wyrażonych w odmowie uwzględnienia reklamacji, może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W takim wypadku obowiązek wykazania, że w związku z nienależytym wykonaniem umowy przez **Apartamenty Kołobrzeg** **Gość** poniósł szkodę, która jest związana (pozostaje w związku przyczynowym) z nieprawidłowym działaniem **Apartamentów Kołobrzeg**, spoczywa na **Gościu** domagającym się zapłaty odszkodowania. Tym samym to **Gość** musi wykazać, że stan i warunki w **Apartamencie** były niezgodne z zawartą umową oraz że warunki te były złe i uniemożliwiały mu korzystanie z **Usługi noclegowej** w **Apartamencie**.

23. Złożenie przez **Gościa** reklamacji nie zwalnia go z zapłaty za wykorzystaną część **Usługi noclegowej** już świadczonej przez **Apartamenty Kołobrzeg**.

24. **Apartamenty Kołobrzeg** ustosunkują się do otrzymanej od **Gościa** reklamacji i poinformują go o sposobie jej rozpatrzenia w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

25. **Apartamenty Kołobrzeg** udzielą **Gościowi** odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

26. Odpowiedź na reklamację zawierać będzie:

a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter poniesionych 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.

27. Realizacja wypłaty roszczenia finansowego lub innej rekompensaty na rzecz **Gościa** następuje niezwłocznie, jednak nie później niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

28. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez **Gościa**, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php; <http://www.uokik.gov.pl/> sprawy_indywidualne.php; http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

28. **Gość** będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a. **Gość** uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;

b. **Gość** uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między **Gościem**, a **Apartamentami Kołobrzeg**; informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

c. **Gość** może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między **Gościem**, a **Apartamentami Kołobrzeg**, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich); porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email: porady@dlakonsumentow.pl;

30. **Gość** zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. [Prawa własności intelektualnej]

1. Wszelkie prawa do treści zawartych w Serwisie przysługują **Apartamentom Kołobrzeg** lub osobom trzecim, które wyraziły zgodę na rozpowszechnienie ich przez **Apartamenty Kołobrzeg**, w szczególności: teksty, logotyp, grafika, zdjęcia, filmy, ikony, prezentowane w **Serwisie**, nie mogą być powielane lub rozpowszechniane w żadnej formie i bez uprzedniego wyrażenia pisemnej zgody przez **Apartamenty Kołobrzeg**.

§ 8. [Bon Turystyczny]

1. Polski Bon Turystyczny jest formą wsparcia dla rodzin z co najmniej jednym dzieckiem oraz rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi. Bony przysługują niezależnie od poziomu dochodów. Wartość bonu wynosi jednorazowo 500 zł na każde dziecko do 18. roku życia, a dla dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności, jednorazowo 1.000 zł.

2. Płatność za pomocą bonu może być realizowana wielokrotnie, aż do wyczerpania przyznanych środków, nie dłużej niż do 30 września 2022 r., natomiast sam termin pobytu może być wyznaczony po dniu 30 września 2022 r.

3. Aby środki pieniężne przyznane w ramach Polskiego Bonu Turystycznego przeznaczyć na opłacenie kosztów pobytu w **Apartamentach Kołobrzeg**, należy najpierw zarejestrować się na Platformie Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) i aktywować bon. Rejestracja jest możliwa za pomocą Profilu Zaufanego, kwalifikowanego podpisu elektronicznego oraz niektórych systemów bankowości internetowej. Po dokonaniu aktywacji bonu w systemie teleinformatycznym **Goście** uzyskują bon w formie unikalnego 16-cyfrowego numeru, który zostanie im przekazany przez PUE ZUS za pomocą wiadomości tekstowej na wskazany numer telefonu lub na adres poczty elektronicznej.

4. Bon można wykorzystać do opłacenia kosztów pobytu wyłącznie w **Apartamentach** oznaczonych symbolem Bon Turystyczny. Otrzymany 16-cyfrowy unikalny numer bonu należy przekazać pracownikom recepcji **Apartamentów Kołobrzeg** podczas płatności za usługę noclegową, następnie – należy podać kod potwierdzający płatność otrzymany SMS-em w momencie transakcji.

5. Płatność bonem nie zwalnia **Gości** z przestrzegania polityki anulacji, obowiązującej w chwili dokonywania rezerwacji. Oznacza to, że w razie odwołania przez **Gościa** rezerwacji środki przyjęte za pomocą bonu nie będą zwracane jeżeli to odwołanie nastąpi po upływie okresu przeznaczanego na bezpłatną anulację.
6. Jeśli koszt **Usługi noclegowej** przekracza wartość środków przyznanych w formie bonu, brakującą kwotę należy opłacić z własnych środków. W celu zrealizowania płatności należy skontaktować się z biurem **Apartamentów Kołobrzeg**.
7. Paragon, rachunek lub faktura zostanie wystawiona osobie uprawnionej do bonu. Ustawa o Polskim Bonie Turystycznym nie wymaga, by na rachunku była adnotacja o dziecku. W przypadku częściowej zapłaty ze środków przyznanych w formie bonu i częściowej dopłaty ze środków własnych, **Apartamenty Kołobrzeg** wystawią paragon, rachunek lub fakturę na łączną kwotę usługi. Za pobyt opłacony przy użyciu środków przyznanych w formie bonu **Apartamenty Kołobrzeg** nie wystawią faktury na firmę, gdyż idea Polskiego Bonu Turystycznego zakłada świadczenie usługi na rzecz dziecka, nie firmy.

§ 9. [Ochrona danych osobowych]

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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, informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Kamila Dolna prowadząca ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą Apartamenty w Kołobrzegu Bez plamy, z siedzibą w Zieleniewie, ul. Malinowa 66a/2, 78-100 Kołobrzeg, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Rozwoju, NIP: 671-184-77-22.
2. Dane osobowe **Gości** będą przetwarzane w celu:
 - a. wykonania **Usługi noclegowej**, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO, przez okres nie dłuższy niż 5 lat od końca roku finansowego, w którym doszło do realizacji usługi. W tym zakresie przetwarzane dane obejmują: imię i nazwisko, adresy e-mail, numery telefonów, numer karty płatniczej lub numer rachunku bankowego, informacje o dacie pobytu, informacje o preferencjach dotyczących noclegu, liczbę osób objętych zamówieniem, liczbę i wiek dzieci objętych zamówieniem, adresy zamieszkania, numer NIP, dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, język do kontaktu;
 - b. realizacji marketingu produktów własnych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO, do momentu wniesienia sprzeciwu, w tym w celu udzielania odpowiedzi na zapytania wysyłane drogą mailową lub przy użyciu formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej oraz w razie zapisu na newsletter. W tym zakresie przetwarzane dane obejmują: imię i nazwisko, adresy e-mail, numery telefonów oraz treść zapytania;
 - c. udokumentowania wykonanej usługi w związku z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o rachunkowości i prawa podatkowego, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO, przez okres nie dłuższy niż 5 lat od końca roku finansowego, w którym doszło do realizacji usługi,
 - d. ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO, przez okres niezbędny do realizacji założonego celu.
3. W zależności od udzielonej zgody, dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji marketingu produktów własnych po upływie terminów wskazanych powyżej, w oparciu o udzieloną zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO, do momentu wycofania wniesionej zgody.
4. **Goście** posiadają prawo żądania od **Apartamentów Kołobrzeg** dostępu do danych, które ich dotyczą, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
5. **Goście** posiadają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego do spraw ochrony danych osobowych.
6. Podanie przez **Gości** danych osobowych jest dobrowolne, jednak bez ich wskazania **Apartamenty Kołobrzeg** nie mogą zawrzeć umowy o świadczenie **Usługi noclegowej**, ani powierzyć **Apartamentu**, wobec czego zamówiona usługa nie może zostać zrealizowana.

7. Dane osobowe **Gości** nie są sprzedawane, lecz zostały powierzone mocą odrębnej umowy na rzecz podmiotów dostarczających systemy rezerwacyjne oraz podlegają profilowaniu tj. zautomatyzowanemu przetwarzaniu w celu dokonania oceny i określenia cech osobowych lub potrzeb użytkowników.

§ 10. [Postanowienia końcowe]

1. Treść **Regulaminu** publikowana jest w **Serwisie Apartamentów Kołobrzeg**.

2. W sprawach nieuregulowanych w **Regulaminie** mają zastosowanie przepisy :

- Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną - z dnia 18 lipca 2002 r. (j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1030);
- Ustawy o ochronie danych osobowych – z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922);
- Ustawy Kodeks cywilny - z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 380);
- Ustawy o usługach turystycznych - z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2011, poz.432);
- Ustawy o prawach konsumenta – z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2014, poz. 827);

www.wonderhomekolobrzeg.eu

kolobrzeg@wonder-home.eu

Kamila Dolna - właścicielka - +48 538 479 222

Mariusz Kielczyński - dyrektor zarządzający +48 694 860 250

Recepcja: +48 501 208 663