

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Obowiązuje od 29.07.2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Hotel Bristol S. C., warunki korzystania z Serwisu, formularza zapytania, komunikacji elektronicznej oraz obsługi rezerwacji i płatności PayByLink.
2. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usług Elektronicznych w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Jest dostępny w wersji HTML oraz PDF.
3. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną uzupełnia Regulamin Hotelowy. Indywidualna oferta lub potwierdzenie rezerwacji określają cenę, termin płatności i warunki anulowania konkretnej rezerwacji.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeks cywilny oraz ustawa o prawach konsumenta.

§ 2. Usługodawca i kontakt

1. Usługodawcą jest Hotel Bristol S. C. z siedzibą przy ul. Henryka Sienkiewicza 21, 25-007 Kielce, NIP: 9592061861, zwany dalej „Hotelem”.
2. Z Hotelem można skontaktować się:
 - pocztą elektroniczną: hotel@bristol.kielce.pl;
 - telefonicznie: +48 41 368 24 60 lub +48 535 535 400;
 - pisemnie: Hotel Bristol S. C., ul. Henryka Sienkiewicza 21, 25-007 Kielce.

§ 3. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Serwis** – stronę internetową Hotelu dostępną pod adresem <https://www.bristolhotel.pl>.
2. **Ustugobiorca** – osobę korzystającą z Serwisu lub innych Usług Elektronicznych Hotelu.
3. **Gość** – osobę, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja pobytu.
4. **Usługi Elektroniczne** – usługi świadczone bez jednoczesnej obecności stron, przez przekaz danych na indywidualne żądanie Ustugobiorcy.
5. **KWHotel** – system informatyczny wykorzystywany przez Hotel do obsługi rezerwacji i wiadomości związanych z płatnością.
6. **Tpay** – system płatności prowadzony przez Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu, będący zewnętrznym operatorem płatności.
7. **PayByLink** – indywidualny odnośnik umożliwiający przejście do płatności obsługiwanej przez Tpay.
8. **Rezerwacja Gwarantowana** – wcześniej uzgodniona rezerwacja, której pełna wartość została opłacona przed przyjazdem i której płatność została potwierdzona Hotelowi.

§ 4. Rodzaje i zakres Usług Elektronicznych

1. Hotel świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:
 - udostępnianie informacji i dokumentów w Serwisie;
 - umożliwienie wysłania bezpłatnego zapytania o termin przez formularz;
 - prowadzenie korespondencji dotyczącej dostępności, oferty i rezerwacji;
 - przesyłanie potwierdzeń i indywidualnych warunków rezerwacji;
 - przesyłanie za pośrednictwem KWHotel wiadomości zawierających PayByLink;
 - obsługę elektronicznych zgłoszeń dotyczących zmiany, anulowania lub reklamacji.
2. Korzystanie z Usług Elektronicznych Hotelu jest nieodpłatne. Nie obejmuje to ceny pobytu ani innych odpłatnych usług hotelarskich.
3. Hotel nie prowadzi w Serwisie kont użytkowników. Płatność nie jest realizowana w formularzu ani bezpośrednio na stronie Hotelu.

§ 5. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Serwisu potrzebne są urządzenie z dostępem do internetu i aktualna przeglądarka obsługująca HTTPS.
2. Do korzystania z formularza i korespondencji elektronicznej potrzebny jest aktywny adres poczty elektronicznej.

3. Oprogramowanie obsługujące format PDF jest potrzebne wyłącznie do pobierania i odczytywania dokumentów PDF.
4. Dostęp do metody płatności udostępnionej przez Tpay jest potrzebny wyłącznie w przypadku dokonywania płatności.
5. Usługobiorca ponosi koszty dostępu do internetu zgodnie z umową zawartą ze swoim dostawcą.
6. Korzystanie z usług elektronicznych może wiązać się ze zwykłymi zagrożeniami internetu, w szczególności próbami wyłudzenia danych, złośliwym oprogramowaniem lub podszywaniem się pod nadawcę. Usługobiorca powinien korzystać z aktualnego oprogramowania i sprawdzać adres strony płatności.
7. Hotel nigdy nie prosi w formularzu ani wiadomości e-mail o hasło do bankowości elektronicznej, kod PIN ani pełne dane uwierzytelniające instrumentu płatniczego.

§ 6. Zasady korzystania i treści bezprawne

1. Usługobiorca zobowiązany jest podawać dane prawdziwe, aktualne i niezbędne do obsługi zapytania lub rezerwacji.
2. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, obraźliwych, stanowiących spam, zawierających złośliwe oprogramowanie albo służących zakłócaniu działania Serwisu.
3. Hotel może odmówić obsługi wiadomości naruszającej ust. 2, zablokować próbę nadużycia lub podjąć działania wymagane prawem.

§ 7. Zawarcie i zakończenie umowy o Usługę Elektroniczną

1. Umowa dotycząca przeglądania informacji zostaje zawarta z chwilą wejścia do Serwisu i rozwiązuje się z chwilą jego opuszczenia.
2. Umowa dotycząca formularza zostaje zawarta z chwilą prawidłowego wysłania zapytania i kończy się po udzieleniu odpowiedzi, rezygnacji Usługobiorcy albo zakończeniu obsługi zapytania.
3. Umowa dotycząca korespondencji elektronicznej zostaje zawarta z chwilą skierowania wiadomości do Hotelu lub otrzymania wiadomości związanej z rezerwacją i kończy się po zakończeniu danej sprawy.
4. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z bezpłatnej Usługi Elektronicznej przez opuszczenie Serwisu, niewysyłanie formularza albo poinformowanie Hotelu o zakończeniu korespondencji.

5. Wystanie formularza „Zapytaj o termin” nie powoduje automatycznego utworzenia rezerwacji, zawarcia umowy pobytu ani powstania obowiązku zapłaty.

§ 8. Uzgodnienie i potwierdzenie rezerwacji

1. Po otrzymaniu zapytania Hotel sprawdza dostępność i może przedstawić Usługobiorcy indywidualną ofertę telefonicznie lub e-mailem.
2. Umowa dotycząca pobytu zostaje zawarta, gdy Hotel potwierdzi dostępność i warunki, a Usługobiorca zaakceptuje je w uzgodniony sposób.
3. Potwierdzenie rezerwacji określa w szczególności termin pobytu, cenę, wymagany termin i wysokość płatności oraz warunki zmiany i anulowania.
4. Usługobiorca powinien sprawdzić potwierdzenie i niezwłocznie zgłosić niezgodność danych.
5. Hotel wprowadza uzgodnioną rezerwację do systemu KWHotel, a następnie z systemu KWHotel wysyłana jest wiadomość zawierająca PayByLink.

§ 9. Płatność Tpay i Rezerwacja Gwarantowana

1. Usługi płatnicze wykonuje zewnętrzny operator – Krajowy Integrator Płatności S.A. działający pod marką Tpay. Tpay nie jest stroną umowy o pobyt i nie odpowiada za dostępność pokoju ani warunki anulowania rezerwacji.
2. Dostępne metody płatności i zasady technicznej realizacji transakcji określa Tpay na stronie płatności.
3. Kwota i termin płatności są każdorazowo podane w ofercie, potwierdzeniu rezerwacji lub wiadomości zawierającej PayByLink.
4. Płatność nie tworzy samodzielnie rezerwacji. Po otrzymaniu przez Hotel potwierdzenia pełnej płatności wcześniej uzgodniona rezerwacja otrzymuje status Rezerwacji Gwarantowanej.
5. Samo rozpoczęcie transakcji, zlecenie przelewu albo okazanie potwierdzenia przez Usługobiorcę nie zastępuje potwierdzenia otrzymanego przez Hotel z KWHotel lub Tpay.
6. Po bezskutecznym upływie terminu płatności rezerwacja nie staje się gwarantowana, PayByLink może wygasnąć, a Hotel może anulować rezerwację po poinformowaniu Usługobiorcy.
7. Jeżeli środki zostały pobrane, lecz Usługobiorca nie otrzymał potwierdzenia, nie powinien ponawiać płatności przed skontaktowaniem się z Hotelem.

§ 10. Zmiana, anulowanie i zwrot

1. Warunki zmiany lub anulowania oraz wysokość ewentualnego zwrotu wynikają z indywidualnej oferty lub potwierdzenia konkretnej rezerwacji.
2. Prośbę o zmianę lub anulowanie można zgłosić e-mailem albo telefonicznie. Zmiana lub anulowanie są skuteczne po ich potwierdzeniu przez Hotel.
3. Do czasu otrzymania potwierdzenia Usługobiorca nie powinien zakładać, że rezerwacja została zmieniona lub anulowana.
4. Zasady dotyczące niepojawienia się Gościa określa Regulamin Hotelowy. W przypadku Rezerwacji Gwarantowanej lub rezerwacji obejmującej okres Targów Kieleckich opłata może obejmować cały zarezerwowany pobyt zgodnie z Regulaminem Hotelowym i warunkami rezerwacji.
5. Jeżeli zgodnie z warunkami konkretnej rezerwacji zwrot jest należny, Hotel dokonuje go bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od zaakceptowania anulowania, zasadniczo przy użyciu tej samej metody płatności. Inny sposób może zostać zastosowany, gdy użycie pierwotnej metody jest niemożliwe albo strony wyraźnie uzgodnią inaczej.

§ 11. Prawo odstąpienia

1. Konsumentowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od zawartej na odległość umowy o świadczenie usług hotelarskich, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
2. Uprawnienie do zmiany lub anulowania rezerwacji wynika z warunków indywidualnej oferty, potwierdzenia rezerwacji i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Ust. 1 nie ogranicza możliwości zakończenia bezpłatnych Usług Elektronicznych na zasadach § 7 ust. 4.

§ 12. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usług Elektronicznych, rezerwacji lub rozliczenia płatności można składać:
 - e-mailem na hotel@bristol.kielce.pl;
 - listownie na adres: Hotel Bristol S. C., ul. Henryka Sienkiewicza 21, 25-007 Kielce.
2. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji warto podać imię i nazwisko, adres do odpowiedzi, numer lub termin rezerwacji, opis problemu oraz oczekiwane rozwiązanie.

Brak tych danych nie pozbawia konsumenta praw wynikających z przepisów.

3. Hotel udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji konsumenta skutki braku odpowiedzi w terminie określają obowiązujące przepisy prawa.
4. Odpowiedź zostanie przekazana na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności na adres e-mail użyty do złożenia reklamacji.
5. Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckiej albo właściwego podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów. Informacje są dostępne na stronie <https://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 13. Dane osobowe

1. Zasady przetwarzania danych przez Hotel opisuje Polityka prywatności Hotelu Bristol.
2. Dane związane z rezerwacją mogą być przetwarzane przy wykorzystaniu systemu KWHotel w zakresie niezbędnym do jej obsługi.
3. W związku z realizacją płatności Tpay przetwarza dane jako operator usługi płatniczej na zasadach opisanych we własnej polityce prywatności.
4. Hotel otrzymuje informacje potrzebne do rozliczenia rezerwacji, w szczególności status płatności, lecz nie otrzymuje hasła do bankowości elektronicznej ani pełnych danych uwierzytelniających instrumentu płatniczego.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od 29.07.2026 r. i ma zastosowanie do Usług Elektronicznych świadczonych od tej daty. Nie zmienia automatycznie warunków rezerwacji zawartych wcześniej.
2. Hotel może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności wskutek zmiany prawa, sposobu świadczenia Usług Elektronicznych lub wymagań bezpieczeństwa. Zmiana nie narusza praw nabytych ani warunków już zawartych rezerwacji.
3. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna nieodpłatnie w Serwisie w formacie HTML i PDF.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.