

## REGULAMIN REZERWACJI

Niniejszy **Regulamin Rezerwacji** określa prawa i obowiązki Hotelu oraz Zamawiającego, w tym w szczególności sposoby składania Rezerwacji na usługi noclegowe w Hotelu, metody i terminy płatności, warunki Rezerwacji oraz ich anulacji, zasady ochrony danych osobowych. **Regulamin Rezerwacji, Regulamin Hotelu** oraz **Polityka Prywatności i plików „cookies”** stanowią integralną część umowy jaką Klient zawiera poprzez złożenie Rezerwacji w naszym obiekcie. Przyjmując ofertę i dokonując Rezerwacji w Hotelu Klient potwierdza, iż zapoznał się z ww. Regulaminami, akceptuje ich zapisy i nie zgłasza do nich żadnych zastrzeżeń.

### § 1. DEFINICJE

**Hotel** – obiekt noclegowy świadczący usługi noclegowe na bazie krótko i długoterminowego wynajmu jednostek mieszkalnych działający pod marką Aparthotel Rakowicka Residence, zlokalizowany przy ul. Rakowickiej 6 w Krakowie, zarządzany przez firmę Colorfly Sp. z o. o. Sp. K. pod adresem przy ul. Rakowickiej 6/ LU 22, 31-511 Kraków, NIP: 9452204438, REGON: 366744843, KRS: 0000667373.

**Doba hotelowa** – jednostka czasu obejmująca 24 godz., na jaką wynajmowane są jednostki mieszkalne (Pokoje), przy czym w dniu przyjazdu (zameldowania) trwająca nie wcześniej niż od godz. 15:00, a w dniu wyjazdu (wymeldowania) nie dłużej niż do godz. 11:00.

**Nocleg** – wynajem jednego lub wielu Pokoi na okres jednej bądź więcej Doby hotelowej.

**Gość hotelowy** – osoba fizyczna, zameldowana w hotelu na okres czasu wynikający z dokonanej w Hotelu Rezerwacji.

**Zamawiający** – osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka samorządowa, rządowa, państwowa, naukowa, wojskowa lub inna nie posiadająca osobowości prawnej, która dokonuje Rezerwacji usług noclegowych w Hotelu na rzecz Gości hotelowych, przy czym Zamawiający może być jednocześnie Gościem hotelowym (dalej też jako: Klient).

**Rezerwacja** – zamówienie usług noclegowych złożone bezpośrednio przez Gościa hotelowego lub przez Zamawiającego na rzecz Gościa hotelowego – zaakceptowane i potwierdzone przez Hotel.

**Rezerwacja grupowa** – Rezerwacja dokonana na 10 i więcej Pokoi lub łącznie na 15 lub więcej Noclegów.

**Potwierdzenie rezerwacji** – pisemne potwierdzenie przyjęcia przez Hotel Rezerwacji dokonane za pośrednictwem poczty e-mail, którego akceptacja poprzez dokonanie przez Zamawiającego/Gościa hotelowego wpłaty na rzecz Hotelu kwoty wskazanej w Potwierdzeniu rezerwacji, z którą to chwilą dochodzi pomiędzy Zamawiającym/Gościem, a Hotelem do zawarcia umowy o świadczenie określonych w Potwierdzeniu rezerwacji usług hotelowych lub usług dodatkowych ofertowanych przez Hotel.

**Pokój** – samodzielna, wydzielona i wyposażona jednostka mieszkalna w Hotelu z pełnym węzłem sanitarnym.

**Regulamin Hotelu** – regulamin domu, dostępny na [www.rakowickaresidence.pl](http://www.rakowickaresidence.pl), określający szczegółowo zasady funkcjonowania Hotelu, prawa oraz obowiązki Gości hotelowych.

**Dystrybutor** – biuro podróży, portal rezerwacyjny (agencja rezerwacji online) lub inna firma, która na zasadzie umowy z Hotelem, prowadzi na rzecz Hotelu sprzedaż usług noclegowych.

## § 2. REZERWACJE

1. W Hotelu można dokonać Rezerwacji w ramach jednej z niżej wymienionych ofert.
  - 1.1. Oferta standardowa**
    - a) Wymagane jest zagwarantowanie Rezerwacji poprzez podanie danych karty płatniczej do pre-autoryzacji lub zapłaty zaliczki o wartości pierwszej Doby hotelowej zamawianych Noclegów lub w inny zaaprobowany przez Hotel sposób.
    - b) Anulacja bez ponoszenia kosztów możliwa do godz. 18:00 na jeden dzień przed planowanym zameldowaniem do Hotelu.
    - c) W przypadku anulacji po wskazanym w lit. b) terminie – Hotelowi przysługuje wynagrodzenie w wysokości wartości pierwszej niewykorzystanej Doby hotelowej zamówionych Noclegów.
  - 1.2. Oferta bezzwrotna**
    - a) Zamawiający dokona przedpłaty w wysokości całości wartości Rezerwacji w trakcie procesu jej dokonywania lub najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania Potwierdzenia rezerwacji.
    - b) W przypadku anulacji Rezerwacji lub jej modyfikacji przedpłata nie podlega zwrotowi.
  - 1.3. Oferta First Minute**
    - a) Oferta dostępna przy Rezerwacji z wyprzedzeniem minimum na 60 dni przed datą zameldowania.
    - b) Zamawiający dokona bezzwrotnej przedpłaty 30% wartości Rezerwacji w trakcie procesu jej dokonywania lub najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania Potwierdzenia rezerwacji.
    - c) W przypadku anulacji takiej Rezerwacji – 30% przedpłata nie podlega zwrotowi.
    - d) Zamawiający zapłaci pozostałe 70% ceny Rezerwacji na 14 dni przed przyjazdem, która wtedy staje się ofertą bezzwrotną i w przypadku anulacji Rezerwacji lub jej modyfikacji po tym terminie, Hotel ma prawo do zatrzymania 100% przedpłaty.
    - e) W braku płatności pozostałych 70% w terminie do godz. 23:59 na 14 dni przed planowanym zameldowaniem – Rezerwacja zostanie automatycznie anulowana a 30% przedpłata nie podlega zwrotowi.
  - 1.4. Oferta dla grup**
    - a) Zamawiający dokona przedpłaty o wartości 30% zamówionych usług noclegowych w terminie wskazanym na Potwierdzeniu rezerwacji.
    - b) w terminie na 60 dni przed planowanym zameldowaniem dokona kolejnej przedpłaty o wartości 50% ceny Rezerwacji.
    - c) termin bez kosztowej anulacji dla Rezerwacji w ramach Oferty dla grup – na 60 dni do godz. 23:59 przed zameldowaniem pierwszego Noclegu. Hotel wówczas dokona zwrotu przedpłat.
    - d) przypadku anulacji po ww. terminie – Hotel ma prawo do zachowania obu przedpłat na poczet zamówionych usług.
    - e) w terminie na 14 dni przed planowanym zameldowaniem Zamawiający dokona płatności końcowej za pozostałą do zapłaty część ceny Rezerwacji.
    - f) na 14 dniu przed przyjazdem do godz. 23:59 – Zamawiający ma prawo do anulacji lub modyfikacji Rezerwacji nie przekraczającej 20% wartości Rezerwacji, bez ponoszenia kosztów anulacji.
    - g) w przypadku anulacji po terminie wymienionym w lit. f) – Rezerwacja staje się ofertą bezzwrotną i w przypadku modyfikacji lub anulacji Hotelowi przysługuje wynagrodzenie 100% ceny Rezerwacji.
2. Gdy zamówienie w ramach Oferty dla grup zostaje dokonane z wyprzedzeniem krótszym niż 60 dni przed przyjazdem – obowiązują warunki płatności i anulacji zamieszczone w Potwierdzeniu rezerwacji.
3. Dla Rezerwacji dokonanych w ramach dwustronnych ramowych umów współpracy między Hotelem a Zamawiającym – zastosowania mają warunki rezerwacji i anulacji wynikające z tych umów.
4. W przypadku dokonania Rezerwacji w Hotelu poprzez serwis Dystrybutora – obowiązują warunki rezerwacji i anulacji dostępne na stronie w serwisie online lub potwierdzone przez Dystrybutora.
5. Do złożenia zamówienia na usługi noclegowe w Hotelu - Zamawiający zobowiązany jest do podania:
  - a) daty przyjazdu (zameldowania) i daty wyjazdu (wymeldowania);
  - b) imiona i nazwiska Gości, a w przypadku Rezerwacji Oferty dla grup: imiennej listy uczestników grupy;
  - c) ilości osób z uwzględnieniem ilości dzieci; d) ilości i typów Pokoi;

- e) wybranej Oferty Hotelu;
  - f) danych kontaktowych: nr telefonu komórkowego oraz adresu e-mail.
6. Hotel po sprawdzeniu dostępności Pokoi i wybranej Oferty potwierdza przyjęcie Rezerwacji poprzez przesłanie do Zamawiającego Potwierdzenia rezerwacji, w którym wyszczególnione są:
- a/ data i nr Potwierdzenia rezerwacji;
  - b/ imię i nazwisko Zamawiającego lub / i Gościa hotelowego;
  - c/ daty zameldowania i wymeldowania;
  - d/ ilość i typy zamówionych Pokoi;
  - e/ cena zamówionych usług noclegowych;
  - f/ metoda i terminy zapłaty za zamówione usługi;
  - g/ warunki i terminy anulacji;
  - h) dane kontaktowe Hotelu: adres, strona WWW, nr telefonu, adres e-mail.
7. Od momentu przesłania przez Hotel Potwierdzenia rezerwacji – Rezerwacja staje się potwierdzona, a umowa wynajmu wynikająca z Potwierdzenia rezerwacji wiążąca dla Zamawiającego i Hotelu. Jeśli przesłane przez Hotel Potwierdzenie rezerwacji nie stanowi inaczej – obowiązują warunki rezerwacji i anulacji wymienione w niniejszym Regulaminie Rezerwacji w § 2. pkt. od 1.1 do 1.4.

### § 3. RODO

1. Dane osobowe podane w trakcie procesu Rezerwacji – są chronione i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Administratorem danych osobowych Zamawiających i Gości hotelowych jest spółka Colorfly sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie przy ul. Rakowickiej 6/LU 22 31-511 Kraków, NIP: 945-22-04-438. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach przewidzianych w Rozporządzeniu 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000). Dane osobowe Zamawiających oraz Gości hotelowych będą przetwarzane na potrzeby dokonania Rezerwacji, świadczenia usług, a także na potrzeby działań marketingowych, reklamowych Hotelu.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest świadomie wyrażona zgoda Zamawiającego i Gościa hotelowego – art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
4. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do skorzystania z usług Hotelu. Brak podania danych osobowych uniemożliwi dokonania Rezerwacji.
5. Przetwarzane będą następujące dane osobowe:
  - imię i nazwisko;
  - adres e-mail;
  - nr telefonu;
  - nr karty płatniczej;
  - nr rachunku bankowego.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres Noclegu, a także później w celach marketingowych, za wyjątkiem sytuacji cofnięcia zgody przez Gościa hotelowego lub Zamawiającego lub przez czas określony w przepisach prawa.
7. Gościom hotelowym i Zamawiającym, którzy podają dane osobowe przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, otrzymania ich kopii, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu do organu nadzoru, jeśli dane są przetwarzane na podstawie zgody – prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie (cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem dotychczasowego przetwarzania - wszelkie czynności podjęte na podstawie udzielonej zgody pozostają legalne mimo jej późniejszego wycofania).
8. Hotel informuje, że może odmówić usunięcia danych osobowych w szczególnie uzasadnionych przypadkach, np. gdy ciąży na nim obowiązek zatrzymania danych nałożony przez przepisy prawa polskiego lub unijnego lub wymaga tego konieczność ustalenia, dochodzenia lub obrony przysługujących mu roszczeń.

9. Hotel oświadcza, iż dane Gości hotelowych i Zamawiających nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą poddawane profilowaniu.
10. Dane Gości hotelowych i Zamawiających nie będą udostępniane podmiotom zewnętrznym z wyjątkiem przypadków przewidzianych przepisami prawa. Aby skorzystać ze swoich uprawnień Gość hotelowy i Zamawiający może skontaktować się z Administratorem wysyłając korespondencję na adres: [biuro@rakowickaresidence.pl](mailto:biuro@rakowickaresidence.pl).

#### § 4. METODY PŁATNOŚCI

Hotel przyjmuje płatności za świadczone usługi za pomocą następujących metod płatności:

1. Gotówką – tylko w godzinach pracy recepcji hotelowej;
2. Przelewem na rachunek bankowy firmy zarządzającej Hotelem - Colorfly Sp. z o. o. Sp. K.
  - a) w polskich złotych na nr konta: **PL63 8808 0006 0010 0196 0363 0001**, SWIFT / BIC: **POLUPLPR**;
  - b) w euro na nr konta: **PL05 8888 0006 0050 0196 0363 0015**, SWIFT / BIC: **POLUPLPR**;
3. Za pomocą elektronicznych środków płatniczych obsługiwanych i rozliczanych przez następujące licencjonowane podmioty rozliczeniowe:
  - a) Polskie ePłatności S.A. z siedzibą w Tajemnie nr 113 (36-002), KRS: 0000347131, NIP: 8133611149, REGON: 180523400;
  - b) PayLane Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (80-387), przy ul. Arkońskiej 6, lok. A3, KRS: 0000227278, NIP: 586-214-10-89, REGON: 220010531;
  - c) eCard S.A z siedzibą w Warszawie (00-043), przy ul. T. Czackiego 7/9/11, KRS: 0000042304, NIP: 5213103040, REGON: 016341786;
  - d) PayPro S.A. z siedzibą z siedzibą w Poznaniu (60-357) przy ul. Kanclerskiej 15, KRS: 0000347935, NIP: 7792369887, REGON: 301345068 operatora serwisu Przelewy24.

#### § 5. ANULACJE REZERWACJI

1. Anulacja całości lub części Rezerwacji powinna każdorazowo zostać dokonana na piśmie w jeden z poniższych sposobów, poprzez przesłanie wiadomości:
  - a) e-mail na adres: [hotel@rakowickaresidence.pl](mailto:hotel@rakowickaresidence.pl);
  - b) SMS na nr telefonu: +48 733 766 831;
  - c) poprzez komunikator WhatsApp: +48 733 766 831;
  - d) poprzez formularz kontaktowy na stronie WWW Hotelu;
  - e) w sposób wskazany w serwisie Dystrybutora.
2. Przesłana anulacja Rezerwacji powinna zawierać następujące dane:
  - a) w przypadku anulacji całości Rezerwacji – dane wymienione w § 2. pkt. 7. lit. a) do 7. lit. c),
  - b) w przypadku anulacji częściowej Rezerwacji – dodatkowo dane dot. ilości Pokoi z § 2. pkt. 2. lit. d).
3. Hotel niezwłocznie potwierdzi przyjęcie anulacji Rezerwacji w sposób w jakim otrzymał anulację.
4. Zwroty przedpłat dokonanych w związku z anulowaną Rezerwacją – określają przepisy § 2. pkt. 1.1. lit. b), 1.2. lit. b), 1.3. lit. c), 1.3. lit. d), 1.3. lit. e), 1.4. lit. c), 1.4. lit. d), 1.4. lit. f), 1.4. lit. g) niniejszego Regulaminu Rezerwacji.

#### § 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Gościowi hotelowemu / Zamawiającemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy rezerwacji 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) ("Ustawa o Prawach Konsumenta").
2. We wszelkich kwestiach nie uregulowanych i nie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie Rezerwacji – zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.



3. Zamawiającemu przysługuje prawo wniesienia Reklamacji na piśmie przesłanej za pomocą wiadomości e-mail na adres: [biuro@rakowickaresidence.pl](mailto:biuro@rakowickaresidence.pl). Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty jej wpłynięcia do Hotelu, chyba że jej natura lub poziom złożoności wymaga współpracy zewnętrznych firm biorących udział w procesie Rezerwacji – Dystrybutor, bank obsługujący rachunki firmy zarządzającej Hotelem lub podmiot rozliczający płatności elektronicznymi środkami płatniczymi, a ich wewnętrzne procedury reklamacyjne stanowią inaczej. Jednak nie dłużej niż to konieczne dla rzeczowego i prawidłowego procesu rozpatrzenia reklamacji.
4. Hotel deklaruje, że dołoży wszelkich starań, aby wszelkie spory rozstrzygać polubownie. Jednak w przypadku braku takiego rozstrzygnięcia – sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby spółki - firmy zarządzającej Hotelem.
5. Hotel zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu Rezerwacji w każdym czasie i bez uprzedzenia, jednak dla Rezerwacji przyjętych przed datą wprowadzenia tych zmian – obowiązują zapisy Regulaminu Rezerwacji z dnia Potwierdzenia rezerwacji.

\*\*\*\*\*

Iwona Dawidowska  
Prezes zarządu Colorfly Sp. z o. o. Sp. K.

Adam Rojek  
Manager Aparthotelu Rakowicka Residence.