

REGULAMIN REZERWACJI I OPŁAT

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres, warunki i zasady dokonywania, anulowania, zmiany i rozliczania rezerwacji w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta .
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 z dnia 24 czerwca 2017 z późn. zm.).
3. Usługodawca (rozumiany zgodnie z definicją objętą treścią pkt 2 Regulaminu) oświadcza, że jest uprawniony do pośredniczenia w zawieraniu umów związanych z rezerwacją miejsc pobytu w Ośrodku pomiędzy Obiektem a Klientem.
4. Treść Regulaminu jest udostępniana każdemu nieodpłatnie. Regulamin jest dostępny w ramach systemu rezerwacji, na stronie internetowej Ośrodka.
5. Regulamin zostaje udostępniony w postaci pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności (w formacie dokumentu HTML).
6. Na żądanie Klienta, Usługodawca prześle Klientowi kopię regulaminu w formacie PDF na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej Klienta.

DEFINICJE

1. Następujące terminy użyte w Regulaminie będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:
 - a. Obiekt/ Ośrodek – podmiot, na rzecz którego Usługodawca działa;
 - b. Klient – oznacza każdą osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która spełnia wymagania opisane w Regulaminie i korzysta z Usługi, w szczególności dokonuje albo anuluje rezerwację miejsca w Ośrodku;
 - c. Regulamin – oznacza niniejszy Regulamin, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę;
 - d. Umowa – oznacza umowę świadczenia usługi rezerwacji miejsca w ośrodku i cyklu terapii dla osób uzależnionych zawartą drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie Usługi wskazanej w niniejszym Regulaminie;
 - e. Usługa – oznacza usługę rezerwacji miejsca w ośrodku i cyklu terapii Ośrodka świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, polegającą na dokonywaniu rezerwacji startu procesu terapii w wybranym Obiekcie; umożliwieniu dokonania płatności rezerwacyjnej w wysokości 30% całkowitego kosztu.
 - f. Szczegółowy opis Usługi obejmuje pkt 3 niniejszego Regulaminu;
 - g. Usługodawca – FUNDACJA BREAKING FREE z siedzibą w Krakowie 30-018 Aleja Juliusza Słowackiego 40/1 nazywany dalej Ośrodek 28 Dni.
 - h. Usługa świadczona drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej.

- i. System Teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2007 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2017.1907 z dnia 12 października 2017 r. z późn. zm.);
- j. System – System rezerwacji i płatności będący własnością i obsługiwany przez Usługodawcę, umożliwiający Klientowi rezerwację miejsca w ośrodku i określenie startu cyklu terapii w Ośrodku, umożliwiający dokonanie płatności rezerwacyjnej w wysokości 30% całkowitego kosztu;
- k. Środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną lub wiadomości tekstowe (sms).

RODZAJ I ZAKRES USŁUGI

1. Na zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu, Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługę dokonywania rezerwacji miejsca w wybranym Ośrodku oraz usługę dokonywania płatności z tytułu rezerwacji.
2. Przedmiotowe umowy zawierane są na warunkach określonych odrębnie przez Ośrodek.
3. Warunkiem świadczenia Usługi jest: zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptacja jego postanowień poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy; złożenie poprzez zaznaczenie stosownych pól w ramach formularza rezerwacyjnego w Systemie Usługodawcy oświadczenia o: prawdziwości danych przekazanych Usługodawcy; przyjęciu do wiadomości faktu dobrowolności podania danych oraz prawach przysługujących na podstawie RODO oraz przepisów krajowych. o wyborze płatności za rezerwację i ewentualnym wyborze faktury VAT, jeśli wymagają tego warunki cenowe Obiektu.
4. Świadczenie Usługi możliwe jest wyłącznie po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego w ramach Systemu Usługodawcy oraz po akceptacji niniejszego Regulaminu. Do korzystania z usług określonych w niniejszym Regulaminie, wymagane jest uzyskanie połączenia z siecią Internet oraz posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
5. Korzystanie z Usługi jest dobrowolne.
6. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne, przy czym może wiązać się z ponoszeniem przez Klienta kosztów wobec dostawcy sieci Internet, za co nie odpowiada Usługodawca.

REZERWACJA I JEJ ANULOWANIE

1. Do korzystania z Usługi konieczne jest posiadanie unikalnego adresu poczty elektronicznej oraz wypełnienie formularza rezerwacji udostępnionego w ramach Systemu Usługodawcy.
2. Rezerwacja przez Klienta obejmuje następujące kroki: wybór Ośrodka, wybór typu terapii świadczonej przez Obiekt, wyznaczenie daty przybycia do Ośrodka.
3. Podane w Systemie ceny są cenami brutto i obejmują wyłącznie usługi wskazane jako jej składniki.
4. Wymagane jest: wprowadzenie przez Klienta wymaganych danych i informacji za pomocą formularza rezerwacji – w szczególności imienia i nazwiska, unikalnego adresu poczty

- elektronicznej e-mail oraz numeru telefonu – w ramach Systemu udostępnionego na stronie internetowej Obiektu; potwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji Regulaminu.
5. Niepotwierdzenie przez Klienta zapoznania się i akceptacji treści Regulaminu powoduje uniemożliwienie kontynuowania procedury rezerwacji.
 6. Wymagane jest: dokonanie płatności rezerwacyjnej w wysokości 30% całkowitej kwoty.
 7. Po wpisaniu danych rezerwacyjnych i potwierdzeniu akceptacji Regulaminu, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość z potwierdzeniem rezerwacji wraz z warunkami płatności oraz zasadami jej zmiany bądź anulowania.
 8. Z momentem wysłania potwierdzenia, umowę rezerwacji uważa się za zawartą.
 9. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy dokonania rezerwacji w przypadku braku wolnych miejsc w Obiekcie. W takim przypadku, Klient otrzyma w sposób automatyczny na podany w toku rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość o braku możliwości dokonania rezerwacji. Anulowanie rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki: Próba ustalenia nowego terminu przyjazdu Klienta, Zmiana terminu przyjazdu Klienta LUB anulowanie rezerwacji, zwrot zadatku na rachunek bankowy Klienta poprzez przelew bądź płatność elektroniczną.
 10. Nieopłacona rezerwacja zostanie automatycznie anulowana i na wskazany w formularzu adres e-mail, Klient otrzyma potwierdzenie Anulacji rezerwacji.
 11. Anulacja potwierdzonej rezerwacji i opłaconej rezerwacji może nastąpić jedynie poprzez kontakt z obiektem. Klient wysyła prośbę o anulowanie rezerwacji do obiektu za pośrednictwem poczty e-mail.
 12. Zadatek nie podlega zwrotowi.
 13. Klient może zmienić termin przybycia do Ośrodka w terminie nieprzekraczającym 14 dni od zadeklarowanej w formularzu rezerwacji daty przybycia do Ośrodka.
 14. Zmiana rezerwacji przez Klienta obejmuje następujące kroki: zmiana terminu rezerwacji może nastąpić jedynie poprzez kontakt z obiektem. Klient wysyła prośbę o modyfikację rezerwacji do obiektu za pośrednictwem poczty e-mail.
 15. Zmiana terminu rezerwacji jest każdorazowo uznaniową decyzją Obiektu. Zmiana terminu rezerwacji może nastąpić wyłącznie wtedy gdy w nowo proponowanym przez Klienta terminie, Obiekt dysponuje wolnymi miejscami.
 16. Zmiana rezerwacji może polegać: na ograniczeniu długości pobytu lub zmianie terminu przybycia. Wyrażenie zgody przez Obiekt, skutkuje tym, że: dokonana przez Klienta zgodnie z warunkami wybranej oferty przedpłata za pobyt nie podlega zwrotowi w całości lub części.
 17. Klient w dniu przyjazdu zobowiązany jest do zapłaty pozostałej wartości rezerwacji wynikającej po zgłoszonych zmianach Zmiana rezerwacji polegająca na zwiększeniu długości pobytu.
 18. W przypadku braku wyrażenia zgody przez Obiekt na zmianę rezerwacji bądź jej terminu, Klient wciąż uprawniony jest do wykorzystania pobytu zgodnie z dokonaną rezerwacją. Po wysłaniu prośby o modyfikację, Obiekt skontaktuje się z Klientem w celu poinformowania o statusie modyfikacji.

OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

1. W związku ze świadczeniem Usługi opisanej w niniejszym Regulaminie, Usługodawca zobowiązany jest do: przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu; świadczenia Usługi z należytą starannością.
2. W przypadku wystąpienia nieplanowanego braku dostępu do Usługi lub wskutek awarii uniemożliwiającej jej realizację, Usługodawca zobowiązany będzie do podjęcia z należytą starannością działań zmierzających do przywrócenia funkcjonalności Systemu.

3. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za brak możliwości korzystania przez Klienta z Usługi oraz jakiegokolwiek szkody Klienta spowodowanej brakiem dostępu do Systemu, awarią łączy telekomunikacyjnych, poza przypadkami gdy do takiego zdarzenia doszłoby z winy umyślnej Usługodawcy.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania adresu poczty elektronicznej Klienta, który naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
5. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego świadczenia Usługi. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usługi spowodowaną przyczynami technicznymi, konserwacyjnymi wobec Systemu oraz leżącymi po stronie Klienta lub podmiotu trzeciego.

OBOWIĄZKI KLIENTA

1. W związku z korzystaniem z Usługi, Klient zobowiązany jest do: przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu; przestrzegania wszelkich przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz powszechnie obowiązujących zasad korzystania z sieci internetowej; prawidłowego określenia danych Klienta, w tym w szczególności wymaganych w trakcie rezerwacji; niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi; nieprowadzenia jakichkolwiek działań zagrażających bezpieczeństwu Systemu lub systemów komputerowych osób trzecich; niewykorzystywania Systemu bezpośrednio lub pośrednio do prowadzenia jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami zasadami korzystania z Internetu, lub naruszających prawa osób trzecich.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Usługi wynikający z błędów przy dokonaniu, zmianie bądź anulowaniu rezerwacji przez Klienta
3. Klient ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność na zasadach ryzyka za wszelkie skutki oraz szkody powstałe po stronie Klienta, Usługodawcy lub innej osoby, związane lub wynikające z następujących zdarzeń: naruszenia przez Klienta jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu; niewłaściwego korzystania przez Klienta z Systemu, w szczególności korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcjami przedstawionymi w ramach Regulaminu; braku zabezpieczenia systemów informatycznych Klienta.
4. Usługodawca nie kontroluje, nie weryfikuje ani nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi lub osobie trzeciej w wyniku lub w związku z korzystaniem przez Klienta z Usługi, w szczególności Usługodawca nie odpowiada za szkody powstałe lub związane z: zniszczeniem, uszkodzeniem, przerwami w działaniu Usługi lub jakiegokolwiek oprogramowania wykorzystywanego przez Klienta; wprowadzeniem do systemu informatycznego Klienta jakiegokolwiek szkodliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanych ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Klienta.
5. Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi w związku z wadami (usterkami) Systemu, brakiem działania lub niewłaściwym działaniem, awariami, w tym brakiem możliwości korzystania lub błędnym działaniem Usługi

spowodowanym brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem (np. wadą, awarią) Systemu lub jakiegokolwiek jego elementu.

6. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą.
7. Wyłączona zostaje odpowiedzialność Usługodawcy za szkodę w postaci utraconych korzyści Klienta.
8. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Usługodawcy nie mają zastosowania w przypadkach, w których ze względu na treść bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, w szczególności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych Klientowi umyślnie.

REKLAMACJE

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi należy składać listownie na adres siedziby Usługodawcy lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Klienta: imię, nazwisko, adres Klienta, adres poczty elektronicznej podany przy rezerwacji oraz opis problemu, jaki pojawił się w związku z korzystaniem z Usługi.
3. Reklamacje będą rozpatrywane na zasadzie pierwszeństwa zgłoszenia do Usługodawcy, na warunkach opisanych powyżej.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
5. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udzieli Klientowi odpowiedzi w sprawie reklamacji.
6. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja na adres poczty elektronicznej podany przez niego w reklamacji lub adres korespondencyjny Klienta.
7. W przypadku, gdyby informacje podane w reklamacji wymagałyby uzupełnienia, Usługodawca przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Klienta do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie na rozpatrzenie reklamacji. W takim przypadku, termin, o którym mowa w pkt. 8.4 powyżej biegnie od momentu otrzymania uzupełnionej reklamacji przez Usługodawcę.