

**REGULAMIN REZERWACJI ONLINE I ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ RIVER PARK SPA&RESORT W ZATORZE**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji pobytu w Ośrodku RIVER PARK SPA&RESORT zlokalizowanym w Zatorze (32-640), przy ul. Parkowej 8 (dalej jako: „Obiekt”, „Ośrodek” lub „RIVER PARK SPA&RESORT”), jak również zasady płatności, tryb anulowania rezerwacji, a także zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach podstrony rezerwacyjnej dostępnej z poziomu strony www Obiektu tj. pod adresem: www.riverpark.com.pl – dalej podstrona rezerwacji będzie również zwana: „Aplikacją rezerwacyjną” lub „Aplikacją”, a strona: www.riverpark.com.pl „Serwisem” lub „Serwisem internetowym”.
2. Regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji zarówno online – na wyżej wskazanej stronie do dokonywania Rezerwacji, jak i Rezerwacji telefonicznych czy e-mailowych.
3. Właścicielem Ośrodka i Administratorem danych osobowych jest: Dawid Pawełek prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą NBP DAWID PAWEŁEK, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, pod adresem: miejsc. Palczowice, ul. Św. Jakuba 79, 32-640 Zator, posiadający numer NIP: 5492125341 oraz numer REGON: 356868725 (dalej jako: „Usługodawca” lub „Administrator”).
4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pośrednictwem:
 - a. Poczty tradycyjnej, kierowanej na adres: ul. Parkowej 8, 32-640 Zator;
 - b. Poczty elektronicznej (e-mail) pod adresem: recepja@riverpark.com.pl;
 - c. Telefonicznie pod numerem: +48 601 587 222 lub stacjonarnym +33 841 22 61.
5. Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny w witrynie internetowej Serwisu, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydruk lub zapisanie na nośniku w każdym momencie przeglądania zawartości Serwisu internetowego.
6. Pojęcia zapisane w niniejszym Regulaminie dużą literą oznaczają:
 - a. **Gość** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna dokonująca Rezerwacji pobytu;
 - b. **Użytkownik** – każda osoba odwiedzająca stronę Serwisu oraz Aplikacji rezerwacyjnej, w tym w szczególności w celu dokonania Rezerwacji online;
 - c. **Rezerwacja** – dokonywania przez Gościa rezerwacja pobytu (noclegu) w Obiekcie Usługodawcy, zgodnie z niniejszym Regulaminem, w tym zarówno Rezerwacja Online jak i Rezerwacja Bezpośrednia;
 - d. **Rezerwacja Online** – Rezerwacja pobytu w Obiekcie dokonywana za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnianego w ramach Aplikacji rezerwacyjnej;
 - e. **Rezerwacja Bezpośrednia** – Rezerwacja dokonywana drogą e-mailową lub telefonicznie, w procedurze określonej w niniejszym Regulaminie;
 - f. **Strony/Strony Rezerwacji** – strony Rezerwacji tj. Gość oraz Obiekt łącznie;
 - g. **Konsument** – Gość będący osobą fizyczną dokonujący z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową lub Gość będący Przedsiębiorcą korzystającym z praw przysługujących konsumentowi, w rozumieniu zdefiniowanym poniżej;
 - h. **Przedsiębiorca korzystający z praw przysługujących konsumentowi** – osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, która korzysta z praw przysługujących Konsumentom na gruncie Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta. Jeśli nie wskazano wyraźnie inaczej, wszędzie gdzie mowa o Konsumentie w niniejszym Regulaminie – rozumie się przez to również Przedsiębiorcę korzystającego z praw przysługujących konsumentowi;
 - i. **Przedsiębiorca** – Gość będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43[1] Kodeksu Cywilnego, z wyłączeniem Przedsiębiorcy korzystającego z praw przysługujących konsumentowi;
 - j. **Regulamin** – niniejszy dokument;
 - k. **Dni robocze** – są to dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

- l. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 Nr 16 poz. 93 ze zm.);
 - m. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827 ze zm.);
 - n. **Klauzula informacyjna/Klauzula informacyjna RODO** – dokument dostępny w Serwisie i określający zasady przetwarzania danych osobowych w związku z dokonywaniem Rezerwacji;
 - o. **RODO-** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - p. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
7. Usługodawca może wprowadzać definicje innych pojęć również bezpośrednio w treści Regulaminu.

III. OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI REZERWACYJNEJ ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (SYSTEM REZERWACJI ONLINE)

1. Ośrodek umożliwia zawarcie umowy o świadczenie usług hotelarskich (pobyt) poprzez Rezerwację Online (w systemie -Aplikacji) oraz Rezerwację Bezpośrednią (mailowo lub telefonicznie).
2. Korzystanie z Aplikacji rezerwacyjnej online wymaga spełnienia przez urządzenie końcowe Gościa następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a. urządzenie z dostępem do sieci Internet;
 - b. zaktualizowana przeglądarka internetowa z włączoną obsługą plików cookies i JavaScript;
 - c. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
3. Usługodawca informuje, że korzystanie z Aplikacji rezerwacyjnej może wiązać się z zagrożeniem po stronie każdego użytkownika sieci Internet, polegającym na możliwości wprowadzenia do systemu teleinformatycznego Użytkownika szkodliwego oprogramowania oraz pozyskania i modyfikacji jego danych przez osoby nieuprawnione. By uniknąć ryzyka wystąpienia zagrożeń w/w Użytkownik powinien stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują ich wystąpienie, a w szczególności programy antywirusowe i zaporę sieciową typu firewall.
4. Usługodawca korzysta w Serwisie internetowym oraz Aplikacji mobilnej z plików „cookies” lub innych identyfikatorów internetowych, których stosowanie ma na celu w szczególności poprawne działanie stron internetowych czy dostarczenie jego podstawowych funkcjonalności i usług. Zasady wykorzystania plików „cookies” wraz z określeniem celów ich wykorzystania zostały określone w Serwisie.
5. Korzystanie z Aplikacji rezerwacyjnej oznacza każdą czynność Użytkownika, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi w Aplikacji.
6. Każdy Użytkownik korzystając z Serwisu oraz Aplikacji zobowiązany jest w szczególności do:
 - a. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich;
 - b. korzystania z Aplikacji rezerwacyjnej w sposób niezakłócający jej funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń;
 - c. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Aplikacji rezerwacyjnej niezamówionej informacji handlowej (spam);
 - d. korzystania z Aplikacji rezerwacyjnej w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz dla Usługodawcy;
 - e. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Aplikacji zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w tym jedynie w zakresie własnego użytku osobistego;
 - f. korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet, zasadami dobrych obyczajów oraz w sposób niezagrażający dobrom osobistym Usługodawcy, jakichkolwiek osób lub podmiotów trzecich bądź innym prawom oraz uzasadnionemu interesowi Usługodawcy.
7. Rezerwacje Online obsługiwane są przez zewnętrzny mechanizm rezerwacyjny (infrastruktura zewnętrznego operatora) dostarczany przez zewnętrznego operatora usług.
8. Płatności elektroniczne w procesie Rezerwacji Online obsługuje zewnętrzny operator płatności wskazany w Aplikacji.

IV. ZASADY DOKONYWANIA REZERWACJI (ONLINE, E-MAIL, TELEFON)

1. Obiekt umożliwia zawarcie umowy o świadczenie usług hotelarskich (pobyt – nocleg w Obiekcie Usługodawcy) poprzez Rezerwację Online, jak również Rezerwację Bezpośrednią dokonywaną w drodze korespondencji e-mail (kierowanej na adres Usługodawcy wskazany w pkt. I niniejszego Regulaminu) oraz poprzez kontakt telefoniczny (na numer telefonu Usługodawcy wskazany w pkt. I niniejszego Regulaminu).
2. Warunkiem dokonania przez Gościa rezerwacji jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
3. Informacje prezentowane w Serwisie czy Aplikacji Rezerwacyjnej dotyczące oferowanych przez Usługodawcę usług w Obiekcie, w tym w szczególności usług zakwaterowania (noclegu – pobytu w Obiekcie) nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do składania ofert w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
4. Gość dokonując Rezerwacji Online kierując się komunikatami wyświetlanymi w Aplikacji wybiera w Aplikacji interesującego go opcje, m.in. termin pobytu, który jest zainteresowany, liczbę osób (w tym określając liczbę osób dorosłych i dzieci) oraz dostępne w tym terminie pokoje, domki czy inne pakiety pobytowe.
5. Po zapoznaniu się z opisem, wyposażeniem i ceną pokoju, domku lub pakietu, Gość przechodzi do formularza rezerwacyjnego, w którym wypełnia dane osobowe wskazane jako obowiązkowe oraz dodaje ewentualne uwagi do Rezerwacji.
6. W kolejnym kroku Gość dokonuje wpłaty wymaganej Opłaty Rezerwacyjnej za pomocą udostępnionych metod płatności i zgodnie z pkt. V poniżej.
7. Wypełnienia i przesłanie przez Gościa formularza Rezerwacji udostępniane w Aplikacji stanowi złożenie Obiektowi oferty zawarcia umowy o świadczenie wskazanej w Rezerwacji usługi zakwaterowania (nocleg – pobyt w Obiekcie) w rozumieniu Kodeksu cywilnego, natomiast Umowa o świadczenie usług zakwaterowania (nocleg – pobytu w Obiekcie) zostaje zawarta z chwilą spełnienia łącznie obu warunków:
 - a. uznania rachunku bankowego Obiektu kwotą wymaganej Opłaty Rezerwacyjnej oraz
 - b. przesłania do Klienta przez Usługodawcę potwierdzenia przyjęcia Rezerwacji (oferty) Gościa na podany przez Gościa w formularzu adres e-mail.
8. W przypadku, jeżeli w podanym przez Gościa terminie, wybrana przez niego opcja jest niedostępna w tym w szczególności nie ma wolnych pokoi, domków, pakietów, dostępny jest wybrany pokój, czy domek jednak wyłącznie przy dłuższym pobycie, niż podany przez Gościa, Gość proszony jest o kontakt telefoniczny lub e-mailowy z Obiektem w celu dokonania indywidualnych ustaleń i ewentualnego dokonania Rezerwacji Bezpośredniej.
9. Każdy Gość może też dokonać Rezerwacji Bezpośredniej (telefonicznie lub e-mailowo) w ramach procedury, o której mowa poniżej.
10. Dokonanie Rezerwacji Bezpośredniej za pomocą telefonu lub maila jest możliwe w dniach i godzinach wskazanych na stronach Serwisu.
11. W celu dokonania Rezerwacji Bezpośredniej (za pośrednictwem telefonu lub e-mailowo) Gość kontaktuje się z Usługodawcą, pod numerem telefonu lub adresem e-mail wskazanym w pkt. I Regulaminu oraz powinien wskazać:
 - a. swoje dane wymagane przez Usługodawcę w celu dokonania Rezerwacji, a w szczególności: imię i nazwisko, adres, adres e-mail czy numer telefonu;
 - b. wskazać interesującą go opcje Rezerwacji, m.in. termin pobytu, który jest zainteresowany, liczbę osób (w tym określając liczbę osób dorosłych i dzieci), wybierany pokój lub pokoje, domki czy inne pakiety pobytowe spośród opcji udostępnianych przez Usługodawcę.
12. Informacja na temat całkowitej wartości Opłaty Rezerwacyjnej za dokonanie Rezerwacji, podawana jest przez Usługodawcę ustnie podczas rozmowy lub poprzez poinformowanie w drodze wiadomości elektronicznej (e-mail). Usługodawca informuje wtedy również, że zawarcie przez umowy pociąga za sobą obowiązek zapłaty za Rezerwację.
13. W momencie spełnienia łącznie – warunków określonych w ppkt. 12 powyżej oraz dokonania przez Gościa Opłaty Rezerwacyjnej (moment uznania rachunku bankowego Obiektu kwotą wymaganej Opłaty Rezerwacyjnej) zostaje zawarta umowa w zakresie usługi zakwaterowania (pobyt – nocleg w Obiekcie).
14. W przypadku Gościa będącego Konsumentem oraz Gościa będącego Przedsiębiorcą korzystającym z praw przysługujących konsumentowi, Usługodawca każdorazowo po złożeniu Rezerwacji Bezpośredniej za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej przesyła Gościowi potwierdzenie warunków złożonej Rezerwacji.
15. W celu zawarcia umowy w zakresie usługi zakwaterowania (pobyt – nocleg w Obiekcie), Gość, o którym mowa w ppkt. 14 powyżej (Konsument oraz Przedsiębiorca korzystający z praw przysługujących konsumentowi) powinien łącznie:
 - a. Dokonać Opłaty Rezerwacyjnej (moment uznania rachunku bankowego Obiektu kwotą wymaganej Opłaty Rezerwacyjnej) oraz
 - b. w odpowiedzi na potwierdzenie warunków Rezerwacji przesłanych przez Usługodawcę przesłać wiadomość elektroniczną (e-mail) na adres poczty elektronicznej Usługodawcy, w której:
 - akceptuje treść przesłanej Rezerwacji (umowy) i wyraża zgodę na jej realizację, oraz
 - akceptuje treść niniejszego Regulaminu.

16. Umowa zawierana jest w języku polskim i zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu, chyba, że Gość wybrał w Serwisie (oraz Aplikacji) inny język obsługi.
17. W przypadku Gości będących Przedsiębiorcami, Usługodawca może wskazać odrębne zasady dokonywania Rezerwacji.
18. Dla Grup Zorganizowanych Ośrodek tj. grup składających się z co najmniej 15-nastu Gości może przewidzieć indywidualne warunki – ofertę dedykowaną. W celu uzyskania oferty dedykowanej, Gość proszony jest o dokonanie Rezerwacji Bezpośredniej (poza system Rezerwacji Online).

V. WARUNKI PŁATNOŚCI I OPŁATA REZERWACYJNA

1. Jak wskazano w pkt. IV powyżej warunkiem koniecznym do ostatecznego dokonania Rezerwacji oraz zawarcia umowy w zakresie usługi zakwaterowania (pobył – nocleg w Obiekcie) jest uiszczenie przez Gościa opłaty rezerwacyjnej (dalej również jako: „**Opłata**” lub „**Opłata Rezerwacyjna**”).
2. Strony umowy zgodnie postanawiają, że wpłacona Opłata Rezerwacyjna ma charakter zadatku w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.
3. Gość jest zobowiązany do dokonania płatności ww. Opłaty w terminie i wysokości wskazanej w Aplikacji rezerwacyjnej podczas dokonywania Rezerwacji, a jeśli tego nie wskazano, to w terminie do 3 dni kalendarzowych od dnia dokonania Rezerwacji oraz w wysokości 30% całkowitej wartości (ceny) pobytu.
4. W przypadku braku wpłaty zadatku w wyznaczonym terminie, Rezerwacja ulega automatycznemu anulowaniu – umowa nie zostaje zawarta.
5. W przypadku anulowania Rezerwacji przez Klienta później niż na co najmniej na 14 dni (kalendarzowych) przed zaplanowaną datą przyjazdu Gościa do Obiektu (data początkowa pobytu) lub w przypadku niedojazdu, wpłacony zadek nie podlega zwrotowi i przypada na rzecz Obiektu.
6. Gość dokonuje płatności pozostałej części kwoty (ceny) za pobyt najpóźniej w dniu przyjazdu do Obiektu podczas procedury meldunkowej.
7. W przypadku dokonywania Rezerwacji Online (w Aplikacji rezerwacyjnej) Gość dokonuje płatności Opłaty Rezerwacyjnej w wybranej przez siebie formie spośród form dostępnych w Aplikacji tj.:
 - a. przelewem elektronicznym z wykorzystaniem infrastruktury zewnętrznych operatorów płatności (zgodnie z informacją w Aplikacji);
 - b. przelewem bankowym na rachunek Usługodawcy wskazany w Aplikacji.
8. W przypadku dokonywania Rezerwacji Bezpośredniej Gość dokonuje zapłaty Opłaty Rezerwacyjnej przelewem – na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę.
9. Pozostała kwota za pobyt pobierana jest najpóźniej w dniu przyjazdu podczas zameldowania (gotówką, kartą lub przelewem zaksięgowanym przed wydaniem kluczy/karty).
10. Do każdej Rezerwacji Obiekt wystawia dokument sprzedaży. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić w momencie dokonywania Rezerwacji oraz podać w tym celu numer NIP.
11. Usługodawca może dodatkowo – stale lub okresowo oferować możliwość innych wariantów cenowych - płatności pobytu w Obiekcie np. w formule tzw. „oferty bezzwrotnej”.
12. W przypadku oferowania przez Usługodawcę opcji, o której mowa w ppkt. 11 powyżej, Usługodawca każdorazowo podaje do wiadomości Gościa warunki takiej oferty, przy czym jeśli inaczej nie wskazał w szczególności w Aplikacji, oferta bezzwrotna wymaga wniesienia płatności całej ceny pobytu z góry tj. w momencie dokonywania Rezerwacji lub w ściśle oznaczonym terminie przed przyjazdem do Obiektu.
13. W przypadku oferty bezzwrotnej – jeśli Usługodawca nie wskazał wyraźnie inaczej, Usługodawca nie przewiduje możliwości anulowania Rezerwacji (pobytu) w ramach umownego prawa odstąpienia czy możliwości zmiany terminu w procedurze, o której mowa w pkt. VI poniżej.
14. Klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów narzucanych przez Obiekt związanych z samym wykonaniem procesu Rezerwacji Online (korzystanie z systemu jest bezpłatne).

VI. ANULOWANIE REZERWACJI, ZMIANA TERMINU, SKRÓCENIE POBYTU, SIŁA WYŻSZA

1. Niezależnie od praw gwarantowanych Gościom prawnie, Obiekt dobrowolnie umożliwia Gościom poniższe zasady anulacji Rezerwacji – przy czym nie dotyczy to Rezerwacji, które zostały w sposób jasny wyłączone z tego uprawnienia np. poprzez podanie w ich warunkach informacji o bezzwrotności oferty („oferta bezzwrotna”).
2. Gość jest uprawniony do bezkosztowej anulacji Rezerwacji nie później niż na 14 dni (kalendarzowych) przed zaplanowaną datą przyjazdu Gościa do Obiektu (data początkowa pobytu) – umowne prawo odstąpienia.

3. W celu dokonania anulacji, o której mowa w ppkt. 2 powyżej Gość kontaktuje się z Usługodawcą e-mailowo lub telefonicznie, na dane podane w pkt. I niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku skorzystania przez Gościa z opcji anulacji, o której mowa w ppkt. powyżej, Rezerwacja (umowa w zakresie usługi zakwaterowania) jest uznawana za niezawartą, a Usługodawca dokona Gościowi zwrotu uiszczonej przez niego Opłaty Rezerwacyjnej w terminie 14 dni.
5. Ewentualna zmiana dokonanej Rezerwacji – w tym przykładowo jej terminu dokonywana jest zawsze w ramach indywidualnych ustaleń z Usługodawcą oraz w miarę obiektywnych możliwości Obiektu w tym obłożenia (zajętości) Obiektu w danym terminie.
6. W przypadku wystąpienia przypadków, które można kwalifikować jako siłę wyższą tj. zdarzeń nagłych, niemożliwych do przewidzenia i zapobieżenia, których skutków nie można usunąć zwyczajowymi środkami, Usługodawca może odstąpić od umowy (dokonać anulacji Rezerwacji), przy czym jeśli to możliwe zaproponuje Klientowi uprzednio pokój, domek, pakiet lub opcje zastępczą do przedmiotu Rezerwacji Gościa, którego nie można zrealizować z powodu siły wyższej.
7. W przypadku dokonania anulacji Rezerwacji, o której mowa w ppkt. 6 powyżej, Usługodawca zwraca Gościowi Opłatę Rezerwacyjną w terminie wskazanym w ppkt. 4 powyżej.
8. Umowa o świadczenie usług Obiektu (zakwaterowania - pobytu) zawierana jest na czas określony, wynikający z zawartej przez Gościa Rezerwacji.
9. Z zachowaniem praw przysługujących Konsumentom oraz zastrzeżeniem ust. 11, w przypadku skrócenia pobytu przez Gościa i wcześniejszego wyjazdu z przyczyn niezależnych od Obiektu (np. powody osobiste Gościa, niesprzyjające warunki atmosferyczne, choroba), Obiekt nie zwraca opłaty za niewykorzystane dni pobytu w przypadku gdy był gotowy do realizacji całej usługi dla Klienta.
10. Uiszczona opłata za niewykorzystany okres pobytu stanowi należność za zablokowanie dostępności domku/pokoju w systemie rezerwacyjnym w deklarowanym przez Gościa terminie oraz gotowość Obiektu do świadczenia usług.
11. Wszystkie przypadki wcześniejszego zakończenia Umowy przez Gościa będą rozpatrywane przez Usługodawcę indywidualnie i z uwzględnieniem praw Gości.

VII. PRAWA KONSUMENTA, REKLAMACJE

1. Zgodnie z dyspozycją Ustawy o prawach konsumenta Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy korzystającemu z praw przysługujących konsumentowi w przypadku umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa co do zasady przysługuje tzw. ustawowe prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Natomiast Usługodawca wskazuje niniejszym, że zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 12 wspomnianej ustawy, prawo takie nie przysługuje w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. Oznacza, to, że Gościowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od Umowy co do Rezerwacji.
2. Niezależnie od powyższego Usługodawca gwarantuje Gościom umowne prawo odstąpienia (możliwość anulacji Rezerwacji) na zasadach określonych w pkt. VI powyżej.
3. Gość jest uprawniony do korzystania ze swoich praw gwarantowanych prawnie, w tym przede wszystkim zgłaszania reklamacji w szczególności zarówno dotyczących samego procesu realizacji Rezerwacji i korzystania z Aplikacji jak i usług świadczonych przez Usługodawcę w Obiekcie (w tym przypadku szczegółowe informacje Usługodawca przekazuje również w Obiekcie).
4. Gość może składać reklamację w formie przez siebie wybranej, a w szczególności może je kierować na adres Usługodawcy: ul. Parkowa 8, 32-640 Zator, e-mailowo na adres: recepja@riverpark.com.pl czy telefonicznie na numer: +48 601 587 222 lub stacjonarnym +33 841 22 61.
5. W przypadku zgłaszania reklamacji co do samych usług Obiektu – ich zgłoszenie na miejscu w Obiekcie umożliwia najbardziej optymalne jej rozpatrzenie przez Usługodawcę, co nie stanowi jednak narzucenie Gościowi jakiegokolwiek formy czy ograniczania jego praw gwarantowanych prawnie.
6. Usługodawca rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni.
7. W przypadku braków reklamacji, Usługodawca zwróci się do Gościa o jej uzupełnienie w niezbędnym zakresie.
8. Gość będący Konsumentem oraz Przedsiębiorcą korzystającym z praw przysługujących konsumentowi ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a w szczególności:
 - a. jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu z Usługodawcą;

- b. jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między nim a Usługodawcą;
- c. może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dane osobowe Gości związku z dokonywaniem Rezerwacji są zbierane i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym RODO oraz zgodnie z Klauzulą informacyjną dostępną w Aplikacji.
2. Usługodawca może zamieszczać na stronie internetowej Aplikacji treści reklamowych dotyczących oferowanych usług, jak i towarów i usług osób trzecich, w formach stosowanych w sieci Internet. Korzystanie z takich ofert lub usług nie jest elementem Aplikacji, a ich zasady określają odpowiednie podmioty trzecie.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy Ustawy o prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
4. Usługodawca może wprowadzać zmiany Regulaminu w następujących przypadkach: zmiany przepisów prawa mające bezpośredni lub pośredni wpływ na treść Regulaminu, nałożenia określonych obowiązków przez organy państwa, konieczności usprawnienia działania Aplikacji, Rezerwacji oraz obsługi Gości, konieczności poprawy ochrony prywatności, zapobiegania nadużyciom, z uwagi na względy bezpieczeństwa, zmiany w zakresie świadczonych usług/funkcjonalności/Aplikacji, w tym wprowadzanie nowych usług/funkcjonalności, zmiany redakcyjne.
5. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu Usługodawca będzie informował na stronach Serwisu lub bezpośrednio Aplikacji, przekazując zestawienie zmian i termin ich wejścia w życie. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia. Zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na prawa nabyte przez Konsumentów przed jego zmianą, w tym w szczególności nie będą dotyczyły dokonanych już Rezerwacji.
6. Zmiany Regulaminu, w stosunku do Klientów będących Przedsiębiorcami mogą być wprowadzane w okresach krótszych niż wskazane w ppkt. powyżej.
7. Podział Regulaminu na jednostki redakcyjne ma charakter pomocniczy i nie wpływa na interpretację poszczególnych jego postanowień.
8. Wyrażenia lub zwroty niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie winny być interpretowane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Rzeczypospolitej Polskiej, a w braku takiej definicji powinny być interpretowane zgodnie ze znaczeniem przypisywanym im w orzecznictwie, doktrynie lub przy uwzględnieniu powszechnie przypisywanego im znaczenia, w szczególności biznesowego i ekonomicznego.
9. Jeżeli któreś z postanowień niniejszego Regulaminu jest lub stanie się w całości albo w części nieskuteczne (na przykład z powodu zmiany przepisów prawa), nie narusza to skuteczności pozostałych postanowień.
10. Jeżeli niniejszy Regulamin występuje w wersji dwu- lub wielojęzycznej, to w razie rozbieżności językowych, wyłącznie wiążąca jest polska wersja językowa Regulaminu.