

Regulamin Usługi Zakwaterowania Travelist.pl

Stosowany do umów zawartych od dnia 1 grudnia 2023 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin usługi zakwaterowania („Regulamin”) określa zasady dokonywania Rezerwacji i nabywania przez Użytkownika za pomocą Serwisu usługi, oferowanej przez współpracującego z Travelist lub innymi podmiotami i serwisami pośredniczącymi, przedsiębiorców świadczących usługi zakwaterowania, tj. obiektu noclegowego („Obiekt”), polegającej na pobycie w Obiekcie („Usługa Obiektu”), prezentowanej w Ofertach publikowanych w Serwisie oraz szczegółowe warunki Umowy o świadczenie Usługi Obiektu zawieranej przez Użytkownika z Obiektem.

Wszelkie niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane w Regulaminie korzystania z Serwisu („Regulamin Serwisu”).

Travelist pośredniczy w prezentowaniu Ofert Obiektów i akceptowaniu tych Ofert przez Użytkowników, i w efekcie w dokonywaniu Rezerwacji usługi zakwaterowania w Obiekcie i zawieraniu Umowy o świadczenie Usługi Obiektu zawieranej przez Użytkownika z Obiektem.

§ 2. Zmiany Rezerwacji

Oferta będzie zawierała informacje o warunkach i terminach dokonywania zmian lub anulowania Rezerwacji przez Użytkownika. Użytkownik ma prawo dokonać zmiany lub anulowania Rezerwacji na warunkach przedstawionych w Ofercie, a jeżeli Oferta nie będzie przewidywała możliwości dokonania zmiany lub anulowania Rezerwacji, informacja ta zostanie wprost wskazana w treści Oferty.

Jeżeli Oferta nie stanowi inaczej, Użytkownik najpóźniej na 5 dni przed terminem rozpoczęcia realizacji Usługi Obiektu wskazanym w Rezerwacji, może zwrócić się o dokonanie zmiany Rezerwacji (z zastrzeżeniem poniższych pkt 2.3-2.6) (niezależnie od liczby pokoi objętych Rezerwacją), przy czym skuteczność każdej zmiany wymaga akceptacji przez dany Obiekt („Zmiana Rezerwacji”). W przypadku Zmiany Rezerwacji wskutek której wzrośnie koszt Rezerwacji lub pojawi się konieczność uiszczenia dodatkowych opłat, Użytkownik zobowiązany jest do dopłaty różnicy pomiędzy ceną pierwotnej Rezerwacji i nowej Rezerwacji lub do uiszczenia tych opłat. Powyższe płatności zostaną dokonane w sposób uprzednio uzgodniony pomiędzy Użytkownikiem a pracownikiem Biura Obsługi Klienta Travelist.

Z tytułu Zmiany Rezerwacji w odniesieniu do terminu realizacji Usługi Obiektu (dalej „Zmiana Terminu Rezerwacji”) Obiekt może pobrać od Użytkownika opłatę w wysokości określonej w Ofercie, powiększającą kwotę dokonanej Rezerwacji. Travelist zawiadomi Użytkownika mailowo w jaki sposób opłata o której mowa w zdaniu poprzednim ma zostać uiszczona – poprzez upoważniony do pobrania od Użytkownika na rzecz Obiektu Travelist lub poprzez pobranie opłaty w recepcji / biurze Obiektu zgodnie z dostępnymi formami płatności, z chwilą stawiennictwa Użytkownika w Obiekcie.

Zmiana Rezerwacji następuje zgodnie z ogólnymi warunkami danego Obiektu i wymaga indywidualnej akceptacji Obiektu działającego w porozumieniu z Travelist. Travelist nie ponosi odpowiedzialności za decyzje Obiektów ani za wysokość opłat pobieranych przez Obiekt z tytułu Zmiany Rezerwacji w tym Zmiany Terminu Rezerwacji.

W celu Zmiany Rezerwacji (w tym Zmiany Terminu Rezerwacji) Użytkownik skontaktuje się bezpośrednio z Travelist. Aby Zmiana Rezerwacji stała się skuteczna, Użytkownik musi otrzymać mailowe potwierdzenie dokonania Zmiany Rezerwacji przez Obiekt za pośrednictwem Travelist. W innym wypadku zmiana nie jest uznawana za skuteczną.

Użytkownik może przenieść uprawnienia z tytułu Umowy o świadczenie Usług tylko na osobę spełniającą warunki uczestnictwa wskazane w Ofercie objętej Rezerwacją oraz pod warunkiem przejęcia przez tę osobę trzecią wszystkich wynikających z Umowy o świadczenie Usług obowiązków, nie później niż 4 dni przed terminem rozpoczęcia realizacji Usługi Obiektu, będącej przedmiotem Rezerwacji wskazanym w Ofercie („Przeniesienie Rezerwacji”). W celu dokonania Przeniesienia Rezerwacji Użytkownik skontaktuje się bezpośrednio z Obiektem. Wysokość kosztów dodatkowych związanych z Przeniesieniem Rezerwacji ustalana jest przez Obiekt i może zmieniać się w zależności od zbliżającego się terminu wyjazdu, dostępności pokoi, itp.

W treści niektórych Ofert może znajdować się informacja, że Oferta ma charakter zwrotny. Oferta zwrotna charakteryzuje się możliwością anulacji dokonanej Rezerwacji oferty zwrotnej przez Użytkownika na warunkach określonych każdorazowo w treści Oferty i w ściśle określonym w jej treści terminie przed rozpoczęciem pobytu w Obiekcie („Oferta Zwrotna”). Anulowanie Rezerwacji po terminie wskazanym w Ofercie Zwrotnej nie jest możliwe. W takim przypadku anulacja lub zmiana Rezerwacji uzależniona jest od decyzji Obiektu i może wiązać się z pobraniem przez Obiekt dodatkowej opłaty. Anulowanie Rezerwacji w przypadku Oferty Zwrotnej oznacza zwrot Użytkownikowi całości kwoty za Rezerwację przez Travelist działający w imieniu Obiektu (środki pieniężne) albo zwrot równowartości uiszczonych przez Użytkownika ceny Rezerwacji w formie Środków Travelist przypisanych osobiście do Użytkownika i przyznanych w formie elektronicznej, zgodnie z treścią Oferty Zwrotnej. W celu anulowania Rezerwacji w przypadku Oferty Zwrotnej Użytkownik skontaktuje się bezpośrednio z Travelist.

W przypadku niemożności wykonania Usług objętych Ofertą w ramach Umowy o świadczenie Usług wskutek zaistnienia overbookingu, tj. braku dostępności Usługi wskutek wyczerpania ilości miejsc, Travelist i Obiekt dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Użytkownikowi zmiany terminu Rezerwacji lub skorzystanie przez Użytkownika z innej Oferty na warunkach przedstawionych przez Travelist lub Obiekt. W przypadku nieskorzystania przez Użytkownika z przedstawionych opcji Użytkownikowi oraz Obiektowi (za pośrednictwem Travelist) przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług w terminie 48 godzin od chwili poinformowania Użytkownika o overbookingu, a w przypadku jeśli pobyt w Obiekcie zgodnie z Umową o świadczenie Usług ma się rozpocząć przed upływem tych 48 godzin – w terminie 12 godzin. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług Obiekt (za pośrednictwem Travelist) zwróci Użytkownikowi całość kwoty wpłaconej na pokrycie Rezerwacji, z zastrzeżeniem następnego zdania. W przypadku gdy dojdzie do odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług wskutek overbookingu i anulowania Rezerwacji opłaconej Środkami Travelist, Travelist dokona zwrotu tych Środków Travelist Użytkownikowi w pierwotnej ilości, z zastrzeżeniem wydłużenia terminu ich ważności o kolejne 365 dni.

Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia w całości lub w części od Umowy w przypadkach wskazanych w art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. Z 2014 r. poz. 827) („Ustawa o prawach konsumenta”), chyba że Oferta stanowi inaczej.

§ 3. Akceptacja Oferty i dokonanie Rezerwacji

Aby dokonać Rezerwacji, Użytkownik akceptuje Ofertę, aktywuje widoczne w Serwisie odpowiednie opcje (wypełnia formularz) i postępuje zgodnie ze wskazówkami podawanymi na każdym etapie procedury akceptacji Oferty, w tym wyraża zgodę na gromadzenie, przetwarzanie oraz wykorzystywanie danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do realizacji Rezerwacji, w szczególności przekazywania danych osobowych do Obiektu.

W wyjątkowych sytuacjach (np. zmiana Rezerwacji z powodu overbookingu) możliwa jest akceptacja Oferty przez Użytkownika poprzez złożenie oświadczenia o akceptacji Oferty drogą e-mailową, w formie dokumentowej oraz telefonicznie.

Użytkownik akceptuje Ofertę poprzez sfinalizowanie wszystkich kroków niezbędnych do złożenia Rezerwacji w Serwisie, co jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczenie Usług. Użytkownik otrzymuje wiadomość z potwierdzeniem dokonania Rezerwacji na adres e-mail podany w toku Rezerwacji.

Travelist w imieniu Obiektu ma prawo anulowania Rezerwacji w przypadku niedokonania przez Użytkownika płatności za Rezerwację zgodnie z pkt 4. Regulaminu lub w przypadku okoliczności wskazanych w pkt 2.8 powyżej.

§ 4. Płatności

Travelist jest upoważniony do pobrania od Użytkownika, w imieniu Hotelu, należności za zakupione Usługi Obiektu w ramach Oferty.

Użytkownik ma do wyboru co najmniej jedną z następujących metod płatności: 1) płatność całości kwoty należnej Obiektowi tytułem Rezerwacji w momencie akceptacji Oferty („Płatność z góry”); 2) płatność zadatku na poczet kwoty należnej Obiektowi tytułem Rezerwacji w wysokości 30% (słownie: trzydziestu procent) w momencie akceptacji Oferty oraz pozostałej części tej kwoty w momencie rozpoczęcia pobytu w Obiekcie („Płatność zadatkiem”); 3) płatność zadatku na poczet kwoty należnej Obiektowi tytułem Rezerwacji w wysokości 30% (słownie: trzydziestu procent) w momencie akceptacji Oferty oraz pozostałej części tej kwoty, tj. 70% ceny Rezerwacji w terminie wskazanym w Ofercie („Płatność dwuczęściowa”).

Użytkownik dokonujący wyboru metody Płatności z góry, w zależności od warunków Oferty, będzie mógł dokonać płatności za pomocą kanałów dostępnych w Serwisie, w tym za pośrednictwem operatorów płatności na podstawie odrębnych regulaminów tych podmiotów. W przypadku jeśli dostępna będzie opcja przelewu tradycyjnego, Użytkownik zobowiązany jest do dokonania przelewu całości kwoty tytułem Rezerwacji na rachunek bankowy Travelist, w terminie 24 godzin od chwili w której nastąpiło zarejestrowanie wiadomości e-mail zawierającej dane do przelewu w systemie teleinformatycznym Użytkownika, nie później jednak niż na 5 dni przed dniem rozpoczęcia pobytu w Hotelu. Momentem dokonania przelewu jest moment uznania rachunku bankowego Travelist całością należnej kwoty.

W przypadku wyboru przez Użytkownika metody Płatności zadatkiem, postanowienia ust. 4.3 Regulaminu dotyczące Płatności z góry całości kwoty tytułem Rezerwacji, mają odpowiednie zastosowanie do Płatności zadatkiem, przy czym: 1) pozostałą część kwoty tytułem Rezerwacji Użytkownik zobowiązany jest zapłacić bezpośrednio Obiektowi z chwilą rozpoczęcia pobytu w Obiekcie; 2) wszelkie roszczenia wynikające z ewentualnego braku uregulowania należności Użytkownika wobec Obiektu, dotyczące pozostałych 70% części kwoty, będą dochodzone od Użytkownika przez Obiekt bez udziału Travelist i nie dotyczą Travelist; 3) w przypadku braku uregulowania należności Użytkownika wobec Obiektu, pozostałych 70% części kwoty, Rezerwacja zostanie anulowana zgodnie z ust. 3.4 Regulaminu, przy czym Obiekt zachowuje zadatek tytułem Rezerwacji na pokrycie poniesionych w związku z Rezerwacją kosztów.

Dla uchylenia jakichkolwiek wątpliwości, ilekroć w postanowieniach ust. 4 Regulaminu mowa jest o całości kwoty (należnej Obiektowi) tytułem Rezerwacji – w przypadku wyboru metody Płatności zadatkiem należy rozumieć, że mowa jest o zadatku na poczet kwoty należnej Obiektowi tytułem Rezerwacji. Zadatek stanowi formę zabezpieczenia. W przypadku niewykorzystania Rezerwacji przez Użytkownika, kwota wpłaconego zadatku w wysokości wpłaconej nie podlega zwrotowi. W przypadku niewykonania Umowy o świadczenie Usług z przyczyn leżących po stronie Obiektu Użytkownik ma prawo żądania zwrotu zadatku w wysokości wpłaconej.

W przypadku niewykonania Umowy o świadczenie Usług z ważnych przyczyn nieleżących po stronie Użytkownika ani Obiektu, w tym siły wyższej (epidemii, pożarów, stanów wyjątkowych, działań organów państwa, aktów ustawodawczych itd.), Obiekt może zaproponować zmianę terminu Rezerwacji na okres po ustaniu ważnych przyczyn. To postanowienie znajduje odpowiednie zastosowanie do Rezerwacji opłaconej Płatnością z góry, Płatnością zadatkiem oraz Płatnością dwuczęściową.

W przypadku wyboru przez Użytkownika metody płatności dwuczęściowej, postanowienia ust. 4.3 Regulaminu dotyczące Płatności z góry całości kwoty tytułem Rezerwacji mają odpowiednie zastosowanie do Płatności dwuczęściowej, przy czym płatność pierwszej części kwoty tytułem Rezerwacji w wysokości 30% (słownie: trzydziestu procent) będzie miała miejsce w momencie akceptacji Oferty przez Użytkownika, a płatność pozostałej części tej kwoty, tj. 70% ceny Rezerwacji, w terminie wskazanym w Ofercie. Dla uchylenia jakichkolwiek wątpliwości, ilekroć w postanowieniach ust. 4.3 Regulaminu mowa jest o całości kwoty tytułem Rezerwacji – w przypadku wyboru metody Płatności dwuczęściowej należy rozumieć, że mowa jest odpowiednio o pierwszej części kwoty i drugiej części kwoty na poczet kwoty należnej tytułem Rezerwacji. W przypadku braku wpłaty drugiej części kwoty Płatności dwuczęściowej we wskazanym terminie, Rezerwacja zostanie anulowana zgodnie z ust. 3.4 Regulaminu, przy czym Obiekt zachowuje pierwszą część kwoty tytułem Rezerwacji na pokrycie poniesionych w związku z Rezerwacją kosztów. Pierwsza część kwoty, tj. zadatek stanowi formę zabezpieczenia – w przypadku niewykorzystania Rezerwacji przez Użytkownika, kwota wpłaconego zadatku nie podlega zwrotowi. W przypadku niewykonania Umowy o świadczenie Usług z przyczyn leżących po stronie Obiektu Użytkownik ma prawo żądania zwrotu zadatku w wysokości wpłaconej.

W każdym przypadku anulowania przez Obiekt Rezerwacji, Obiekt przekaże Travelist oświadczenie o anulowaniu Rezerwacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni od dnia dokonania anulowania Rezerwacji. Oświadczenie Obiektu o anulowaniu Rezerwacji zostanie przekazane przez Travelist Użytkownikowi za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 5. Reklamacje

1. Warunki i procedura składania reklamacji przez Użytkowników są szczegółowo określone w Regulaminie Serwisu, przy czym Obiekt obowiązany jest ustosunkować się do złożonej przez Użytkownika reklamacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych.

§ 6. Postanowienia końcowe

Użytkownik dokonuje akceptacji niniejszego Regulaminu każdorazowo dokonując Rezerwacji. W odniesieniu do konkretnej Rezerwacji obowiązująca jest wersja Regulaminu zaakceptowana przy Rezerwacji.

W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Regulaminu Serwisu, Polityki Prywatności Serwisu Internetowego Travelist, innych regulaminów Usług oraz przepisy prawa.

Travelist zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, przy czym zmiany te nie będą naruszać praw Użytkowników, którzy dokonali Rezerwacji przed zmianą Regulaminu.

O każdorazowej zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną powiadomieni za pośrednictwem Serwisu.