MIODOWA KLINIKA

Centrum Długowieczności

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ MIODOWEJ KLINIKI

CZĘŚĆ I – FINALNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ MIODOWEJ KLINIKI

§ 1. Postanowienia ogólne i zakres Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną („Regulamin”) określa zasady korzystania z Serwisu Miodowej Kliniki oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez API Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kamianna 50, 33-336 Łabowa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001052571, NIP 7343628701, REGON 526089151, adres poczty elektronicznej: recepcja@miodowaklinika.pl, numer telefonu: 18 50 65 777 („Usługodawca”).

2. Regulamin określa w szczególności rodzaje i zakres Usług elektronicznych, wymagania techniczne korzystania z Serwisu, zasady korzystania z Serwisu, zasady składania Rezerwacji online, płatności elektronicznych, komunikacji z Usługodawcą oraz składania i rozpatrywania reklamacji.

3. Miodowa Klinika oferuje za pośrednictwem Serwisu wyłącznie własne usługi zakwaterowania w Obiekcie oraz własne usługi SPA, w tym korzystanie ze Strefy SPA, zabiegi, masaże i rytuały. Usługodawca nie oferuje ani nie pośredniczy w sprzedaży transportu, wycieczek, biletów, wynajmu pojazdów ani usług świadczonych przez inne podmioty.

4. Regulamin Pobytu w Miodowej Klinice („Regulamin Pobytu”), warunki konkretnej oferty oraz Potwierdzenie Rezerwacji regulują w szczególności zasady pobytu na miejscu, korzystania z pokoi, Strefy SPA, parkingu i pozostałej infrastruktury, zasady porządkowe, odpowiedzialność Gościa oraz szczegółowe warunki świadczenia usług. Niniejszy Regulamin reguluje korzystanie z Serwisu, świadczenie Usług elektronicznych oraz zawieranie umów za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

5. W zakresie dotyczącym konkretnej Rezerwacji pierwszeństwo mają: bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, indywidualnie uzgodnione warunki, warunki konkretnej oferty i Potwierdzenie Rezerwacji, a następnie Regulamin Pobytu i niniejszy Regulamin.

6. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie Usług elektronicznych, a w szczególności przed złożeniem Rezerwacji, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, utrwalenie i odtworzenie.

§ 2. Definicje

1. Usługodawca – API Sp. z o.o. wskazana w § 1 ust. 1, prowadząca Serwis i świadcząca Usługi elektroniczne.

2. Miodowa Klinika – Obiekt oraz przedsiębiorstwo prowadzące działalność w zakresie własnych usług zakwaterowania i własnych usług SPA.

3. Obiekt – Miodowa Klinika wraz z pokojami, częściami wspólnymi, restauracją, parkingiem, Strefą SPA oraz pozostałą infrastrukturą należącą do Obiektu lub pozostającą w jego dyspozycji.

4. Serwis – strona internetowa Miodowej Kliniki wraz z funkcjonalnościami umożliwiającymi w szczególności przeglądanie oferty, kontakt, składanie Rezerwacji oraz korzystanie z Konta. Aktualny adres Serwisu: www.miodowaklinika.pl. Serwis wykorzystuje system rezerwacyjny Hotres; dane operatora Systemu Rezerwacyjnego: HOTRES Sp. z o.o.; ul. Osiedle Robotnicze 10/4, 58-500 Jelenia Góra; KRS: 0000947675, NIP: 6112816201, REGON: 521049081.i adres techniczny systemu: panel.hotres.pl

5. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z Serwisu lub Usług elektronicznych.

6. Konsument – Użytkownik będący osobą fizyczną, dokonujący czynności z Usługodawcą niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.

7. Przedsiębiorca – Użytkownik niebędący Konsumentem, w tym osoba fizyczna dokonująca czynności związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w zakresie dopuszczalnym przez prawo.

8. Rejestracja – czynność polegająca na podaniu wymaganych danych, zaakceptowaniu Regulaminu i wykonaniu czynności potwierdzających utworzenie Konta, jeżeli Konto jest zakładane.

9. Usługi elektroniczne – usługi świadczone bez jednoczesnej obecności stron, za pomocą urządzeń teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, w szczególności dostęp do Serwisu, formularz kontaktowy, obsługa Rezerwacji online, komunikacja elektroniczna oraz Konto, jeżeli jest dostępne.

10. Rezerwacja – oświadczenie Użytkownika zmierzające do zawarcia umowy zakwaterowania albo umowy dotyczącej własnej usługi SPA oferowanej przez Miodową Klinikę, złożone za pośrednictwem Serwisu lub Systemu Rezerwacyjnego.

11. Potwierdzenie Rezerwacji – wiadomość lub dokument elektroniczny przekazany przez Usługodawcę albo Obiekt, potwierdzający przyjęcie Rezerwacji i wskazujący jej istotne warunki.

12. Regulamin Pobytu – Regulamin Pobytu w Miodowej Klinice, określający zasady pobytu, zakwaterowania, korzystania z usług i infrastruktury Obiektu oraz odpowiedzialność stron w związku z pobytem.

13. Warunki Oferty – szczegółowe warunki konkretnej oferty, w tym zakres świadczeń, cena, termin lub okres świadczenia, liczba osób, zasady płatności, anulowania, no-show i ewentualne ograniczenia oferty.

14. System Rezerwacyjny – system informatyczny wykorzystywany do obsługi Rezerwacji online, obecnie Hotres albo inny system wskazany w Serwisie.

15. Operator Płatności – podmiot obsługujący płatności elektroniczne za pośrednictwem narzędzi udostępnionych w Serwisie. Aktualni Operatorzy Płatności: BLIK; Przelew online, tradycyjny; PayPo; PragmaPay; Visa Mobile; Google Pay; Apple Pay.

16. Gość – osoba wskazana w Rezerwacji lub korzystająca z usług Obiektu. Użytkownik może dokonać Rezerwacji na swoją rzecz albo na rzecz innego Gościa, ponosząc odpowiedzialność za prawidłowość przekazanych danych i poinformowanie Gościa o warunkach Rezerwacji.

§ 3. Rodzaje i zakres Usług elektronicznych

1. Za pośrednictwem Serwisu Usługodawca może świadczyć w szczególności następujące Usługi elektroniczne:

a) dostęp do Serwisu i przeglądanie informacji o Miodowej Klinice, Obiekcie, ofercie, usługach, cenach i dostępności;

b) korzystanie z formularza kontaktowego i innych kanałów kontaktu elektronicznego;

c) składanie, obsługa i zarządzanie Rezerwacjami online;

d) otrzymywanie Potwierdzeń Rezerwacji, informacji organizacyjnych i innych komunikatów związanych z obsługą żądanej usługi;

e) założenie i prowadzenie Konta, jeżeli funkcja Konta jest dostępna;

f) komunikacja elektroniczna z Użytkownikiem w sprawach związanych z korzystaniem z Serwisu, Rezerwacją lub usługami Miodowej Kliniki.

2. Dostęp do Serwisu, przeglądanie jego treści, formularz kontaktowy i Konto są co do zasady nieodpłatne, z zastrzeżeniem kosztów transmisji danych ponoszonych przez Użytkownika wobec dostawcy Internetu.

3. Złożenie Rezerwacji online może prowadzić do zawarcia odpłatnej umowy zakwaterowania albo umowy dotyczącej własnej usługi SPA. Cena, zakres świadczenia, termin oraz ewentualne dodatkowe opłaty są wskazywane Użytkownikowi przed złożeniem Rezerwacji.

4. Usługodawca może udostępniać w Serwisie treści informacyjne i marketingowe dotyczące Miodowej Kliniki, jednak informacje te nie zastępują Warunków Oferty ani Potwierdzenia Rezerwacji.

§ 4. Wymagania techniczne i zasady korzystania z Serwisu

1. Do korzystania z Serwisu wymagane są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa, aktywny adres poczty elektronicznej oraz możliwość odbierania wiadomości elektronicznych. W zależności od funkcji Serwisu mogą być wymagane włączone pliki cookies i JavaScript.

2. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Serwisu zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami, jego przeznaczeniem i niniejszym Regulaminem, z poszanowaniem praw i dóbr osobistych innych osób.

3. Użytkownikowi zabrania się w szczególności:

a) dostarczania za pośrednictwem Serwisu treści bezprawnych, obraźliwych, wprowadzających w błąd lub naruszających prawa osób trzecich;

b) podawania cudzych danych, danych nieprawdziwych albo danych nieaktualnych, jeżeli ich aktualność ma znaczenie dla realizacji usługi;

c) podejmowania prób uzyskania nieuprawnionego dostępu do Serwisu, Kont, Systemu Rezerwacyjnego lub infrastruktury Usługodawcy;

d) zakłócania działania Serwisu, przesyłania złośliwego oprogramowania, obchodzenia zabezpieczeń lub podejmowania działań mogących przeciążyć system;

e) automatycznego pobierania, kopiowania, agregowania lub wykorzystywania danych z Serwisu bez uprzedniej zgody Usługodawcy, chyba że wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

f) wykorzystywania Serwisu do działań sprzecznych z jego przeznaczeniem lub na szkodę Usługodawcy, Obiektu albo innych osób.

4. Użytkownik powinien stosować podstawowe zasady bezpieczeństwa, w szczególności korzystać z aktualnego oprogramowania, zabezpieczać urządzenie programem antywirusowym, nie udostępniać danych logowania i zachować ostrożność wobec wiadomości lub załączników niewiadomego pochodzenia.

5. Korzystanie z Internetu wiąże się z typowymi zagrożeniami, w szczególności złośliwym oprogramowaniem, phishingiem, spamem, próbami wyłudzenia danych, przejęciem Konta i czasową niedostępnością usług. Usługodawca stosuje środki organizacyjne i techniczne adekwatne do ryzyk, jednak nie może zagwarantować całkowitego wyeliminowania zagrożeń właściwych dla sieci Internet.

§ 5. Rezerwacja

1. Dokonanie Rezerwacji w Serwisie nie wymaga zakładania Konta.

2. Użytkownik podaje w formularzu rezerwacyjnym dane zgodne z prawdą, dokładne i aktualne, niezbędne do obsługi Rezerwacji. W przypadku błędu lub zmiany danych Użytkownik powinien skontaktować się z Obiektem.

§ 6. Rezerwacje online i zawarcie umowy

1. Rezerwacja online jest składana za pośrednictwem Serwisu lub Systemu Rezerwacyjnego po zapoznaniu się przez Użytkownika z informacjami dotyczącymi co najmniej terminu pobytu lub wykonania usługi SPA, liczby osób, dostępności, ceny, zakresu świadczeń, zasad płatności, anulowania, no-show, ograniczeń wieku i innych istotnych warunków oferty.

2. Przed złożeniem Rezerwacji Użytkownik ma możliwość sprawdzenia i poprawienia danych wprowadzonych do formularza. Złożenie Rezerwacji następuje po wykonaniu czynności opisanej w Serwisie jako końcowa, przy czym przycisk lub funkcja finalizująca powinny jednoznacznie wskazywać obowiązek zapłaty. Treść przycisku lub funkcji finalizującej Rezerwację: a) Płatność online (szybki przelew / BLIK / karta

płatnicza przez operatora płatności zintegrowanego z systemem Hotres): Gość zostaje przekierowany do bezpiecznej bramki płatniczej w celu opłacenia zadatku. Po dokonaniu płatności wraca do ekranu podsumowania, gdzie widzi potwierdzenie dokonania rezerwacji, jej unikalny numer, podsumowanie wybranych usług i kwoty oraz informację o wysłaniu potwierdzenia na podany adres e-mail.

b) Przelew tradycyjny: Po zatwierdzeniu rezerwacji Gość od razu widzi na ekranie podsumowania potwierdzenie przyjęcia rezerwacji wstępnej (oczekującej na wpłatę zadatku) wraz z danymi do przelewu bankowego (numer konta, kwota zadatku, czas na dokonanie wpłaty oraz numer rezerwacji do wpisania w tytule przelewu). Jednocześnie automatyczne podsumowanie ze wszystkimi danymi trafia na adres e-mail Gościa.

3. Umowa zakwaterowania zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia Rezerwacji przez Obiekt i dokonania wymaganej Opłaty rezerwacyjnej, chyba że Warunki Oferty stanowią inaczej. Umowa dotycząca usługi SPA zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia Rezerwacji przez Miodową Klinikę, a jeżeli Warunki Oferty wymagają płatności z góry – po dokonaniu wymaganej płatności. Samo przesłanie formularza lub automatyczne potwierdzenie jego otrzymania nie musi oznaczać zawarcia umowy, jeżeli komunikat wyraźnie wskazuje, że stanowi jedynie potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do obsługi.

4. Dostępność świadczenia, cena, zakres usługi, termin, liczba osób, ewentualne opłaty dodatkowe oraz zasady płatności są przedstawiane Użytkownikowi przed złożeniem Rezerwacji. W przypadku braku dostępności wybranego świadczenia albo braku skutecznej płatności Usługodawca lub Obiekt informuje Użytkownika o tym fakcie i, w miarę możliwości, proponuje alternatywę.

5. Potwierdzenie Rezerwacji jest przesyłane na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub udostępniane w inny sposób pozwalający na jego zapisanie i odtworzenie. Mechanizm wysyłki oraz zakres informacji przekazywanych w Potwierdzeniu Rezerwacji na trwałym nośniku: automatyczne podsumowanie z potwierdzeniem dokonania rezerwacji, jej unikalnym numerem, podsumowanie wybranych usług i kwoty.

6. Jeżeli Użytkownik dokonuje Rezerwacji na rzecz innego Gościa, powinien podać prawidłowe dane Gościa i przekazać mu informacje o warunkach Rezerwacji, Regulaminie Pobytu oraz ograniczeniach dotyczących pobytu.

7. Szczegółowe zasady rezerwacji, Opłaty rezerwacyjnej, płatności, anulowania, no-show, późniejszego wymeldowania, usług SPA, parkingu, szkód i odpowiedzialności określają Regulamin Pobytu, Warunki Oferty i Potwierdzenie Rezerwacji.

§ 7. Ceny, płatności i Operator Płatności

1. Ceny prezentowane w Serwisie są cenami brutto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. Cena, zakres świadczeń oraz wszystkie opłaty i koszty dodatkowe, które mogą obciążyć Użytkownika, są przedstawiane przed złożeniem Rezerwacji.

2. Rezerwacja zakwaterowania wymaga wpłaty Opłaty rezerwacyjnej w wysokości określonej w Warunkach Oferty, a jeżeli oferta nie stanowi inaczej 40% ceny pobytu. Opłata rezerwacyjna jest częścią ceny pobytu i zostaje zaliczona na jej poczet. Pozostała część ceny pobytu, w wysokości 60%, jest płatna przed przyjazdem lub najpóźniej w dniu przyjazdu, przy zameldowaniu w Recepcji.

3. Pozostała część ceny oraz należności za usługi dodatkowe są płatne zgodnie z Regulaminem Pobytu, Warunkami Oferty i Potwierdzeniem Rezerwacji, w szczególności najpóźniej przy zameldowaniu lub wymeldowaniu, jeżeli nie uzgodniono wcześniejszego terminu.

4. Płatności online mogą być realizowane za pośrednictwem Operatora Płatności wskazanego w Serwisie, w szczególności poprzez szybki przelew bankowy, kartę płatniczą lub inne metody wyświetlane w Serwisie. Aktualny Operator Płatności, zakres jego usług oraz sposób przekierowania do i powrotu z systemu płatności: BLIK; Przelew online, tradycyjny; PayPo; PragmaPay; Visa Mobile; Google Pay; Apple Pay.

5. Usługodawca nie przechowuje pełnych danych karty płatniczej, chyba że odrębne informacje przekazane przed płatnością i obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. Pobranie danych karty lub preautoryzacja mogą nastąpić wyłącznie na zasadach przedstawionych przed płatnością i w zakresie udzielonej zgody.

6. Usługodawca nie odpowiada za niedostępność albo nieprawidłowe działanie zewnętrznego Operatora Płatności, banku lub dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli przyczyna leży po stronie tego podmiotu, z zastrzeżeniem praw Użytkownika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7. Użytkownik ponosi koszty i opłaty pobierane przez jego bank, Operatora Płatności lub dostawcę usług telekomunikacyjnych, o ile wynikają one z umów zawartych przez Użytkownika z tymi podmiotami.

§ 8. Anulowanie, zmiany, no-show, skrócenie pobytu i prawo odstąpienia

1. Zasady anulowania Rezerwacji, wysokość ewentualnych zwrotów, terminy oraz skutki no-show określają Regulamin Pobytu, Warunki Oferty i Potwierdzenie Rezerwacji.

Warunki konkretnej oferty mogą przewidywać odmienne zasady, jeżeli zostały przedstawione Użytkownikowi przed złożeniem Rezerwacji.

2. Anulowanie Rezerwacji wymaga zgłoszenia w formie dokumentowej, w szczególności pocztą elektroniczną na adres recepcja@miodowaklinika.pl chyba że Warunki Oferty przewidują inną formę. Za dzień anulowania uznaje się dzień doręczenia zgłoszenia zgodnie z zasadami wskazanymi w Regulaminie Pobytu lub Warunkach Oferty.

3. Zmiana Rezerwacji, w tym zmiana terminu, liczby osób lub zakresu świadczeń, jest możliwa na zasadach wskazanych w Warunkach Oferty i zależy od dostępności. Zmiana może wymagać ponownego potwierdzenia warunków i dokonania dopłaty albo powodować zmianę wysokości zwrotu.

4. Jeżeli Gość nie pojawi się w terminie wskazanym w Warunkach Oferty i nie zawiadomi skutecznie Obiektu o opóźnieniu, Rezerwacja może zostać uznana za no-show, a skutki takiej sytuacji określają Regulamin Pobytu, Warunki Oferty i Potwierdzenie Rezerwacji.

5. Dobrowolne skrócenie pobytu przez Gościa oraz rezygnacja z niewykorzystanej części usługi nie powodują zwrotu ceny, chyba że Warunki Oferty, Regulamin Pobytu albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

6. W przypadku Rezerwacji zakwaterowania lub zabiegu SPA oznaczonego na konkretny dzień albo okres Konsumentowi co do zasady nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Informacja ta nie wyłącza dobrowolnych zasad anulowania, zmiany terminu lub zwrotu wskazanych w ofercie, Regulaminie Pobytu albo Potwierdzeniu Rezerwacji ani praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7. W odniesieniu do usług, dla których nie oznaczono konkretnego dnia albo okresu świadczenia, prawo odstąpienia ocenia się według rodzaju usługi, sposobu zawarcia umowy i obowiązujących przepisów prawa. Jeżeli usługa, co do której Konsumentowi przysługuje ustawowe prawo odstąpienia, ma być wykonana przed upływem terminu do odstąpienia, rozpoczęcie jej świadczenia może wymagać wyraźnego żądania Konsumenta i poinformowania go o skutkach przewidzianych prawem.

§ 9. Rezerwacje i anulowanie usług SPA

1. Rezerwacji zabiegów SPA, masaży i rytuałów można dokonywać za pośrednictwem Serwisu, osobiście w Recepcji lub SPA, telefonicznie albo drogą elektroniczną, zgodnie z dostępnością i warunkami konkretnej oferty.

2. Przed dokonaniem Rezerwacji Użytkownik otrzymuje informacje o rodzaju usługi, terminie, czasie trwania, cenie, zasadach płatności oraz ewentualnych warunkach anulowania i nieobecności.

3. Umowa dotycząca usługi SPA zostaje zawarta zgodnie z § 6 ust. 3, z chwilą potwierdzenia Rezerwacji przez Miodową Klinikę, a jeżeli oferta wymaga płatności z góry – po dokonaniu wymaganej płatności.

4. Anulowanie Rezerwacji usługi SPA oraz skutki późniejszego anulowania albo nieobecności określają Warunki Oferty i Potwierdzenie Rezerwacji. Jeżeli warunki te nie stanowią inaczej, anulowanie powinno nastąpić nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem zabiegu.

5. Spóźnienie Gościa może skutkować skróceniem czasu zabiegu bez obniżenia ceny, jeżeli wynika z przyczyn leżących po stronie Gościa i jest konieczne z uwagi na kolejne Rezerwacje lub organizację pracy personelu.

6. Zasady korzystania ze Strefy SPA, bezpieczeństwa, higieny, ograniczeń wieku i odpowiedzialności określa Regulamin Pobytu oraz, jeżeli został udostępniony, odrębny regulamin Strefy SPA.

§ 10. Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie Usług elektronicznych

1. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z danej usługi, złożenia formularza, skutecznej Rejestracji albo wykonania innej czynności wskazanej w Serwisie jako prowadzącej do rozpoczęcia świadczenia usługi, w zakresie wynikającym z charakteru tej usługi i obowiązujących przepisów prawa.2. Umowa dotycząca korzystania z formularza lub komunikacji elektronicznej jest zawierana na okres niezbędny do obsługi żądania Użytkownika.

3. Użytkownik może w każdym czasie zakończyć korzystanie z bezpłatnej Usługi elektronicznej. Zakończenie korzystania z Usługi elektronicznej nie anuluje automatycznie wcześniej zawartej umowy zakwaterowania, umowy dotyczącej usługi SPA ani potwierdzonej Rezerwacji.

4. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostępność Usługi elektronicznej z powodu awarii, konserwacji, modernizacji, zagrożenia bezpieczeństwa, działania Operatora Płatności lub Systemu Rezerwacyjnego, siły wyższej albo obowiązku wynikającego z prawa.

5. Usługodawca może rozwiązać umowę o świadczenie Usługi elektronicznej z ważnych przyczyn, w szczególności w razie istotnego naruszenia Regulaminu, uporczywego naruszania praw osób trzecich, zagrożenia bezpieczeństwa lub konieczności zakończenia danej funkcji Serwisu. Jeżeli naruszenie można usunąć, Usługodawca wzywa Użytkownika do jego usunięcia w odpowiednim terminie, chyba że niezwłoczne działanie jest konieczne dla bezpieczeństwa lub wynika z prawa.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania Serwisu lub Usług elektronicznych można składać elektronicznie na adres biuro@miodowaklinika.pl albo pisemnie na adres Miodowa Klinika ul. Kamianna 50, 33-336 Łabowa. Reklamację dotyczącą usługi świadczonej w Obiekcie można również złożyć w Recepcji, na zasadach określonych w Regulaminie Pobytu.

2. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać opis problemu, datę lub okres jego wystąpienia, dane kontaktowe Użytkownika, identyfikator Rezerwacji, jeżeli reklamacja dotyczy Rezerwacji, oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

3. Brak wszystkich danych nie wstrzymuje rozpatrzenia reklamacji, jeżeli na podstawie przekazanych informacji możliwe jest ustalenie przedmiotu sprawy. Usługodawca może poprosić o dodatkowe informacje wyłącznie w zakresie potrzebnym do jej rozpatrzenia.

4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a jeżeli przepisy szczególne nie przewidują terminu – bez zbędnej zwłoki.

5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Użytkownik jest informowany na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną, na adres wskazany w reklamacji albo przypisany do Konta.

6. Konsument może korzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich, Inspekcji Handlowej oraz innych aktualnie dostępnych pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, na zasadach i w zakresie przewidzianym przepisami prawa.

§ 12. Dane osobowe i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest API Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kamianna 50, 33-336 Łabowa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001052571, NIP 7343628701, REGON 526089151, adres poczty elektronicznej: recepcja@miodowaklinika.pl, numer telefonu:

18 50 65 7. Szczegółowe informacje dotyczące celów, podstaw prawnych, okresów przechowywania, odbiorców danych oraz praw osób, których dane dotyczą, określa Polityka Prywatności.

2. Polityka Prywatności jest dostępna pod adresem https://miodowaklinika.pl/polityka-prywatnosci oraz w inny sposób wskazany w Serwisie. Użytkownik powinien zapoznać się z jej treścią przed skorzystaniem z funkcji wymagających przetwarzania danych.

3. Serwis może wykorzystywać pliki cookies i podobne technologie niezbędne do działania Serwisu, funkcjonalne, analityczne oraz marketingowe. Zakres stosowania cookies analitycznych i marketingowych zależy od zgód Użytkownika, ustawień urządzenia i aktualnych wymogów prawnych.

4. Mechanizm banera cookies, zakres kategorii plików cookies, sposób uzyskiwania, dokumentowania i wycofywania zgód oraz ustawienia domyślne Serwisu: - Narzędzie i integracja: Strona korzysta z modułu zarządzania zgodami cookies zintegrowanego ze standardem Google Consent Mode v2 oraz kontenerem Google Tag Manager (GTM-MWN2NT8F), a także przekazuje stan zgód do osadzonego systemu rezerwacyjnego Hotres.

5. Kategorie plików cookies:

a) Niezbędne / Techniczne (necessary / functionality_storage / security_storage) – aktywne zawsze, niezbędne do prawidłowego działania strony, nawigacji, zapamiętania sesji oraz obsługi procesu rezerwacji w systemie Hotres.

b) Analityczne / Statystyczne (statistics / analytics_storage) – pozwalające na zbieranie anonimowych informacji o sposobie korzystania ze strony (Google Analytics 4).

c) Marketingowe / Reklamowe (marketing / ad_storage, ad_user_data, ad_personalization) – wykorzystywane do dopasowania treści reklamowych i pomiaru skuteczności kampanii (Google Ads, Meta Pixel).

d) Preferencje / Funkcjonalne (preferences / personalization_storage) – zapamiętujące wybrane przez użytkownika ustawienia strony (np. wybór wersji językowej PL/EN).

6. Zapisywanie, zmiana i wycofywanie zgód:

a) Wybór użytkownika jest zapisywany lokalnie w przeglądarce w postaci plików cookies przechowujących status poszczególnych kategorii (m.in. cmplz_consent_mode, cmplz_statistics, cmplz_marketing, cmplz_preferences, cmplz_functional oraz cookieMasterOptions) na okres do 12 miesięcy.

b) Użytkownik może w dowolnym momencie zmienić lub wycofać wyrażone zgody z poziomu stopki strony (poprzez ustawienia cookies / politykę prywatności) lub poprzez usunięcie plików cookies w ustawieniach swojej przeglądarki internetowej. Użytkownik może zarządzać zgodami cookies za pomocą mechanizmu dostępnego w Serwisie oraz ustawień przeglądarki.

7. Zasady przetwarzania danych przekazanych przy Rezerwacji, w formularzach, podczas kontaktu, płatności i korzystania z Konta są określone w Polityce Prywatności oraz w odpowiednich komunikatach przekazywanych Użytkownikowi.

§ 13. Odpowiedzialność i przerwy techniczne

1. Usługodawca dokłada należytej staranności, aby Serwis i Usługi elektroniczne działały prawidłowo, były dostępne w zakresie wskazanym w Serwisie, a informacje były aktualne i rzetelne. Usługodawca nie gwarantuje jednak nieprzerwanego, bezbłędnego ani dostępnego w każdym czasie działania Serwisu.

2. Dostępność Serwisu lub poszczególnych funkcji może być czasowo ograniczona z powodu konserwacji, modernizacji, awarii, działań dostawców usług telekomunikacyjnych, Systemu Rezerwacyjnego lub Operatora Płatności, zagrożeń bezpieczeństwa, decyzji organów, siły wyższej albo innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

3. O planowanych przerwach Usługodawca informuje w miarę możliwości z wyprzedzeniem. W przypadku awarii podejmuje działania zmierzające do przywrócenia działania Serwisu w możliwie krótkim czasie.

4. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług elektronicznych na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Konsumenta.

5. Odpowiedzialność za pobyt, pokój, rzeczy Gościa, Strefę SPA, parking, usługi gastronomiczne i inne świadczenia realizowane w Obiekcie wynika z Regulaminu Pobytu, Warunków Oferty, Potwierdzenia Rezerwacji i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Niniejszy Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowej odpowiedzialności Obiektu.

6. Usługodawca nie odpowiada za przerwy lub nieprawidłowości wynikające z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności z używania nieaktualnego oprogramowania, braku dostępu do Internetu, błędnego podania danych lub działania

urządzenia Użytkownika, z zastrzeżeniem praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 14. Przedsiębiorcy i właściwość sądu

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie do Użytkowników niebędących Konsumentami, w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

2. Usługodawca i Użytkownik będący Przedsiębiorcą mogą uzgodnić dodatkowe warunki współpracy w formie pisemnej lub dokumentowej. W razie rozbieżności z niniejszym Regulaminem pierwszeństwo mają warunki indywidualnie uzgodnione.

3. W relacji z Przedsiębiorcą dopuszczalne ograniczenia odpowiedzialności, zasady reklamacji lub wyłączenia uprawnień mogą być stosowane wyłącznie w zakresie wyraźnie dopuszczonym przez prawo. Nie wyłącza się odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie ani odpowiedzialności, której wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne.

4. Spory z Konsumentami rozstrzygają sądy właściwe zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. W relacji z Przedsiębiorcą strony mogą, w zakresie dopuszczalnym przez prawo i w formie wymaganej prawem, poddać spór sądowi właściwemu dla siedziby Usługodawcy.

§ 15. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany prawa, zmiany funkcjonalności Serwisu, zmiany Systemu Rezerwacyjnego lub systemów płatności, względów bezpieczeństwa, zmiany danych Usługodawcy albo konieczności usunięcia niezgodności lub doprecyzowania postanowień.

2. Zmiany Regulaminu nie wpływają na umowy zawarte przed ich wejściem w życie ani na wcześniej potwierdzone Rezerwacje, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązującego przepisu prawa albo jest korzystna dla Użytkownika.

3. Nowa wersja Regulaminu zostanie udostępniona przed wejściem w życie w sposób umożliwiający jej zapisanie i odtworzenie. W przypadku umów o świadczenie Usług elektronicznych o charakterze ciągłym Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie na trwałym nośniku, jeżeli wymagają tego przepisy prawa.

4. Jeżeli zmiana wymaga akceptacji Użytkownika, dalsze korzystanie z danej Usługi elektronicznej będzie możliwe na zasadach wskazanych w komunikacie dotyczącym zmiany, z zachowaniem praw Użytkownika wynikających z prawa.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się prawo polskie, z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących Konsumenta.

2. Żadne postanowienie Regulaminu nie pozbawia Konsumenta praw przyznanych mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa ani nie ustanawia wyłącznej właściwości sądu dla sporów z Konsumentem.

3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a postanowienie nieważne lub bezskuteczne zastępuje się rozwiązaniem zgodnym z prawem i możliwie najbliższym jego celowi.

4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej: recepcja@miodowaklinika.pl, telefonicznie pod numerem 18 50 65 777 albo pisemnie na adres Kamianna 50, 33-336 Łabowa.

5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2026 roku.