

PRAVIDLA
POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
ELEKTRONICKOU CESTOU

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
ELEKTRONICKOU CESTOU
v Hotelu Gołębiewski Karpacz v rámci
internetového servisu: www.golebiewski.pl

ÚVOD

Společnost Gołębiewski Holding sp. z o.o. se sídlem Ciemne, pobočka Hotel Gołębiewski Karpacz, zavádí tato pravidla, kterými se provádějí ustanovení zákona ze dne 18. července 2002 o poskytování služeb elektronickou cestou (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2016, pol. 1030) a zavazuje se k jeho dodržování.

§1 Obecná ustanovení.

1. Pojmy používané v těchto pravidlech znamenají:
 - a. Rezervační formulář – internetový formulář zveřejněný na webu, který slouží k online rezervaci hotelových služeb,
 - b. Hotel Gołębiewski – hotel provozovaný poskytovatelem služeb v obci Karpacz, ul. Karkonoska 14,
 - c. Spotřebitel – fyzická osoba, která s poskytovatelem služeb realizuje právní úkon, jenž přímo nesouvisí s její hospodářskou nebo profesní činností,
 - d. Pravidla – tato pravidla poskytování služeb elektronickou cestou v Hotelech Gołębiewski v rámci webu: www.golebiewski.pl,
 - e. Online rezervace – rezervace hotelových služeb provedená v informatickém systému v reálném čase,
 - f. Web – internetové stránky poskytovatele služeb dostupné na adrese: www.golebiewski.pl,
 - g. Informatický systém – soubor vzájemně spolupracujících informatických zařízení softwaru, zajišťující zpracování a ukládání a dále odesílání a přijímání dat prostřednictvím telekomunikačních sítí pomocí telekomunikačního koncového zařízení vhodného pro daný typ sítě ve smyslu zákona ze dne 16. července 2004 – telekomunikační zákon (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2014, pol. 243, ve znění pozdějších předpisů),
 - h. Prostředky elektronické komunikace – technická řešení, včetně informatických zařízení a s nimi spolupracujících softwarových nástrojů, umožňující individuální komunikaci na dálku pomocí přenosu dat mezi informatickými systémy, zejména elektronická pošta,
 - i. Služby poskytované elektronickou cestou – realizace služby poskytované bez současné přítomnosti stran (na dálku), prostřednictvím přenosu dat na individuální žádost zákazníka, zasílané a přijímané prostřednictvím zařízení pro elektronické zpracování, včetně digitální komprese a ukládání dat, která je v plném rozsahu odesílaná, přijímaná nebo přenášená prostřednictvím telekomunikační sítě ve smyslu zákona ze dne 16. července 2004 – telekomunikační zákon (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2014, pol. 243, ve znění pozdějších předpisů),
 - j. Poskytovatel služeb – Gołębiewski Holding sp. z o.o. se sídlem Ciemne; 05-250

Radzymin, ul. Wołomińska 125; DIČ: 125-173-93-35; IČO: 523380176; zapsaná v rejstříku podnikatelů Státního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hl. město Varšavu ve Varšavě, XIV. hospodářské oddělení Státního soudního rejstříku pod číslem KRS: 00009996308, pobočka Hotel Gołębiewski se sídlem Karpacz, ul. Karkonoska 14, tel. 75/76 70 740; fax: 75/76 70 553, e-mailová adresa: karpacz@golebiewski.pl

- k. Zákazník – subjekt využívající služby poskytovatele služeb, který je smluvní stranou smlouvy o poskytování služeb, a to fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační jednotka bez právní subjektivity, která se zavazuje dodržovat tato pravidla. Zákazníkem je také subjekt, který si objedná poskytování určitých služeb elektronickou cestou za podmínek stanovených v těchto Pravidlech,
 - l. Zákon – zákon o poskytování služeb elektronickou cestou ze dne 18. července 2002 (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2016, pol. 1030), m) zákon o právech spotřebitelů – zákon ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2014, pol. 827 ve znění pozdějších předpisů),
 - m. Zákon o ochraně osobních údajů – zákon ze dne 29. srpna 1997 o ochraně osobních údajů (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2016, pol. 922).
2. Provozovatelem webu je společnost Gołębiewski Holding společnost s ručením omezeným se sídlem Ciemne (adresa společnosti: ul. Wołomińska 125, 05250 Radzymin, DIČ: 125-173-93-35, IČO: 523380176); zapsaná v rejstříku podnikatelů Státního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hl. město Varšavu ve Varšavě, XIV. hospodářské oddělení Státního soudního rejstříku pod číslem KRS: 00009996308, pobočka Hotel Gołębiewski se sídlem Karpacz, ul. Karkonoska 14, tel. 75/76 70 740 fax: 75/76 70 553, e-mailová adresa: karpacz@golebiewski.pl.
3. Zákazník se před využitím služeb poskytovaných poskytovatelem služeb prostřednictvím Webu zavazuje seznámit se s těmito Pravidly a prohlašuje, že souhlasí s jejich podmínkami bez nutnosti sepsání zvláštní smlouvy.

§2 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronickou cestou.

- 1. Poskytovatel služeb poskytuje Zákazníkovi služby v rozsahu a za podmínek stanovených v těchto Pravidlech.
- 2. Zákazník se zavazuje dodržovat tato Pravidla.
- 3. Zákazník je povinen dodržovat zákaz zneužití prostředků elektronické komunikace a nedoručovat prostřednictvím Informatického systému Poskytovatele služeb nebo do něj obsahy způsobující narušení provozu nebo přetížení Informatického systému, narušení zájmů třetích osob či obecně uznávané společenské normy, nebo obsahy, jež jsou v rozporu s obecně platnými právními předpisy.
- 4. Poskytovatel služeb si vyhrazuje právo provádět údržbové práce na Informatickém systému, které mohou Zákazníkům ztížit nebo znemožnit využívání služeb. Poskytovatel služeb bude Zákazníka informovat o veškerých překážkách souvisejících s využíváním služeb nejméně 24 hodin před zahájením údržbových prací prostřednictvím www.golebiewski.pl zveřejněním příslušného sdělení na Webu.
- 5. V mimořádných případech, kdy je ohrožená bezpečnost nebo stabilita Informatického systému, má Poskytovatel služeb právo dočasně přerušit nebo

omezit poskytování služeb bez předchozího informování Zákazníků a provést práce za účelem obnovení bezpečnosti a stability Informatického systému. Poskytovatel služeb bude Zákazníka informovat o všech překážkách souvisejících s využíváním služeb zveřejněním příslušného sdělení na Webu.

6. Poskytovatel služeb si vyhrazuje, že využívání Služeb poskytovaných elektronickou cestou může být spojené s rizikem. Případná rizika spojená s využíváním těchto služeb a dále technické prostředky, které mají Zákazníci k dispozici za účelem jejich minimalizace, jsou popsány v „Informacích o specifických rizicích spojených s využíváním Služeb poskytovaných elektronickou cestou HOTELEM GOŁĘBIEWSKI“, které tvoří Přílohu č. 1 k Pravidlům.
7. Aby mohl Zákazník využívat Web a Služby poskytované elektronickou cestou Poskytovatelem služeb je nutné, aby měl Zákazník přístup k následujícím nástrojům a splňoval následující minimální technické požadavky:
 - a. mít zařízení (počítač nebo mobilní zařízení) s minimálním rozlišením obrazovky 1024 x 768, které umožňuje přístup k internetové síti,
 - b. mít aktuální, aktivní a správně nakonfigurovaný e-mailový účet,
 - c. používat jeden z následujících webových prohlížečů Mozilla Firefox verze 50.0 nebo vyšší s povoleným Java Scriptem, přijímajících soubory cookies nebo; Internet Explorer verze 11 nebo vyšší s povoleným Java Scriptem a přijímáním souborů cookies nebo Google Chrome verze 54 nebo vyšší s povoleným Java Scriptem a přijímáním souborů cookies nebo;

Během využívání Webu budou v informatickém systému Zákazníka nainstalované soubory cookies. Podmínkou využívání Webu je umožnění instalace souborů cookies v souladu s podmínkami uvedenými v Zásadách ochrany osobních údajů.

§3 Typy a rozsah služeb poskytovaných elektronickou cestou.

1. Poskytovatel služeb poskytuje elektronickou cestou služby v oblasti:
 - a. online rezervace hotelových služeb v Hotelu Gołębiewski,
 - b. informační a propagační služby pro své vlastní produkty a služby.
2. Online rezervace
 - A. Proces rezervace:
 - a. On-line rezervace hotelových služeb se provádí prostřednictvím realizace kroků doporučených automatickým rezervačním systémem, které spočívají ve vyplnění rezervačního formuláře, v němž je zákazník vyzván k výběru termínu pobytu, počtu osob (rozdělených na dospělé a děti), výběru cenové nabídky, následně je Zákazník vyzván k výběru zkalkulované cenové nabídky, uvedení svých údajů určených v bodě b) viz níže a dále k zadání požadované platby.
 - b. Zákazník, který provádí rezervaci hotelových služeb, je povinen uvést v rezervačním formuláři správné údaje a správné informace, podle kterých bude připravená rezervace spolu s kalkulací nákladů. Zákazník je povinen v rezervačním formuláři uvést následující kontaktní údaje: jméno, příjmení, e-mailovou adresu, číslo mobilního telefonu a zaškrtnutím příslušného políčka v rezervačním formuláři prohlásit, že se seznámil s podmínkami rezervace uvedenými v těchto pravidlech a že s nimi souhlasí, dále zaškrtnutím příslušného

políčka v rezervačním formuláři uvést, zda souhlasí se zasíláním obchodních sdělení elektronickou cestou (souhlas je nepovinný). Rezervace hotelových služeb se provádí stisknutím tlačítka REZERVOVAT v rezervačním formuláři.

- c. Po provedení rezervace v souladu s bodem b) viz výše Poskytovatel služeb automaticky a neprodleně zašle na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v rezervačním formuláři potvrzení rezervace, ve kterém poskytovatel služeb potvrdí podmínky předložené cenové nabídky, číslo rezervace, příjmení a jméno osoby, která rezervaci provedla, délku pobytu, počet pokojů, název nabídky, cenu pobytu a platební podmínky.
- d. Důsledky uvedení nesprávných údajů ve formuláři ze strany Zákazníka nese výhradně Zákazník.
- e. Ceny uvedené v systému jsou součtem ceny za pokoj, počet nocí a počet osob využívajících hotelové služby a zahrnují DPH. Mohou zahrnovat i další plnění, specifikovaná v popisu nabídkové ceny. Pokud některá nabídka zahrnuje snídaní nebo další doplňkové služby, je tato informace uvedená v popisu ceny zobrazené v systému během provádění rezervace. Služby, které nejsou zahrnuté v objednávce (např. další noclehy, parkování), musí zákazník uhradit na místě.
- f. Rezervace se provádí na Zákazníka, který bude realizovat platbu.
- g. Posledním krokem, kterým končí proces rezervace, je přesměrování na stránku umožňující platbu kreditní kartou nebo bankovním převodem.
- h. Rezervace se považuje za potvrzenou po zaplacení zálohy v minimální výši 30 % na bankovní účet Hotelu Gołębiewski v termínu uvedeném v potvrzení rezervace, o němž se hovoří v bodě c) viz výše.
- i. Rezervace musí být potvrzená zaplacením zálohy, v případě nezaplacení dojde ke zrušení rezervace.
- j. Pro zrušení nebo změnu provedené rezervace je třeba kontaktovat recepci Hotelu Gołębiewski telefonicky 75/76 70 740 nebo e-mailem: recepca.karpacz@golebiewski.pl nebo karpacz@golebiewski.pl.
- k. Změna termínu provedené rezervace je bezplatná, pokud je oznámená způsobem uvedeným v bodě j) viz výše nejméně 3 dny před plánovaným příjezdem do Hotelu Gołębiewski, v případě Velikonoc, Vánoc a silvestra 14 dní před příjezdem, zatímco v případě prodloužených víkendů, letních prázdnin a jiných školních prázdnin 7 dní před příjezdem.
- l. Zrušení rezervace je bezplatné, pokud bylo oznámené způsobem uvedeným v bodě j) viz výše nejméně 3 dny před plánovaným příjezdem do Hotelu Gołębiewski, v případě Velikonoc, Vánoc a silvestra 14 dní před příjezdem, zatímco v případě prodloužených víkendů, letních prázdnin a jiných školních prázdnin 7 dní před příjezdem.
- m. V případě zrušení rezervace po termínu uvedeném v bodě k) viz výše nebo v případě, že se Zákazník nedostaví do Hotelu Gołębiewski v den zahájení pobytu si zálohu ve smyslu čl. 394 občanského zákoníku ponechá Poskytovatel služeb.
- n. Zkrácení pobytu v Hotelu Gołębiewski se považuje za odstoupení od smlouvy po termínu uvedeném v bodě l) viz výše a je spojené s povinností uhradit účet

za celou deklarovanou dobu pobytu v Hotelu Gołębiewski.

o. Platební jednotkou v Hotelu Gołębiewski je polský zlotý (PLN).

B. Provádění plateb a vystavení faktury:

Platby se provádějí přímo během procesu online rezervace nebo později na bankovní účet uvedený v potvrzení rezervace zaslaném na e-mailovou adresu osoby, která rezervaci provedla.

a. Rezervace se považuje za zaručenou pouze po zaplacení zálohy.

b. Autorizaci kreditních karet a zúčtování plateb provádí externí subjekt prostřednictvím přímého spojení se serverem agenta pro zúčtování platebních karet.

c. Poskytovatel služeb je povinen vystavit fakturu-daňový doklad v souladu s ustanoveními daňového práva platnými v Polsku.

C. Plnění smlouvy

a. Pokud Zákazník v průběhu poskytování služby zjistí vadné plnění smlouvy (tj. v nesouladu s podmínkami rezervace a popisem služby/produktu zveřejněným na Webu), je povinen na tuto skutečnost neprodleně upozornit Poskytovatele služeb na telefonním čísle 75/76 70 740; interní číslo na recepci z pokoje – 740 nebo zasláním zprávy na e-mailovou adresu: recepca.karpacz@golebiewski.pl

3. Informační a propagační služby ve vztahu k vlastním produktům a službám poskytovatele služeb.

4. Informační a propagační služby poskytované prostřednictvím Webu zahrnují odběr Newsletteru.

5. Odběr Newsletteru

a. Odběr Newsletteru se týká osob, které si tuto službu objednájí prostřednictvím vyplněním formuláře dostupného na Webu.

b. Objednání služby odběru Newsletteru zahrnuje: uvedení jména, příjmení, telefonního čísla a správné e-mailové adresy do formuláře, dále potvrzení odběru odsouhlasením automaticky zasláného e-mailu na uvedenou e-mailovou adresu a dále vyplnění rezervačního formuláře a vyjádření souhlasu se zasíláním obchodních sdělení elektronickou cestou.

§4 Podmínky pro uzavírání a ukončování smluv.

1. V případě rezervace hotelové služby Poskytovatele služeb je smlouva uzavřená ve chvíli, kdy Zákazník obdrží potvrzení o rezervaci, včetně obdržení čísla rezervace.

2. Zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy o rezervaci hotelové služby podle § 38 bod 12 zákona o právech spotřebitelů.

3. Pokud Zákazník souhlasí s poskytováním informačních a propagačních služeb pro Zákazníka, zavazuje se Poskytovatel služeb zasílat na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem Newsletter.

4. Z odběru Newsletteru je možné se kdykoli odhlásit zasláním takového požadavku na následující e-mailovou adresu karpacz@golebiewski.pl.

5. Odstoupení, o němž se hovoří v odst. 4.4 viz výše, odpovídá ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronickou cestou v oblasti poskytování informačních

a propagačních služeb.

6. Zákazník není oprávněn předávat Poskytovateli služeb obsahy nezákonného charakteru.

§5 Ochrana osobních údajů.

1. Prostřednictvím Webu se osobní údaje shromažďují pomocí vyplnění rezervačního formuláře. Rezervační formulář obsahuje povinná pole, jejichž vyplnění je nezbytné k provedení rezervace. Údaje uvedené v rezervačním formuláři se zpracovávají za účelem vyplývajícím z funkce formuláře.
2. Poskytovatel služeb údaje uchovává a zpracovává za podmínek uvedených v ustanoveních nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 GDPR a Zásadách ochrany osobních údajů zveřejněných na Webu.
3. Zákazník má kdykoliv právo na přístup ke svým údajům a dále na jejich opravu, změnu a odstraňování.
4. Poskytnutí osobních údajů Zákazníkem je zcela dobrovolné, ale nezbytné k provedení rezervace hotelové služby.
5. Jakýmkoli použitím Webu Zákazník vyjadřuje souhlas s pravidly obsaženými v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou zveřejněné zde

§6 Procedura reklamačního řízení.

1. Reklamáce týkající se jak technických aspektů fungování služeb, tak i dalších otázek souvisejících se službami lze zasílat na e-mailovou adresu: karpacz@golebiewski.pl; nebo písemně na adresu Poskytovatele služeb.
2. Reklamací je třeba podat nejpozději v průběhu 7 dnů ode dne, kdy vznikl důvod k reklamaci.
3. Každá reklamáce musí obsahovat stručný popis problému, který je důvodem reklamáce, datum a čas jeho výskytu a identifikaci Zákazníka.
4. Poskytovatel služeb vynaloží maximální snahu na posouzení reklamací v termínu 30 dnů od jejich obdržení Poskytovatelem služeb. Zákazník bude o výsledku posouzení reklamáce neprodleně informován e-mailem na adresu uvedenou v reklamaci.

§7 Práva duševního vlastnictví.

1. Veškerá práva k obsahům na Webu a dále obsahům, které jsou součástí služeb poskytovaných elektronickou cestou, náleží Poskytovateli služeb nebo třetím osobám, které Poskytovateli služeb udělily souhlas s jejich šířením.
2. Žádná část publikace (např.: text, grafika, loga, ikony, obrázky, snímky, audio soubory, video soubory, datové soubory, prezentace, programy a veškerá další data) prezentovaná na Webu nesmí být reprodukována nebo šířena v jakékoli formě nebo jakýmkoli způsobem bez předchozího souhlasu Poskytovatele služeb.

§8 Závěrečná ustanovení.

1. Ve věcech neupravených v těchto pravidlech platí ustanovení zákona ze dne 23. dubna 1964 – občanský zákoník (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2016, pol. 380 ve znění

pozdějších předpisů) Zákona o poskytování služeb elektronickou cestou (souvislý text ve Sb. zák. z r. 2016, pol. 1030) a jiných obecně platných právních předpisů.

2. Poskytovatel služeb si vyhrazuje právo na změnu těchto Pravidel s tím, že pro rezervace provedené před změnou Pravidel platí verze Pravidel platná v době provádění rezervace ze strany Zákazníka.
3. Změny Pravidel nesmí porušovat práva, která Zákazníci získali do okamžiku změny Pravidel.
4. Informace o změnách Pravidel bude zveřejněná na Webu.
5. K informování o změně Pravidel dojde nejpozději 7 kalendářních dnů před nabytím účinnosti změny Pravidel.
6. Datum zveřejnění pravidel 01. 03. 2023

Příloha č. 1

k Pravidlům poskytování služeb elektronickou cestou v Hotelu Gołębiewski Karpacz v rámci internetové stránky: www.golebiewski.pl

Informace o specifických rizicích spojených s využíváním služeb pro Zákazníky poskytovaných elektronickou cestou Hotelem Gołębiewski Karpacz.

Hrozbou pro každého uživatele internetu, včetně osob využívajících služby poskytované elektronickou cestou, je možnost „infikování“ infromatického systému různými typy softwaru vytvořeného primárně za účelem způsobení škody, např.: viry, červi (Worms) nebo „trojské koně“. Provoz globální internetové sítě závisí na službách mnoha subjektů. Poskytovatel služeb nemá vliv na fungování a dostupnost internetu, neboť elektronická komunikace je ohrožená zásahem ze strany třetích osob. Aby se Zákazník vyhnul souvisejícím rizikům, je důležité, aby svůj počítač nebo mobilní zařízení, které používá k připojení k internetu, vybavil antivirovým programem a tento program stále aktualizoval instalací jeho nejnovějších verzí, jakmile budou na trhu k dispozici.

Poskytovatel služeb neustále přijímá opatření ke zvýšení bezpečnosti komunikace s Webem a ke zlepšení používání Webu. Riziko zásahu třetích osob však nelze zcela vyloučit. Poskytovatel služeb rovněž informuje, že zvláštní rizika spojená s využíváním služeb poskytovaných elektronickou cestou, včetně služeb popsaných v Pravidlech, souvisejí s činností tzv. hackerů, jejichž cílem je proniknout jak do systému Poskytovatele služeb (např. útoky na jeho internetové stránky), tak do systému Zákazníka.

Uživatelé, kteří provádějí tzv. „elektronické platby“ prostřednictvím internetové sítě, by měli zejména chránit informace obsahující údaje o číslech bankovních účtů a kreditních karet před jejich zpřístupněním třetím osobám.