



Ogólny regulamin sprzedaży/ rezerwacji usług hotelowych, pokoi hotelowych przez Hotel Diamond Sp. z o.o.

DIAMOND SPOŁKA Z O. O.
ul. Jana III Sobieskiego 16
84-230 Rumia
NIP 588 24 71 105
REGON 389514074
KRS 0000912166

Przed podjęciem rezerwacji prosimy o uważne przeczytanie regulaminu sprzedaży/rezerwacji usług świadczenia przez Diamond Spółka z o.o. na Witrynie Internetowej.

ZASADY OGÓLNE

1. Niniejszy ogólny regulamin sprzedaży/rezerwacji (zwany dalej „**Regulaminem**”) dotyczy rezerwacji dokonywanych przez osobę nie zajmującą się działalnością handlową w jej prywatnym interesie (zwaną dalej „**Gościem**”). Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę, prawa oraz obowiązki Usługodawcy, Usługobiorców dotyczące usług hotelowych, a także usług dodatkowych. Określone są również zasady ochrony danych osobowych oraz fizycznych, które z nich korzystają oraz zasady dotyczące wyłączenia odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług.
2. Regulamin dostępny jest na Witrynie Internetowej Usługodawcy, co umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalanie.

Zaprasza się Gościa do kontaktu z w celu poznania regulaminu hotelu obowiązującego w naszym obiekcie (zwanego dalej „**Regulaminem hotelu**”).

Gość przyjmuje Regulamin z chwilą dokonywania Rezerwacji, potwierdzając zapoznanie się z nim i jego akceptację bez zastrzeżeń. Bez akceptacji nie można dokonać żadnej rezerwacji.

1. Definicje

- **Regulamin** - Regulamin Hotelu.
- **Usługodawca/Hotel** - Diamond sp. z o. o., z siedzibą w Rumi, przy ulicy Sobieskiego 16, prowadząca działalność pod numerem NIP: 5882471105, REGON 389514074, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000912166 polegającą na wynajmie pokoi.

- **Usługobiorca/Gość** - osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z Usług Usługodawcy, ale mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która nawiąże stosunek prawny z Hotelem w zakresie najmu pokoju.
- **Pokój** - pomieszczenie mieszkalne (miejsce noclegowe) w Hotelu, które wynajmowane jest na doby. Hotel oferuje pokoje jedno i wieloosobowe.
- **Oferta(-y)** - odnosi się do propozycji zakwaterowania (pokoje) w Hotelu, rozpowszechnianej w ramach usług, w tym w szczególności opisu Hotelu, prezentacji i konkretnych cech każdego rodzaju pokoju, ceny, warunków gwarancji i anulowania.
- **Rezerwacja(-e) Internetowa(-e)** – rezerwowanie zakwaterowania z Hotelu za pośrednictwem Witryny Internetowej.
- **Potwierdzenie rezerwacji** – dokument przesyłany do Gościa przez Usługodawcę po dokonaniu rezerwacji. Zawiera szczegółowe warunki rezerwacji (tj. długość pobytu, warunki płatności, wartość rezerwacji, termin określający zapłatę za rezerwację bezzwrotną itd.) w Hotelu Diamond w Białym Dworcu. Akceptacja dokumentu potwierdzenia rezerwacji następuje poprzez dokonanie przez Usługobiorcę wpłaty na rzecz Usługodawcy kwoty wskazanej w dokumencie, z którą to chwilą dochodzi pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą do zawarcia umowy o świadczenie określonych w potwierdzeniu rezerwacji usług hotelowych lub usług dodatkowych, które są oferowane przez Hotel Diamond.
- **Rezerwacje prywatne** – jest przeciwieństwem rezerwacji Grupowej, rezerwacja, która może obejmować maksymalną liczbę zakwaterowań i/lub osób. W przypadku przekroczenia tej liczby, niniejszy Regulamin nie obowiązuje i stosowany będzie Regulamin dla Rezerwacji Grupowej. Gość zostanie powiadomiony, że Hotel zastrzega sobie możliwość anulowania Rezerwacji Prywatnej oraz przekierowania Gościa do managera hotelu.
- **Witryna Internetowa** – odnosi się do witryny internetowej, która jest obsługiwana przez Diamond Sp. z o.o., na której Goście mogą dokonywać rezerwacji w Hotelu.
- **Dokonana rezerwacja** - oznacza cenę i odpowiednie warunki (anulowanie, zmiany, anulację itp.), wynikające z niniejszego Regulaminu oraz Oferty wydanej przez Hotel, wybrane i zaakceptowane przez Gościa w ramach jego Rezerwacji oraz po jej potwierdzeniu.

2. Metoda dokonywania rezerwacji

- Dokonanie rezerwacji przez Witrynę internetową możliwe jest przy pomocy korzystania z powszechnie używanych przeglądarek internetowych.
- Hotel zastrzega sobie możliwość dokonywania prac konserwacyjnych Witryny Internetowej, które mogą spowodować terminowe utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystanie z Witryny.
- Rezerwacja może zostać dokonana Witrynę internetową i program rezerwacyjny, który znajduje się na Witrynie Usługodawcy, wypełnienie i przesłanie formularza rezerwacyjnego drogą elektroniczną.
- Rezerwacja dokonana w powyższej formie jest równoznaczna z akceptacją regulaminu.

3. Proces dokonywania rezerwacji

- Rezerwacji internetowej dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz dokonanie wymaganej płatności.
- Ceny wyświetlane na ekranie w systemie rezerwacyjnym podane są za pokój za 1 dobę hotelową albo za 1 osobodzień lub za oferowany pakietów, ofert specjalnych i zawierają podatek VAT. Mogą obejmować również inne usługi, wyszczególnione w opisie oferty. Jeśli oferta obejmuje śniadanie lub inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie ceny wyświetlanej w systemie podczas dokonywania rezerwacji. Za usługi nieobjęte zamówieniem należność musi zostać uregulowana na miejscu w Hotelu przez Gościa.
- Gość, po wyborze sposobu płatności zostaje przekierowany na stronę bezpiecznych płatności.

Rezerwacje dokonywane prywatnie

Niniejszy Regulamin dotyczy tylko Rezerwacji prywatnych dokonywanych w ramach Usług.

Zgodnie z Usługami, jak określono w Regulaminie, w ramach Rezerwacji prywatnej można zarezerwować maksymalnie **pięć (5) pokoi** lub można nią objąć maksymalnie część (6) osób.

W przypadku jakiegokolwiek rezerwacji obejmującej większą liczbę osób i/lub zakwaterowań, Gość musi wypełnić formularz kontaktowy dostępny na stronie w ramach Witryny internetowej.

Rezerwacje – zasady ogólne

3.1. Proces Rezerwacji

- Gość dokonuje rezerwacji internetowej ramach Witryny internetowej.
- Uznaje się, że Rezerwacja obejmuje przekazanie numeru rezerwacji Gościowi. Gość otrzymuje potwierdzenie rezerwacji za pośrednictwem wiadomości e-mail. W przypadku każdej rezerwacji dla Gościa generuje się numer Rezerwacji. Nadany numer umożliwia Gościowi anulowanie rezerwacji, jeżeli możliwość taka będzie określona w konkretnym regulaminie odnoszącym się do zarezerwowanej oferty Gościa.
- Przed dokonaniem rezerwacji w ramach Witryny internetowej Gość zobowiązuje się podać wymagane informacje w internetowym formularzu rezerwacji.

3.2. Wyświetlanie cen

W przypadku jakiegokolwiek rezerwacji w ramach Witryny internetowej, ceny obowiązują w chwili kontaktu Gościa z Ofertą.

Ceny „od” są wyświetlane podczas ich sprawdzania wraz ze wszystkimi podatkami lub bez podatków (np. lokalnych). W każdym przypadku, przed potwierdzeniem Rezerwacji, cena, jaką Gość musi zapłacić, jest wyświetlana w ramach podsumowania rezerwacji wraz z informacjami dotyczącymi odpowiednich podatków. Cena ta zawiera podatki obowiązujące w dniu jej

sprawdzania, a każda zmiana w obowiązującej taryfie będzie miała automatyczne zastosowanie do cen publikowanych w dniu rozliczenia.

Wszelkie przeliczenia na walutę inną niż stosowana przez Obiekt mają charakter wyłącznie informacyjny i nie są prezentowane na podstawie umowy.

Jeżeli opłata dla Hotelu zostanie pobrana w walucie innej niż potwierdzona w ramach rezerwacji, Klient zostanie obciążony opłatami za wymianę walut.

Ceny mają charakter dynamiczny i mogą się zmienić w dowolnym momencie, a taka zmiana nie zostanie zastosowana w przypadku rezerwacji, które zostały już potwierdzone, za wyjątkiem zmian w podatkach wymaganych w przepisach prawa i innych regulacjach określonych przez odpowiednie instytucje.

3.3. Dokonywanie modyfikacji rezerwacji/ Dokonanie anulacji rezerwacji.

- Wniosek o anulowanie rezerwacji powinien być zgłoszony w formie pisemnej, faxem lub pocztą elektroniczną.
- W przypadku każdej Rezerwacji dla Gościa wydany zostanie numer Rezerwacji, umożliwiający jej anulowanie, jeżeli taka możliwość będzie określona w konkretnym regulaminie dotyczącym Zarezerwowanej taryfy Gościa.
- W warunkach dotyczących Zarezerwowanej oferty określono regulamin odnoszący się do anulowania i/lub zmiany Rezerwacji Gościa. Jeżeli w ramach Zarezerwowanej Oferty Gościa dopuszczona będzie taka możliwość, anulowania będzie można dokonać w sekcji **REZERWACJA** dla Gościa bądź za pośrednictwem łącza www.hotel-diamond.pl/rezerwacja lub poprzez kontakt z Hotelem.
- Nie ma możliwości anulowania Rezerwacji przedpłaconych ani zwrotu ich kosztów. W dniu dokonania rezerwacji lub zameldowania Gościa w Hotelu z karty kredytowej pobierana jest cała kwota należna za pobyt wraz z podatkami (za wyjątkiem podatków lokalnych, które Gość płaci zawsze w Hotelu).
- Rezerwację można zmienić bezpośrednio w Hotelu, kontaktując się z nim pod numerem telefonu lub adresem e-mail podanym w potwierdzeniu rezerwacji wysyłanym pocztą elektroniczną.
- W przypadku przerwania pobytu z winy Gościa pobrana zostanie cała uzgodniona cena za pobyt.
- Wszystkie dokonane rezerwacje są imienne i w żadnym przypadku nie można przekazać ich osobie trzeciej bezpłatnie ani za opłatą.

Hotel na Witrynie internetowej udostępniać może oferty promocyjne bez możliwości anulowania (Oferta bezzwrotna). W zależności od przypadku, będzie to określone w warunkach zarezerwowanej oferty.

Usługobiorcy 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”).

4. Płatności

4.1. Obowiązujące zasady ogólne

- W przypadku każdej rezerwacji dokonanej przez Gościa w ramach Witryny internetowej, za wyjątkiem rezerwacji wymagających przedpłaty w Internecie, Gość zostanie poproszony o podanie numeru karty kredytowej (i jej terminu ważności), które zostaną wykorzystane jako gwarancja dokonanej rezerwacji. Karta nie zostanie obciążona, chyba że Gość nie dotrze do Hotelu i nie anuluje wcześniej swojej rezerwacji zgodnie z warunkami anulowania, określonymi dla zarezerwowanej oferty.
- W ramach Ofert dostępna jest pewna liczba ofert promocyjnych, w przypadku których Gościowi proponowana jest wyłącznie możliwość dokonania przedpłaty w Internecie. WAŻNE: w takim przypadku nie będzie możliwe dokonanie żadnej zmiany, anulowanie ani uzyskanie zwrotu środków, a cała kwota należna za pobyt zostanie pobrana z karty. Usługobiorcy 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”).
- W przypadku przedpłaty: nie można anulować dokonanej rezerwacji, a także uzyskać zwrotu środków. W dniu dokonania rezerwacji lub zameldowania Gościa w Hotelu z karty kredytowej pobierana jest cała kwota należna za pobyt wraz z podatkami (za wyjątkiem podatków turystycznych, które Gość płaci zawsze w Hotelu).
- Niewykorzystanie dokonanej rezerwacji - W przypadku gdy Gość nie dotrze do Hotelu w dniu rezerwacji, zostanie ona uznana za anulowaną i stosowane będą warunki anulowania, określone dla Zarezerwowanej Oferty. Gość może zostać obciążony opłatą za pierwszą noc lub cały pobyt, w zależności od warunków określonych dla Zarezerwowanej Oferty.

4.2. Sposoby płatności w ramach Ofert

- Płatności w ramach Ofert na Witrynie internetowej dokonuje się za pomocą karty bankowej, przelewu internetowego, przekazu pocztowego. Gwarantowane przedpłaty, dokonywane kartą w ramach Ofert w Internecie, są zabezpieczone. Są one pobierane bezpośrednio przez Hotel lub przekazywane przez bezpieczne szyfrowanie i dostawcę usług technicznych. W zależności od przypadku, Gość może zostać przekierowany na zabezpieczoną stronę internetową dostawcy usług technicznych, na której powinien dokonać płatności. Gość może zostać poproszony o przedstawienie w Hotelu tej samej karty z identycznym numerem, jakiej użył on podczas dokonywania rezerwacji w celu jej zagwarantowania oraz dokonania przedpłaty. W przeciwnym razie nie będzie można zagwarantować rezerwacji. W przypadku pobierania płatności dokonywanych w ramach Ofert bezpośrednio przez Hotel lub pośrednika technicznego, akceptowane są karty Visa, Master Card, American Express. W przypadku jakiegokolwiek Rezerwacji czy przedpłaty w Internecie Gość może wybrać w ramach Ofert tylko te metody płatności, jakie są akceptowane przez Hotel.
- Bezpieczeństwo dotyczące dokonywanych płatności w ramach zarezerwowanych ofert.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa płatności dokonywanych kartą płatniczą w ramach dokonanych rezerwacji ofert, Gość musi podać wizualny kryptogram (CVV), który jest podany na odwrocie używanej karty. Bezpieczeństwo płatności jest oparte na uwierzytelnieniu Gościa, na potrzeby którego wykorzystuje się kod oraz całkowitej poufności danych przesyłanych przez Gościa.

Płatność, która zostanie uznana za nieskuteczną, nieprawidłową, niekompletną lub związana z oszustwem w związku z przyczynami leżącymi po stronie Gościa, będzie skutkowałą anulowaniem zamówienia na koszt Gościa.

- Dane osobowe zawarte w dokonanej rezerwacji
W celu walki z oszustwem w Internecie, informacje udostępniane przez Gościa podczas dokonania rezerwacji, mogą zostać przekazywane osobie trzeciej, upoważnionej na mocy prawa, wyłącznie w celu weryfikacji tożsamości Gościa, ważności dokonanej rezerwacji a także wykorzystanej metody płatności.
- Sposoby płatności w Hotelu
Zapraszamy Gościa do kontaktu z Hotelem w celu ustalenia akceptowanych sposobów płatności innych niż gotówka czy karta kredytowa.

5. Konkretny regulamin dotyczący ofert promocyjnych/ofert specjalnych/pakietów udostępnianych na Witrynie Internetowej.

Podczas różnych okresów roku Diamond Sp. z o.o. udostępnia na Witrynie Internetowej oferty promocyjne/ oferty specjalne/ pakiety, do których przynależy konkretny regulamin sprzedaży, z którym można zapoznać się w podany sposób:

- Klikając na Witrynie Internetowej na zakładkę dotyczącą oferty promocyjnej lub/i specjalnej, która dotyczy rezerwacji dokonanej przez Gościa;
- Podczas przeglądania przez Gościa Witryny Internetowej.

6. Warunki zatwierdzania i rozwiązywania umów.

- Hotel każdorazowo może odstąpić od wykonania usługi bez podania przyczyny.
- Usługobiorcy, zwanym dalej Gościem, 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”).
- Hotel nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek przerwy w dostawie mediów od dostawców zewnętrznych. W takim przypadku Hotel nie zwraca całości lub jakiegokolwiek części opłaty za pobyt. Wszelkie postulaty dotyczące ewentualnych reklamacji z tego tytułu należy zgłaszać bezpośrednio do dostawców mediów.

7. Postępowanie w razie wystąpienia reklamacji

- Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała zostać wykonana.
- Reklamacja powinna:
 - zostać złożona na adres siedziby Usługodawcy lub mailowo lub faxem na adres: recepca@hotel-diamond.pl.
 - zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać zakres żądania Usługobiorcy, zwanego dalej Gościem.

- zostać podpisana oraz zawierać aktualne dane Usługobiorcy.
- Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

8. Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964r. nr 16, poz.93 z póź. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- Usługodawca/ Hotel zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Gościa.
- W przypadku zakończenia działalności gospodarczej z jakiegokolwiek przyczyny, w Hotelu Diamond, wpłacony zadatek zostanie niezwłocznie zwrócony. Przedsiębiorstwo Diamond Sp. z o.o., nie będzie w jakimkolwiek zakresie zobligowana do zorganizowania noclegów zastępczych oraz wywiązania się z obowiązku umowy rezerwacji noclegu/ oferty/ pakietu.