

REGULAMIN SERWISU ORAZ REZERWACJI I PŁATNOŚCI ONLINE + POLITYKA PRYWATNOŚCI (RODO) I COOKIES

CZĘŚĆ I — REGULAMIN

§1. Informacje o Sprzedawcy i Serwisie

1. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa zasady korzystania z serwisu internetowego **hel-hotel.pl** („**Serwis**”), w tym zasady rezerwacji pobytów i płatności online.
2. Sprzedawcą i usługodawcą w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest:
NETWIT.PL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Pawła Woronicza 78/195, 02-640 Warszawa, KRS 0000395860, NIP 5272665130, REGON 146604762 („**Sprzedawca**” / „**Usługodawca**”).
3. Kontakt Sprzedawcy (obsługa rezerwacji):
tel.: +48 604 739 398
e-mail: rezerwacje@nawydmach.com.pl

Serwis służy do prezentacji dostępnych terminów i oferty noclegów oraz do składania rezerwacji („**Rezerwacja**”) i opłacania jej online.

4. Jeżeli w Serwisie wskazano różne obiekty/standardy, to szczegóły (nazwa obiektu, lokalizacja, wyposażenie, zasady) są podawane w opisie oferty oraz potwierdzeniu Rezerwacji.

§2. Definicje

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna dokonująca Rezerwacji.
2. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonującą czynności niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **PNPK** – przedsiębiorca na prawach konsumenta (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego).
4. **Umowa** – umowa o świadczenie usług zakwaterowania / najmu krótkoterminowego zawierana na odległość pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.
5. **Doba hotelowa** – standardowo od godz. **16:00** w dniu przyjazdu do godz. **10:00** w dniu wyjazdu, o ile opis oferty nie stanowi inaczej.
6. **Operator Płatności** – podmiot obsługujący płatności online, w szczególności:
a) **PayPro S.A. (Przelewy24)**, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000347935,

NIP 7792369887 („Przelewy24”).

b) **Worldline Financial Services (Europe) S.A. Oddział w Polsce**, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa, KRS 0000367560, NIP 1070017360 („Worldline”).

§3. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Serwisu wymagane są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka oraz aktywny adres e-mail (do potwierdzeń Rezerwacji).
 2. Do płatności online wymagany jest dostęp do metod płatności oferowanych przez Operatora Płatności.
-

§4. Oferta, ceny i dodatkowe opłaty

1. Informacje w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy.
 2. Ceny prezentowane w Serwisie są cenami za **pokój/ofertę** (nie za osobę), o ile Serwis tak wskazuje w danym procesie rezerwacyjnym.
 3. Cena widoczna w podsumowaniu Rezerwacji jest ceną całkowitą za wskazany termin i zakres usługi, chyba że wyraźnie zaznaczono inaczej.
 4. Dodatkowe opłaty mogą obejmować m.in.:
 - a) opłatę miejscową/klimatyczną – jeśli obowiązuje i jeśli oferta to przewiduje,
 - b) opłatę za pobyt zwierzęcia – jeżeli oferta dopuszcza zwierzęta (w Serwisie wskazano jednorazowo **100 zł na miejscu**).
 - c) inne usługi dodatkowe – tylko jeśli Klient je wybierze, a Serwis pokaże ich cenę przed zakupem.
 5. Sprzedawca może udostępniać promocje/rabaty – zgodnie z zasadami podanymi w Serwisie.
-

§5. Składanie Rezerwacji i zawarcie Umowy

1. Rezerwacja składana jest poprzez: wybór terminu, oferty/pokoju, liczby osób (jeśli dotyczy), uzupełnienie danych oraz zatwierdzenie Rezerwacji przyciskiem finalizującym (np. „Zamawiam” / „Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty”).
2. Przed złożeniem Rezerwacji Klient ma dostęp do:
 - a) podsumowania ceny,

- b) niniejszego Regulaminu,
- c) Polityki Prywatności (część II).

3. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia Rezerwacji przez Sprzedawcę (np. e-mailem) albo z chwilą skutecznego opłacenia Rezerwacji — zależnie od ścieżki zakupowej w Serwisie.
4. Sprzedawca może odmówić przyjęcia Rezerwacji w przypadku: błędów systemowych (np. rozbieżna dostępność), braku płatności, podejrzenia nadużycia lub podania nieprawdziwych danych.

§6. Płatności

1. Serwis umożliwia płatności online realizowane przez Operatorów Płatności, w szczególności Przelewy24 i/lub Worldline.
2. Klient dokonuje płatności w środowisku Operatora Płatności. Sprzedawca co do zasady nie przechowuje pełnych danych karty płatniczej (numeru karty, CVV).
3. Za moment zapłaty uznaje się status transakcji jako opłaconej po stronie Operatora Płatności.
4. Jeśli płatność nie dojdzie do skutku, Rezerwacja może zostać anulowana automatycznie lub wymagać ponowienia płatności.

§7. Realizacja usługi (pobyt)

1. Doba hotelowa: **16:00–10:00**, o ile opis oferty nie stanowi inaczej.
2. Klient zobowiązany jest korzystać z obiektu zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami porządkowymi obowiązującymi w obiekcie.
3. Jeśli Klient zauważy nieprawidłowości (np. braki w wyposażeniu), powinien zgłosić je niezwłocznie, aby umożliwić reakcję na miejscu.

§8. Rezerwacje z brakiem możliwości anulowania (oferta bezzwrotna)

1. Sprzedaż internetowa rezerwacji pobytów w Serwiie dokonywana jest wyłącznie w ofercie bezzwrotnej (Non-Refundable).
2. .Oferta bezzwrotna oznacza, że:
 1. Rezerwacja jest dokonywana na ściśle oznaczony termin (dzień/okres),

2. Klient nie ma prawa bezkosztowego anulowania, a w razie rezygnacji, anulowania lub niepojawienia się – cena pozostaje należna Sprzedawcy,
3. Sprzedawca nie zwraca uiszczonej ceny (w całości ani w części), z zastrzeżeniem wyjątków opisanych w ust. 9–12 poniżej.
3. Płatność z góry. Sprzedawca wymaga płatności z góry (w szczególności 100% ceny) w chwili Rezerwacji. Brak skutecznej płatności powodować odrzucenie Rezerwacji przez system.
4. Klient może poinformować Sprzedawcę, że nie skorzysta z pobytu (rezygnacja/no-show), jednak nie powoduje to zwolnienia z obowiązku zapłaty ani prawa do zwrotu w ofercie bezzwrotnej.
5. No-show (niepojawienie się).
 1. W przypadku niepojawienia się Klienta w dniu rozpoczęcia pobytu („no-show”), Rezerwacja może wygasnąć zgodnie z zasadami organizacyjnymi obiektu, ale nie wpływa to na bezzwrotność ceny.
 2. Sprzedawca może ponownie udostępnić termin innym osobom, co nie rodzi po stronie Klienta roszczeń o zwrot.
6. Skrócenie pobytu / wcześniejszy wyjazd. W przypadku wcześniejszego wyjazdu Klienta lub niewykorzystania części pobytu z przyczyn leżących po stronie Klienta, zwrot za niewykorzystane doby nie przysługuje w ofercie bezzwrotnej.
7. Zmiana terminu lub danych Rezerwacji (rebooking).
 1. Prośba Klienta o zmianę terminu, skrócenie/przedłużenie pobytu, zmianę typu pokoju lub liczby osób jest traktowana jako wniosek.
 2. Sprzedawca nie ma obowiązku uwzględnienia wniosku w ofercie bezzwrotnej.
 3. Jeżeli Sprzedawca wyrazi zgodę na zmianę, może to nastąpić na warunkach uzgodnionych indywidualnie, w szczególności:
 - a) z obowiązkiem dopłaty różnicy w cenie,
 - b) z obowiązkiem dopłaty za dodatkowe usługi,
 - c) bez prawa do obniżenia ceny, jeśli nowy termin jest tańszy (chyba że Sprzedawca postanowi inaczej),
 - d) z zachowaniem bezzwrotnego charakteru świadczenia również po zmianie (chyba że Sprzedawca wyraźnie wskaże inaczej).
 4. W razie braku zgody Sprzedawcy, Rezerwacja pozostaje w mocy na pierwotnych warunkach (w tym bezzwrotności).

8. Oczywista pomyłka Klienta. Jeśli Klient zauważy oczywistą pomyłkę w danych Rezerwacji (np. omyłkową datę), powinien niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą. Sprzedawca może umożliwić korektę, jeżeli jest to obiektywnie możliwe i nie narusza zasad dostępności.
 9. Wyjątek 1 — niewykonanie usługi przez Sprzedawcę. Jeżeli Sprzedawca nie może zrealizować pobytu z przyczyn leżących po jego stronie (np. błąd dostępności, brak możliwości udostępnienia pokoju), Sprzedawca proponuje usługę zastępczą o nie gorszym standardzie i w tej samej lokalizacji za zgodą Klienta
 10. Wyjątek 2 — podwójna płatność / błąd rozliczenia. W przypadku omyłkowego podwójnego obciążenia lub błędnego rozliczenia Rezerwacji, Sprzedawca zwraca kwotę nienależną.
-

§9. Prawo odstąpienia (Konsument / PNPk)

1. **Prawo odstąpienia nie przysługuje** w przypadku umów o świadczenie usług związanych z zakwaterowaniem, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi (typowa rezerwacja noclegu na konkretny termin). W takim przypadku zastosowanie mają zasady anulowania z §8.
-

§10. Reklamacje dotyczące usługi

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą wykonania Umowy.
 2. Reklamacje należy składać:
 - a) e-mailem na adres wskazany w §1 ust. 3 lub
 - b) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy z §1 ust. 2.
 3. Dla sprawnego rozpatrzenia zaleca się podanie: numeru Rezerwacji, terminu pobytu, opisu zastrzeżeń i żądania Klienta.
 4. Sprzedawca udzieli odpowiedzi w terminie **14 dni** w sprawach Konsumentów/PNPk (o ile przepisy nie wymagają innego trybu).
-

§11. Reklamacje płatności i chargeback

1. Jeśli problem dotyczy samej płatności (np. nieautoryzowana transakcja, błędne rozliczenie), Klient może zgłosić sprawę:
 - a) Sprzedawcy — w zakresie powiązania płatności z Rezerwacją, oraz/lub

- b) bezpośrednio do Operatora Płatności (Przelewy24/Worldline) — w zakresie realizacji usługi płatniczej.
2. W przypadku płatności kartą Klient może mieć możliwość skorzystania z procedury **chargeback** w banku wydawcy karty (na zasadach banku/organizacji płatniczej).
-

§12. Dane osobowe

1. Zasady przetwarzania danych osobowych opisuje **Polityka Prywatności** stanowiąca Część II niniejszego dokumentu.
2. Warunkiem złożenia Rezerwacji jest akceptacja Regulaminu oraz zapoznanie się z Polityką Prywatności, a w Serwisie powinien być dostępny checkbox akceptacyjny w koszyku/na etapie zamówienia.
-

§13. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, zmiana funkcji Serwisu, zmiana operatorów płatności). Zmiany nie naruszają praw nabytych Klientów dla Rezerwacji już opłaconych/potwierdzonych.
3. Regulamin jest udostępniony w Serwisie (np. w stopce lub zakładce „Regulamin”) i powinien być dostępny **przed finalizacją zamówienia**.
-

CZĘŚĆ II — POLITYKA PRYWATNOŚCI (RODO) + COOKIES

§1. Kto jest administratorem danych?

1. Administratorem danych osobowych jest **NETWIT.PL sp. z o.o.** (dane jak w §1 Regulaminu).
2. Kontakt w sprawach danych osobowych:
e-mail: jak w §1 ust. 2 Regulaminu.
-

§2. Jakie dane przetwarzamy?

W zależności od tego, jak korzystasz z Serwisu, możemy przetwarzać:

1. Dane identyfikacyjne i kontaktowe: imię, nazwisko, e-mail, telefon.

2. Dane rezerwacji: termin pobytu, liczba osób, wybrana oferta/pokój, uwagi (jeśli podasz).
 3. Dane rozliczeniowe: dane do faktury (jeśli chcesz fakturę), informacje o płatności (np. status, identyfikator transakcji).
Nie przetwarzamy pełnych danych karty (np. numeru karty i CVV) — obsługuje je Operator Płatności.
 4. Dane techniczne: adres IP, identyfikatory urządzenia, logi serwera, dane z plików cookies (w zakresie opisanym niżej).
-

§3. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Przetwarzamy dane w następujących celach:

1. **Zawarcie i wykonanie Umowy/Rezerwacji** – art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
 2. **Rozliczenia i obowiązki prawne** (księgowość, podatki, dokumentacja) – art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
 3. **Kontakt i obsługa zapytań** (np. formularz, telefon, e-mail) – art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes: komunikacja).
 4. **Reklamacje i dochodzenie/obrona roszczeń** – art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes).
 5. **Bezpieczeństwo Serwisu** (zapobieganie nadużyciom, logi) – art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
 6. **Marketing i analityka** (jeśli używane) – na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) w zakresie cookies marketingowych/analitycznych, o ile wymagane.
-

§4. Komu udostępniamy dane?

1. Podmiotom wspierającym nas w działaniu Serwisu (hosting, IT, utrzymanie systemu rezerwacji) – na podstawie umów powierzenia.
2. **Operatorom Płatności:**
 - a) **PayPro S.A. (Przelewy24)** – w zakresie obsługi płatności.
 - b) **Worldline** – w zakresie obsługi płatności kartowych/rozliczeń.
3. Podmiotom księgowym i doradczym – gdy to niezbędne dla rozliczeń/obsługi prawnej.
4. Organom publicznym – gdy wynika to z przepisów prawa.

§5. Jak długo przechowujemy dane?

1. Dane rezerwacji i rozliczeń – przez okres wymagany przepisami (np. podatkowymi/księgowymi) oraz do czasu przedawnienia roszczeń.
2. Dane do kontaktu/obsługi zapytań – przez czas niezbędny do obsługi sprawy, a następnie do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
3. Logi techniczne – przez okres niezbędny do zapewnienia bezpieczeństwa i diagnostyki (okres może się różnić w zależności od systemu).

§6. Twoje prawa

Masz prawo do:

1. dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania,
2. przenoszenia danych (gdy podstawą jest umowa lub zgoda),
3. sprzeciwu (gdy podstawą jest uzasadniony interes),
4. wycofania zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed wycofania),
5. złożenia skargi do Prezesa UODO.

§7. Czy podanie danych jest obowiązkowe?

1. Podanie danych wymaganych w procesie Rezerwacji jest konieczne do zawarcia i realizacji Umowy. Bez tych danych Rezerwacja może być niemożliwa.
2. Dane dodatkowe (np. uwagi) są dobrowolne.

§8. Cookies i podobne technologie

1. Serwis może używać plików **cookies** i podobnych technologii w celu:
 - zapewnienia działania Serwisu (cookies niezbędne),
 - poprawy funkcjonalności (cookies funkcjonalne),
 - statystyk/analityki (cookies analityczne – jeśli aktywne),
 - marketingu (cookies marketingowe – jeśli aktywne).

2. Jeśli w Serwisie używane są cookies analityczne/marketingowe wymagające zgody, zgoda jest zbierana przez baner/ustawienia cookies, a Ty możesz ją w każdej chwili zmienić.
3. Cookies możesz też kontrolować z poziomu przeglądarki (blokowanie/usuwanie), ale to może popsuć działanie rezerwacji.

§9. Bezpieczeństwo

Stosujemy środki organizacyjne i techniczne adekwatne do ryzyka (m.in. zabezpieczenia transmisji, kontrolę dostępu, minimalizację danych). Płatności realizowane są przez wyspecjalizowanych operatorów. (Dodatkowo, przy płatnościach kartowych obowiązują standardy bezpieczeństwa po stronie dostawców płatności.)

§10. Zmiany Polityki Prywatności

Polityka może być aktualizowana (np. zmiana narzędzi, przepisów, dostawców). Aktualna wersja jest publikowana w Serwisie w sposób łatwo dostępny (np. w stopce).

ZAŁĄCZNIK 1 — Wzór reklamacji (opcjonalny, możesz wkleić na stronę jako plik/sekcję)

Reklamacja dot. rezerwacji/usługi

Imię i nazwisko: ...

Numer rezerwacji: ...

Termin pobytu: ...

Opis problemu: ...

Żądanie (np. obniżenie ceny/zwrot części): ...

Kontakt: e-mail/telefon: ...

Data i podpis (jeżeli pisemnie): ...