

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

RANCZO SMYCZYNA

SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. WARUNKI REZERWACJI POBYTU W HOTELU I KORZYSTANIE Z FORMULARZA REZERWACJI
4. KORZYSTANIE Z KONTA
5. KONTAKT Z SERWISEM INTERNETOWYM
6. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
7. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
8. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
10. PRAWA AUTORSKIE
11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy Regulamin reguluje korzystanie ze stron internetowych ranczo-smyczyna.pl, booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna (dalej jako: „**Serwis Internetowy**” lub „**Serwis**”) i usług elektronicznych dostępnych za pośrednictwem tych stron, a także zawierania umów w Serwisie.

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi składanie przez Państwa rezerwacji, a także zawarcie oraz realizacja umów zawartych poprzez Serwis Internetowy.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji przez Państwa o korzystaniu z Serwisu Internetowego, regulują w szczególności zasady korzystania z funkcjonalności i zasobów Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem,

Zespół Serwisu Internetowego

1) POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest Marek Grześkowiak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą FIRMA MAREK GRZEŚKOWIAK wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, NIP: 6971865289, REGON: 411046366, adres poczty elektronicznej hotel@ranczo-smyczyna.pl i numer telefonu: +48697010012 (w zakresie korzystania ze strony ranczo-smyczyna.pl booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna oraz Umów).
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów lub osób fizycznych, o których mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku

niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.

3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w [polityce prywatności](#) opublikowanej na stronach Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego, podobnie jak składanie Rezerwacji, jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. zawarcie Umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).
4. Zgodnie z art. 15 Ustawy z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 165 z późn. zm.):
 - a. Sprzedawca nie sprzedaje i nie podaje napojów alkoholowych osobom, których zachowanie wskazuje, że znajdują się w stanie nietrzeźwości;
 - b. Sprzedawca nie sprzedaje i nie podaje napojów na kredyt lub pod zastaw.
 - c. odmawia zakupu alkoholu osobom poniżej 18 roku życia.
 - d. w przypadku wątpliwości co do pełnoletności Klienta uprawniony jest do żądania okazania dokumentu stwierdzającego jego wiek.
5. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
 - a. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz umożliwiający Usługobiorcy złożenie Rezerwacji poprzez określenie podstawowych warunków Umowy, w tym dokonanie wyboru pokoju, okresu pobytu i liczby gości.
 - b. **HOTEL RANCZO SMYCZYNA** – obiekt hotelarski prowadzony przez Usługodawcę i położony pod adresem Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, wpisany do Centralnego Wykazu Obiektów Hotelarskich pod numerem identyfikacyjnym CWOH/3013022/2021/05/3217 na podstawie decyzji Marszałka Województwa Wielkopolskiego.
 - c. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm.).
 - d. **KONTO** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach i Rezerwacjach w Serwisie Internetowym.
 - e. **PRZELEWY24.PL** – operator płatności elektronicznych i kartą płatniczą w Serwisie prowadzony, którego właścicielem i usługodawcą jest PAYPRO SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, kapitał zakładowy: 5 476 300,00 zł, NIP 7792369887, REGON 301345068.
 - f. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego określający w szczególności zasady korzystania z Usług Elektronicznych, w tym warunki składania Rezerwacji.
 - g. **REGULAMIN HOTELU** – regulamin Hotelu Ranczo Smyczyna określający w szczególności zasady pobytu, w tym prawa i obowiązki gości hotelowych, który dostępny jest na stronach Serwisu Internetowego.
 - h. **RESTAURACJA** – restauracja Leśna Gospoda prowadzona przez Usługodawcę w Ranczo Smyczyna pod adresem Smyczyna 18A, 64-111 Lipno.
 - i. **REZERWACJA** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia Umowy o zakwaterowanie w pokoju hotelowym z Usługodawcą na warunkach określonych w treści Rezerwacji. Rezerwacja może zostać złożona za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego w Serwisie Internetowym, a także telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - j. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresami internetowymi [ranczo-smyczyna.pl](#), [booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna](#).

- k. **UMOWA** – umowa zawierana na odległość przez Klienta z Usługodawcą na podstawie uprzednio złożonej Rezerwacji, której przedmiotem jest zapewnienie Klientowi krótkoterminowego zakwaterowania, innego niż do celów mieszkalnych, w Hotelu Ranczo Smyczyna wraz z możliwością zaferowania, w obrębie tego obiektu, innych dodatkowych usług związanych z pobytem Klienta.
- l. **UMOWA SPRZEDAŻY** – odpowiednio, umowa sprzedaży Produktu lub umowa sprzedaży i dostawy posiłku zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
- m. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
- n. **USŁUGOBIORCA, KLIENT** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca albo zamierzająca korzystać z Usług Elektronicznych w Serwisu Internetowego, w tym również taka, która zainteresowana jest złożeniem Rezerwacji i zawarciem Umowy z Usługodawcą.
- o. **USŁUGODAWCA, SPRZEDAWCA** – Marek Grześkowiak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą FIRMA MAREK GRZEŚKOWIAK wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, NIP: 6971865289, REGON: 411046366, adres poczty elektronicznej hotel@ranczo-smyczyna.pl i numer telefonu: +48697010012 (w zakresie korzystania ze strony ranczo-smyczyna.pl booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna oraz Umów o zakwaterowanie w pokoju hotelowym).
- p. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
2. Korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
3. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest na stronach Serwisu Internetowego oraz w niniejszym Regulaminie.
4. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Usługobiorcy zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do rozpowszechniania niezamówionych informacji handlowych (spam). Usługobiorcy zabrania się także podejmowania jakichkolwiek działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu.
5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari albo Microsoft Edge; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
6. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344), zgodnie z którym: *nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.*

7. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było dla Usługobiorców bezpieczne. Korzystanie z Serwisu wiąże się jednak ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Usługobiorcy. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

3) WARUNKI REZERWACJI POBYTU W HOTELU I KORZYSTANIE Z FORMULARZA REZERWACJI

1. Za pośrednictwem Serwisu Internetowego możliwe jest dokonanie przez Klienta Rezerwacji pobytu w Hotelu Ranczo Smyczyna zgodnie z ofertą noclegową prezentowaną na stronach Serwisu Internetowego.
2. Serwis Internetowy ma na celu ułatwienie Klientowi złożenia Rezerwacji i zawarcia Umowy o korzystanie z usług Hotelu Ranczo Smyczyna. Złożenie Rezerwacji i zawarcie Umowy mogą nastąpić zgodnie z wyborem Klienta także na inne prawnie dopuszczalne sposoby, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Niezależnie od miejsca i formy kontaktu z Klientem, Umowa zawierana jest zawsze zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym Kodeksem Cywilnym oraz Ustawą o Prawach Konsumenta. O ile Klient i Usługodawca nie uzgodnią inaczej, Umowa zawarta w takiej formie podlega postanowieniom niniejszego Regulaminu, udostępnianego Klientowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się Umową.
3. Szczegółowe informacje o dostępnych pokojach i ich wyposażeniu, cenach zakwaterowania oraz usługach dodatkowych podane są Klientowi na stronach Serwisu Internetowego.
4. Cena zakwaterowania uwidoczniiona na stronach Serwisu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami, a także o innych możliwych kosztach (np. zaliczki), a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego, w tym również w chwili wyrażenia woli złożenia Rezerwacji.
5. **Procedura zawarcia Umowy za pośrednictwem Formularza Rezerwacji przebiega standardowo w następujący sposób:**
 - a. Zawarcie Umowy możliwe jest po uprzednim złożeniu Rezerwacji za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego pod adresem internetowym booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna.
 - b. Korzystanie z Formularza Rezerwacji rozpoczyna się z momentem wybrania jednego z pokojów dostępnych w Serwisie Internetowym dla wskazanego przez Klienta okresu pobytu. Złożenie Rezerwacji następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Rezerwacji danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu formularza pola „**Rezerwuj**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu Internetowego). W Formularzu Rezerwacji niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu, dane karty płatniczej w celu preautoryzacji a także danych dotyczących zawieranej Umowy: rodzaj pokoju, okres pobytu oraz liczba gości. Klient niebędący konsumentem, który pragnie otrzymać fakturę, powinien również podać nazwę firmy, numer NIP oraz adres siedziby lub miejsca wykonywania działalności.
 - c. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Rezerwacji za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Rezerwacji za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
 - d. Po złożeniu Rezerwacji Usługodawca niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Rezerwację do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Rezerwacji i jej przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Usługodawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej

oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Rezerwacji i jej przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie warunków Umowy.

- e. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Klientem a Usługodawcą.
 - f. Zapłata należności wymagalnych w chwili złożenia Rezerwacji (np. zadek) możliwa jest za pomocą płatności elektronicznych lub kartą płatniczą obsługiwanych przez serwis Przelewy24.pl – aktualne sposoby płatności określone są w trakcie składania Rezerwacji oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/>. Usługobiorca powinien dokonać płatności niezwłocznie po złożeniu Rezerwacji i przekierowaniu go do bramki płatniczej, w przeciwnym razie sesja płatności może wygasnąć.
 - g. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej drogą elektroniczną Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego przed dokonaniem Rezerwacji oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.5 lit. d) wyżej. Treść Rezerwacji jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego.
6. Umowa zostaje zawarta na okres pobytu podany w przyjętej Rezerwacji Klienta. Klient obowiązany jest do opuszczenia pokoju będącego przedmiotem Umowy najpóźniej przed końcem doby hotelowej ostatniego dnia pobytu wskazanego w Rezerwacji. Przedłużenie Umowy możliwe jest za zgodą Usługodawcy w przypadku, gdy wybrany pokój nie został wcześniej zarezerwowany przez innego Klienta, a także po dopłaceniu ceny zakwaterowania za dodatkowy okres pobytu.
 7. Pozostała część ceny zakwaterowania (po odliczeniu wpłaconej zaliczki) oraz inne możliwe koszty, o których Klient został poinformowany w trakcie składania Rezerwacji, płatne są gotówką lub kartą płatniczą w pierwszym dniu pobytu przy zakwaterowaniu Klienta.
 8. Klient uprawniony jest do korzystania z wynajętego pokoju tylko w okresie, na jaki została zawarta Umowa, w sposób określony w niniejszym Regulaminie, w sposób odpowiadający jego właściwościom i przeznaczeniu, zgodnie z zasadami współżycia społecznego, w sposób niezakłócający spokoju osób trzecich, w tym pozostałych gości hotelowych. Klient obowiązany jest zaznajomić się ze szczegółowymi zasadami pobytu udostępnianymi przez Usługodawcę na stronach Serwisu Internetowego, w tym z zasadami obowiązującymi dla wybranego przez siebie rodzaju pokoju. Szczegółowe warunki pobytu w Hotelu Ranczo Smyczyna znajdują się w Regulaminie Hotelu dostępnym na stronach Serwisu Internetowego. Regulamin Hotelu stanowi integralną część zawieranej Umowy i Klient ma obowiązek zapoznać się z nim przed złożeniem Rezerwacji.

4) KORZYSTANIE Z KONTA

1. Założenie Konta możliwe jest na stronie Serwisu dostępnej pod adresem booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna.
2. W przypadku Konta dostępnego pod adresem booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna rejestracja założenie Konta jest możliwe również poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w Formularzu Rezerwacji podczas składania Rezerwacji na powyższej stronie.
3. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej hotel@ranczo-smyczyna.pl.

5) KONTAKT Z SERWISEM INTERNETOWYM

1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna oraz za pośrednictwem których można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego.
2. W zakresie korzystania ze strony ranczo-smyczyna.pl booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna oraz Umów o zakwaterowanie w pokoju hotelowym Usługodawca udostępnia następujące dane kontaktowe: adres poczty elektronicznej hotel@ranczo-smyczyna.pl i numer telefonu: +48697010012.

3. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z podanych na wstępie Regulaminu danych kontaktowych.

6) PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 9. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji dotyczących Serwisu Internetowego**, w szczególności reklamacji dotyczących Usług Elektronicznych, Rezerwacji, Umów i Umów Sprzedaży oraz pozostałych zgłoszeń związanych z działaniem Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Usługodawcy/Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).
3. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
 - a. pisemnie na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno;
 - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na właściwy adres wskazany w pkt. 8.2-8.4.
4. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, a także oczekiwań oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów, jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
8. W zakresie Umowy Sprzedaży Produktu mogą mieć zastosowanie szczegółowe przepisy o odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Produktu z Umową Sprzedaży:
 - a. Do reklamacji Produktu będącego rzeczą ruchomą stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta, w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.
 - b. Do reklamacji Produktu będącego wirtualną kartą podarunkową stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.
9. Zawarte w pkt. 9.8 postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się również do Usługobiorcy/Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

7) PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 12 Ustawy o Prawach Konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do (1) umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, gastronomii, najmu samochodów, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (2) umów o dostarczanie treści cyfrowych

niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (5) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.

2. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w pkt. 10.1 Regulaminu oraz w art. 38 Ustawy o Prawach Konsumenta, konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 10.8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: pisemnie na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: hotel@ranczo-smyczyna.pl.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a. dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części, (2) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
4. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe,
5. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym). Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Usługodawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Usługodawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno.
7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
8. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
 - a. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym, Usługodawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
 - b. Konsument ponosi bezpośrednio koszty.

- c. W przypadku zakupu usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. Zawarte w niniejszym punkcie 10 Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się również do Usługobiorcy/Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

8) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przysyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161.pl.html>).

9) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Niniejszy punkt 12. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego konsumentem. Ponadto niniejszy punkt Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Klienta lub Usługobiorcy będącego osobą fizyczną, o której mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, to jest zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie

posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, chyba że zastosowanie do tych osób postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.

2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od jakiejkolwiek umowy zawartej z Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Usługobiorcy żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Usługobiorcę, w szczególności podanych w trakcie składania Rezerwacji. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Usługobiorcy przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania przyjęcia Rezerwacji lub wykonania zawartej Umowy na czas trwania weryfikacji.
4. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości, odpowiednio, zapłaconej ceny zakwaterowania z tytułu Umowy albo zapłaconej ceny z tytułu Umowy Sprzedaży, a w każdym razie nie więcej niż do kwoty pięciuset złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy lub niezwiązanych bezpośrednio z Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia z nim Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
5. Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorcy/Klienta odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające z działania siły wyższej lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
6. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą/Klientem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

10) PRAWA AUTORSKIE

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.
2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. Zmiana Regulaminu:
 - a. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; podlegania obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu; zmiany sposobów i terminów płatności; dodania, usunięcia lub zmiany Usług Elektronicznych lub stron internetowych wchodzących w skład Serwisu; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną strony internetowej Usługodawcy, jego Usług Elektronicznych i Usługobiorców przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; poprawy jakości obsługi Usługobiorców; zmiany

- danych Usługodawcy – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
- b. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy/Klienta przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, a przede wszystkim zmiany nie będą miały wpływu na już składane i złożone Rezerwacje oraz zawarte, realizowane i wykonane Umowy.
 - c. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu jakichkolwiek umów o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Usługobiorca będący konsumentem lub osobą fizyczną, o której mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Dziękujemy za uważną lekturę!

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt.

Zapraszamy do skorzystania z naszych usług,

Zespół Rancza Smyczyna

12.01.2025