

REGULAMIN REZERWACJI USŁUG NOCLEGOWYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (zwany dalej: „REGULAMINEM”)

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin jest wzorcem umownym dotyczącym rezerwacji oraz określa prawa i obowiązki Obiektu oraz Klienta.
2. Warunkiem dokonania rezerwacji jest wypełnienie formularza, przeczytanie i akceptacja postanowień Regulaminu oraz dokonanie płatności.
3. Klient dobrowolnie dokonuje rezerwacji. Obiekt nie pobiera opłaty rezerwacyjnej.
4. Regulamin obowiązuje dla rezerwacji dokonywanych od dnia ...04.2025 r.
5. **Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:**

1. **Klient** - osoba fizyczna, która ma ukończone 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (konsument) lub w przypadku rezerwacji dokonywanej na firmę osoba, która w związku z wykonywanym zawodem lub świadczoną usługą na rzecz osoby prawnej lub/i jednostki organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonuje rezerwacji w jej imieniu i na jej rzecz (nie konsument);
2. **Usługodawca** - Xior Wrocław Sienkiewicza sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-223), ul. Wenedów 1, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS: 0000902973, NIP: 5213930375, REGON: 389101780, adres e-mail: wroclaw@xior.eu.
3. **Obiekt** – nieruchomość o funkcji zamieszkania zbiorowego, zlokalizowana we Wrocławiu, przy ul. Sienkiewicza 22, 50-335 Wrocław.
4. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę, działający pod adresem: [...] z wykorzystaniem, którego Usługodawca świadczy usługi wymienione w niniejszym Regulaminie.
5. **Płatności Online** – metody płatności online udostępnione Klientowi przez Obiekt w ramach procesu rezerwacji.
6. **Regulamin** - niniejszy Regulamin.

2. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do dokonania rezerwacji wymagane jest:
 - 1) dostęp do komputera lub urządzenia mobilnego;

- 2) system operacyjny Microsoft Windows 10 lub wyższy, MacOS Big Sour lub wyższe;
- 3) dostęp do Internetu;
- 4) przeglądarka internetowa Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge lub Safari w najnowszych wersjach;
- 5) posiadanie konta e-mail, na który przychodzi wiadomość potwierdzająca dokonanie rezerwacji (w przypadku ukończenia procesu rezerwacji) albo wiadomość e-mail o przerwaniu rezerwacji (w przypadku nieukończenia procesu rezerwacji).
2. W celu uzyskania pomocy lub odpowiedzi na jakiegokolwiek pytania należy kontaktować się bezpośrednio z Obiektem.
3. Zamknięcie przeglądarki Klienta może spowodować usunięcie danych przesłanych do serwisu. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce internetowej Klienta.
4. Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Serwisu lub jego elementy techniczne oraz mającej na celu dostarczenie treści o charakterze bezprawnym.
5. Serwis wraz z udostępnionymi w nim usługami świadczonymi drogą elektroniczną dostępny jest 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Funkcjonowanie Serwisu wymaga cyklicznego monitoringu technicznego i aktualizacji, co może powodować czasowe i krótkotrwałe przerwy w działaniu Serwisu.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
 - 1) modyfikacji Serwisu, w szczególności zakresu oraz rodzaju usług i funkcjonalności,
 - 2) okresowych przerw technicznych niezbędnych do modernizacji, konserwacji i rozwijania Serwisu innych niż opisane w ust. 6 powyżej.
7. Usługodawca informuje o tych przerwach, zamieszczając w Serwisie stosowny komunikat nie później niż 24 godziny przed planowaną przerwą.
8. Umieszczanie przez Usługobiorcę w Serwisie treści o charakterze bezprawnym i inne wykorzystywanie przez Usługobiorcę Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, Regulaminem, dobrymi obyczajami, w sposób komercyjny lub naruszający uzasadnione interesy Administratora, jest zabronione.

3. REZERWACJA

1. **MOMENT ZAWARCIA REZERWACJI:** Rezerwacja uważana jest za dokonaną w momencie przyjęcia przez Obiekt prośby o rezerwację –

wysłania e-mail do Klienta z potwierdzeniem dokonania rezerwacji. W przypadku braku otrzymania wiadomości e-mail prosimy o sprawdzenie wiadomości SPAM lub kontakt z Obiektem.

2. **ZMIANA REZERWACJI:** Zmiana rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:

1. przesłana do Klienta wiadomość będzie zawierać link do dokonania modyfikacji,
2. wybór wyżej opisanej opcji spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją, w zależności od warunków zarezerwowanej oferty, możliwe będzie anulowanie i/lub modyfikacja rezerwacji.
3. po wysłaniu prośby o modyfikację, w zależności od konfiguracji oferty, zostanie ona zaakceptowana automatycznie, lub wysłana do obiektu, w celu potwierdzenia statusu. Prosimy pamiętać, że do czasu kontaktu z Obiektem oraz potwierdzenia przez Obiekt modyfikacji nie jest ona dokonana.

3. **ODMOWA REZERWACJI:** Obiekt zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji w przypadku braku wolnych pokoi w Obiekcie. W takim przypadku, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość o braku możliwości dokonania rezerwacji.

4. **ANULOWANIE/ODWOŁANIE REZERWACJI:** Anulowanie rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki:

1. wybór opcji "Modyfikuj" w przesłanej do Klienta wiadomości obejmującej potwierdzenie dokonania rezerwacji,
2. wybór wyżej opisanej opcji spowoduje uruchomienie w przeglądarce internetowej systemu do zarządzania rezerwacją. W systemie do zarządzania rezerwacją należy wybrać opcję "Anuluj", a następnie należy opisać przyczynę anulacji,
3. po dokonaniu anulowania rezerwacji, Klient otrzyma, na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej, wiadomość obejmującą potwierdzenie anulowania rezerwacji, a w razie anulowania bezkosztowego i dokonania wcześniej płatności za rezerwację, wpłacona kwota zostanie zwrócona Klientowi na rachunek, z którego dokonano płatności w ramach rezerwacji. Prosimy pamiętać, że otrzymanie potwierdzenia anulowania rezerwacji jest równoznaczne z anulowaniem rezerwacji. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia anulowania rezerwacji prosimy o sprawdzenie folderu SPAM i kontakt z Obiektem.

5. **UWAGI DO REZERWACJI:** Uwagi wpisane w formularzu nie wiążą w żaden sposób Obiektu. Obiekt nie gwarantuje ich spełnienia. Obiekt zastrzega sobie prawo do kontaktu e-mail lub telefonicznego z Klientem w celu ich omówienia oraz poinformowania o odpłatności (zarówno wcześniej jak i w dniu przyjazdu), jeżeli spełnienie uwag/życzeń tego wymaga i ich realizację dopiero po akceptacji Obiektu oraz Klienta.
6. **DODATKI:** Dodatki wybrane w rezerwacji są wiążące dla Obiektu i jeżeli konieczne jest ich dostarczenie do pokoju to dostarczenie to następuje do pokoju najpóźniej z chwilą przyjazdu Klienta chyba, że Klient i Obiekt postanowią inaczej w drodze odrębnych ustaleń. W przypadku spersonalizowania dodatku prosimy o wcześniejszy kontakt z Obiektem w celu ustalenia możliwości personalizacji (np. wyboru rodzajów kwiatów, koloru itp.).
7. **PŁATNOŚĆ:** Klient może zapłacić za rezerwację poprzez Płatności Online. Zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty.

4. POBYT W OBIEKCIE

1. Warunki pobytu w Obiekcie określa odrębny regulamin Obiektu, który dostępny jest w recepcji Obiektu.
2. Warunki rezerwacji stosuje się bezpośrednio i w przypadku niezgodności z regulaminem Obiektu mają one pierwszeństwo.
3. Warunki rezerwacji przesyłane są e-mailem razem z potwierdzeniem dokonania rezerwacji, na adres mailowy wskazany przez Klienta.
4. W przypadku rezerwacji ofert bez możliwości anulacji zwrot środków nie przysługuje.

5. PRAWA I OBOWIĄZKI

1. Klient zgadza się przestrzegać warunków obowiązujących w Obiekcie, w tym między innymi regulamin Obiektu oraz regulować wszelkie należności w terminie, a także przestrzegać wszystkich wytycznych, zasad i ograniczeń, w szczególności nałożonych przepisami prawa lub zaleceniami stosownych organów i służb, które obowiązują w Obiekcie.
2. Klient jest zobowiązany do posługiwania się prawdziwymi danymi, w tym danymi osobowymi, co do których posługiwania się ma prawo.
3. Klient zobowiązuje się nie podejmować jakichkolwiek działań, które są niezgodne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa bądź dobrymi obyczajami.
4. Obiekt zobowiązuje się do realizacji warunków dokonanej rezerwacji.
5. Obiekt zastrzega sobie prawo do zablokowania adresu poczty elektronicznej Klienta, który naruszył postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa.

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór rezerwacji i jej przydatność do potrzeb własnych jak i osób, dla których wykonuje rezerwację.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za własne działania i zaniechania, w tym przekazywanie błędnych informacji lub niestosowanie się do Regulaminu.
3. Obiekt ani dostawca silnika rezerwacyjnego na stronie internetowej nie ponosi odpowiedzialności za przerwanie procesu dokonywania rezerwacji na etapie wypełniania formularza czy tzw. porzucenie koszyka zakupowego (nieukończenie rezerwacji) przez Klienta. Wymagane jest ponowne rozpoczęcie wypełniania formularza rezerwacji przez Klienta.
4. Wyjazd przed zarezerwowaną datą wymeldowania nie ma wpływu na cenę i jest równoznaczny z obciążeniem opłatą stosownie do warunków dokonanej rezerwacji.
5. Obiekt ani dostawca silnika rezerwacyjnego na stronie internetowej nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. niepoprawnie wpisane dane przez Klienta,
 2. brak dostępu do sieci Internet lub ograniczenia w jego dostępności,
 3. ograniczenia lub/i nieprawidłowe działanie oprogramowania albo urządzeń należących do Klienta, które stanowią podstawę do dokonywania rezerwacji,
 4. poniesione szkody jak i utracone korzyści przez Klienta, które spowodowane zostały na skutek działania lub/i zaniechania osób trzecich, a na które nie miał wpływu Obiekt,
 5. poniesione szkody jak i utracone korzyści przez Klienta, które spowodowane zostały na skutek zaistnienia siły wyższej,
 6. płatności realizowane w ramach Płatności Online.
6. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania w przypadkach, w których ze względu na treść bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, w szczególności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych umyślnie.
7. Wszelkie roszczenia ulegają przedawnieniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące działania Serwisu oraz związane ze świadczeniem Usług przez Usługodawcę Usługobiorca może zgłaszać:
 - 1) pisemnie na adres: Usługodawcy wskazany w pkt 5 ust. 2 Regulaminu;

- 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: wskazany w pkt 5 ust. 2 Regulaminu.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Klienta;
 - 2) adres do korespondencji Klienta;
 - 3) wskazanie przyczyny reklamacji.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamacje niezwłocznie po ich otrzymaniu, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia ich otrzymania.
4. Usługodawca prześle odpowiedź na reklamację na adres do korespondencji Usługobiorcy lub adres mailowy wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
5. Wszelkie pytania, wnioski oraz opinie dotyczące funkcjonowania Serwisu, można zgłaszać w sposób wskazany w niniejszym punkcie.
6. Klient jako konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, konsument może się zwrócić do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego). Szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Usługobiorca jako konsument może szukać na stronie internetowej <http://www.polubowne.uokik.gov.pl>. Usługobiorca jako konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

8. DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ

1. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz warunki ochrony prywatności określa Polityka Prywatności na stronie internetowej Obiektu.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, jaką jest:
 - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich interpretacji stosowanej przez sądy lub organy władzy publicznej, mająca wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich interpretacji;
 - 2) wprowadzenie nowej funkcjonalności Systemu rezerwacji, skutkujące koniecznością dostosowania do niej Regulaminu;
 - 3) wprowadzenie działań promocyjnych wymagających uwzględnienia w Regulaminie;
 - 4) usunięcie ewentualnych wątpliwości lub niejasności interpretacyjnych;

- 5) zmiana w zakresie procedury zawierania Umów najmu, funkcjonowania Serwisu, i rozpatrywania reklamacji;
 - 6) zmiana danych Usługodawcy;
 - 7) konieczność aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w Regulaminie;
 - 8) usprawnienie obsługi Usługobiorcy.
2. Usługodawca poinformuje Usługobiorców posiadających Konto o zmianach poprzez przesłanie wiadomości e-mail z informacją o zmianie i treści zmian Regulaminu.
 3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia poinformowania Usługobiorców drogą e-mailową o zmianie Regulaminu. Usługobiorca ma prawo, w terminie 14 od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu, zrezygnować ze świadczonych usług.
 4. Zmiana Regulaminu nie będzie mieć wpływu na zawarte Umowy najmu. Do Umowy najmu zawartej między Usługodawcą a Usługobiorcą mają zastosowanie postanowienia Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu zawarcia Umowy najmu oraz treść danej umowy najmu.
 5. W przypadku odnotowania przez osobę naruszenia prawa osoba ta jest zobowiązana do kontaktu z Obiektem.
 6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego lub/i przepisy właściwe dla miejsca zamieszkania prawa konsumenta.
 7. Wszelkie spory pomiędzy Obiektem a Klientem, który rozpoczął dokonywanie albo dokonał rezerwacji nie występując w charakterze konsumenta będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Obiektu.
 8. Prawem właściwym jest prawo polskie, a podstawą wykładni jest Regulamin w j. polskim.