

Regulamin

Warunki rezerwacji i najmu miejsc noclegowych - WWW.TURNAU.EU

Serwis znajdujący się pod adresem internetowym: WWW.TURNAU.EU prowadzony jest przez GT Grupa Sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Szlak 50/120, 31-153 Kraków, NIP: 6762508906, REGON: 364669209, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000651161.

Kontakt z GT Grupa Sp. z o.o. sp. k. możliwy jest pod numerami telefonu: +48 12 631 05 50, +48 606 100 717, +48 603 163 685, za pośrednictwem poczty elektronicznej kierując korespondencję na adres: info@turnau.eu lub w formie pisemnej kierując korespondencję na adres: ul. Szlak 50/120, 31-153 Kraków.

1. Postanowienia Ogólne

Definicje pojęć użytych w Warunkach:

Cena za Usługę - wynagrodzenie za Usługę.

Formularz Rezerwacyjny - dokument w wersji elektronicznej, stanowiący jedyną formę rezerwacji lub anulowania rezerwacji najmu lokalu u Operatora.

Lokal - lokal mieszkalny opisany szczegółowo na stronach WWW.TURNAU.EU, który stanowi przedmiot Rezerwacji.

Opłata Rezerwacyjna - opłata w wysokości 30% ceny za Usługę, która stanowi przesłankę świadczenia Usługi, podlegająca zaliczeniu na poczet Ceny Usługi. Opłata Rezerwacyjna jest bezzwrotna za wyjątkiem zdarzeń opisanych w punkcie 4.

Potwierdzenie Rezerwacji - formularz przyjęcia Opłaty Rezerwacyjnej.

Operator - GT Grupa Sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Szlak 50/120, 31-153 Kraków, prowadzący serwis internetowy WWW.TURNAU.EU, dokonujący rezerwacji i świadczący Usługę

Rezerwacja - uprawnienie do korzystania z Lokalu na warunkach określonych w Ostatecznym Potwierdzeniu Rezerwacji i niniejszych warunkach.

Klient - osoba prawna, jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych w rozumieniu zapisów Kodeksu Cywilnego.

Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu cywilnego).

Usługa - usługi najmu Lokalu opisanego na stronach WWW.TURNAU.EU, które Operator wynajmuje Klientom na cele mieszkaniowe.

Wstępne Potwierdzenie Rezerwacji - formularz przyjęcia zgłoszenia Klienta zawierający m.in. numer zgłoszenia rezerwacji, wysokość Opłaty Rezerwacyjnej, wysokość Ceny za Usługę oraz oznaczenie rachunku bankowego, na który należy dokonać przelewu Opłaty Rezerwacyjnej.

Serwis - serwis znajdujący się pod adresem: WWW.TURNAU.EU prowadzony przez Operatora.

Kodeks cywilny - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).

W celu korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie przeglądarki internetowej

(zalecane jest korzystanie z najnowszej wersji wydanej przez producenta oprogramowania), aktywnego adresu e-mail, miejsca w skrzynce pocztowej odbiorczej umożliwiającej odbiór korespondencji od Operatora. Zalecana rozdzielczość monitora 1366x768 pikseli.

Niedozwolonym jest korzystanie z Serwisu w sposób naruszający obowiązujące prawo, postanowienia Regulaminu bądź dobre obyczaje.

Informacja nt. Ceny za Usługę podawana jest na podstronie przypisanej do danego Lokalu w zakładce „Cena”. W celu uzyskania informacji o cenie Klient proszony jest o podanie daty rozpoczęcia i zakończenia korzystania z Lokalu oraz liczby osób, których dotyczyć będzie Usługa.

Ceny podane na stronie Serwisu są cenami brutto tj. cenami uwzględniającymi należny podatek VAT. Ceny nie zawierają opłat za dodatkowe usługi, które podane są odrębnie.

2. Rezerwacja

1. Celem dokonania rezerwacji Usługi Klient wypełnia i przesyła na adres email Operatora Formularz Rezerwacyjny dotyczący wybranego Lokalu.
2. Celem potwierdzenia zgłoszenia rezerwacji Operator przesyła na adres e-mail Klienta Potwierdzenie Rezerwacji z podaną informacją o terminie automatycznej anulacji w przypadku braku zapłaty. W przypadku zapłaty w chwili dokonania rezerwacji, Potwierdzenie Rezerwacji zawiera informację, że rezerwacja nie wygaśnie automatycznie.
3. Jeśli Operator nie odpowiada na zgłoszenie Klienta oznacza to, że Operator z przyczyn technicznych lub organizacyjnych odmawia dokonania rezerwacji Lokalu.
4. Po otrzymaniu Potwierdzenia Rezerwacji, w przypadku braku zapłaty do tego czasu, Klient dokonuje płatności Opłaty Rezerwacyjnej zgodnie z punktem 3 Regulaminu - Zasady płatności. Rezerwacja jest skuteczna z chwilą uznania rachunku bankowego Operatora Opłatą Rezerwacyjną.
5. Rezerwacja obowiązuje do momentu wejścia w życie umowy o korzystanie z Lokalu lub do momentu skutecznej rezygnacji z Rezerwacji przez Klienta (na warunkach określonych w punkcie 4 Regulaminu).
6. W przypadku braku płatności Operator przesyła informację o zbliżającym się terminie automatycznej anulacji rezerwacji na adres e-mail Klienta.
7. Potwierdzenie płatności z kanału internetowego (dotPay) wraz z podsumowaniem Rezerwacji w profilu użytkownika na stronie www stanowi dowód zawarcia Umowy Najmu, która wchodzi w życie pod warunkiem zapłaty całkowitej Ceny za Usługę w terminach i na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie. Dwa tygodnie przed terminem pobytu istnieje możliwość wydruku Vouchera w profilu Klienta na stronie www. Voucher pobytowy drukuje także Recepcjonistka w momencie przyjęcia Gościa w Recepcji w celu zameldowania i wydania kluczy.

3. Zasady płatności

1. Opcje płatności prezentowane są Klientowi na stronie www z chwilą utworzenia nowej Rezerwacji lub w Potwierdzeniu Rezerwacji przesyłanym na adres e-mail Klienta. Klient dokonuje płatności Opłaty Rezerwacyjnej:
 - a. tzw. „szybkim przelewem” za pośrednictwem serwisu pod adresem www.dotpay.pl prowadzonym przez Dotpay S.A. z siedzibą w Krakowie, 30-552 Kraków, ul. Wielicka 72, KRS 0000296790, NIP 6342661860;

b. przelewem bankowym na numer rachunku podany w informacji dot. „Wpłaty zaliczki na konto” podając w tytule zapłaty numer Rezerwacji, w taki sposób by rachunek Operatora został uznany nie później niż w terminie 24 godzin od dnia otrzymania Potwierdzenia Rezerwacji, w każdym przypadku nie później niż na 2 dni przed pierwszym dniem korzystania z Lokalu.

2. Uznanie rachunku Operatora Opłatą Rezerwacyjną po terminie wskazanym powyżej powoduje nie dojdzie Rezerwacji do skutku, chyba że mimo tego Operator dokona manualnego Potwierdzenia Rezerwacji w systemie rezerwacyjnym. W takim przypadku Operator doloży wszelkich starań by zapewnić Klientowi Usługę na warunkach zbliżonych do warunków Rezerwacji.

3. Płatność pozostałej części Ceny za Usługę (w przypadku dokonania zapłaty wyłącznie Opłaty Rezerwacyjnej) dokonuje się na następujących zasadach:

- a. gotówką, z chwilą wydania kluczy do Lokalu lub
- b. kartą płatniczą, łącznie z płatnością Opłaty Rezerwacyjnej, lub
- c. przelewem bankowym na rachunek Operatora, łącznie z płatnością Opłaty Rezerwacyjnej,

4. Za usługi dodatkowe nie objęte Rezerwacją płatności dokonuje się przy zamawianiu dodatkowych usług za pośrednictwem Panelu Klienta na stronie www lub bezpośrednio w Recepcji prowadzonej przez Operatora. Zapłata może zostać dokonana na zasadach opisanych powyżej i dotyczących płatności za Usługę najmu Lokalu.

5. Koszty przelewów bankowych obciążają w całości Klienta.

6. W każdym przypadku płatność całości opłaty za pobyt (Cena za Usługę) i uznanie rachunku Operatora musi nastąpić przed przekazaniem wynajmowanego lokalu do dyspozycji Klienta.

4. Zmiany rezerwacji

1. W przypadku rezygnacji z Rezerwacji, Klient dokonuje anulowania Rezerwacji korzystając z Panelu Klienta lub formularza kontaktowego wysyłającego wiadomość mailową do pracowników obsługi Recepcji Operatora. Korzystając z formularza kontaktowego można przesłać również informację o wszelkich zmianach dotyczących Rezerwacji.

2. Operator jest uprawniony do pobierania od Klientów następujących opłat:

- a. 50% Opłaty Rezerwacyjnej, jeśli rezygnacja nastąpi nie później niż 14 dni przed pierwszym dniem, w którym Klient zamierza rozpocząć korzystanie z Lokalu, z tym że Klient może wystąpić do Operatora o zatrzymanie całości Opłaty Rezerwacyjnej na poczet dokonania rezerwacji nie później niż sześć miesięcy od dnia anulowania Rezerwacji, pod rygorem utraty na rzecz Operatora całej Opłaty Rezerwacyjnej.
- b. 100% Opłaty Rezerwacyjnej jeśli rezygnacja nastąpi w terminie późniejszym niż opisany w lit. a. powyżej.

3. W przypadku anulowania rezerwacji kwota należna Klientowi zwracana jest na rachunek bankowy wskazany w formie pisemnej przez Klienta lub na rachunek, z którego opłata rezerwacyjna została dokonana.

4. Operator informuje Klientów będących Konsumentami, iż w związku z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827) nie przysługuje im prawo do odstąpienia - w oparciu o przepisy ustawy o prawach konsumenta - od umowy o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usług.

5. Niezależnie od podstawy wskazanej w ust. 4 powyżej prawo odstąpienia od umowy

wynikające z przepisów ustawy o prawach konsumenta nie przysługuje Konsumentowi również od umów o świadczenie usług, jeżeli usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy (art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).

5. Odpowiedzialność

1. Operator ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umów zawartych pomiędzy Operatorem a Klientem. Zasady odpowiedzialności Operatora wynikają z przepisów Kodeksu cywilnego.
2. W przypadku, gdy wykonanie Usługi w ramach pośrednictwa w Rezerwacji okaże się w całości niemożliwe z winy Operatora lub odpowiednio wynajmującego, Operator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań w celu zaoferowania usługi o podobnym standardzie oraz w terminie, który został określony w Formularzu Rezerwacyjnym.
3. W przypadku, gdy Klient nie wyrazi zgody na realizację usługi o podobnym standardzie Operator zobowiązany jest do zwrotu dokonanej przez Rezerwującego Opłaty Rezerwacyjnej.
4. Odpowiedzialność Operatora z tytułu usług pośrednictwa w dokonaniu Rezerwacji i zawarcia świadczenia Usługi jest w każdym przypadku ograniczona do wysokości Opłaty Rezerwacyjnej. Wszelkie roszczenia związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi należy kierować do Operatora.
5. W przypadku siły wyższej tj. nadzwyczajnych okoliczności, niezależnych od żadnej ze stron, katastrof żywiołowych, strajków, działań wojennych lub innych sytuacji wyjątkowych uniemożliwiających realizację usługi zgodnie z umową, Operator jest zwolniony z odpowiedzialności.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w dostępie do systemu rezerwacyjnego z przyczyn niezależnych od Operatora. Operator może zawiesić dostęp do serwisu WWW.TURNAU.EU na okres niezbędny do usunięcia przeszkód technicznych i organizacyjnych.

6. Warunki najmu Lokali

Klient korzystając z Usługi zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:

1. Odbiór kluczy następuje w miejscu i terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji.
2. Przy pobraniu kluczy do Lokalu Klient okazuje dowód tożsamości.
3. Dobra hotelowa w Lokalu zaczyna się o godzinie 15:00 i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego. W przypadku chęci przedłużenia doby hotelowej gość powinien zgłosić to w biurze rezerwacji do godz. 9:00 dnia, w którym upływa termin najmu apartamentu, co jednak nie wiąże Wynajmującego. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą.
4. Klient przekazuje klucze do Lokalu w ostatnim dniu najmu Lokalu do godziny 11:00, w miejscu i terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji.
5. Klient ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić Operatora o wszelkich zdarzeniach, które mogą narazić Operatora lub dysponenta Lokalu na szkodę.
6. Klient ma obowiązek zwrócić szczególną uwagę na należytą obsługę zaworów wody, gazu i urządzeń elektrycznych. Z uwagi na ochronę przeciwpożarową Klient nie może używać jakichkolwiek urządzeń zasilanych energią elektryczną, nie stanowiących

- wyposażenia Lokalu poza: komputerami, maszynkami do golenia, suszarkami do włosów.
7. Klient może korzystać z Lokalu jedynie w celach mieszkaniowych i nie może go oddać w dalszy podnajem bez zgody Operatora.
8. Dodatkowe usługi można zamówić na zasadach określonych w serwisie internetowym WWW.TURNAU.EU lub dzwoniąc na numer Operatora +48 12 631 05 50; +48 606 100 717.
9. Klient odpowiada za wszelkie szkody, jakie wyrządzi w wyposażeniu Lokalu i w samym Lokalu. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich szkodach, jakie Klient wyrządził w wyposażeniu Lokalu i samym Lokalu. Klient zobowiązuje się do ich pokrycia najpóźniej do ostatniego dnia korzystania z Lokalu.
10. Zasady porządkowe korzystania z danego Lokalu mogą być bardziej szczegółowo opisane w regulaminie porządkowym obowiązującym w danym Lokalu.

7. Informacje na temat danych osobowych

1. Dane osobowe to informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”). Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
2. Administratorem danych osobowych Klienta jest GT Grupa Sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Szlak 50/120, 31-153 Kraków, NIP: 6762508906, REGON: 364669209, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000651161 (dalej: Administrator).
3. Administrator wskazuje adres kontaktowy w sprawach związanych z przetwarzaniem danych hotel@turnau.eu.
4. Dane osobowe Klienta podane za pośrednictwem Serwisu przetwarzane będą przez Administratora w celu:
- a). i zakresie niezbędnym do wykonania zawartej umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (prowadzenia Konta Klienta w Serwisie) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) rozporządzenia 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 (dalej: RODO);
 - b). i zakresie niezbędnym do wykonania zawartych między Klientem, a Administratorem umów najmu oraz dokonania działań na żądanie Klienta przed zawarciem tych umów (rezerwacja) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
 - c). w celu wykonania obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (obowiązki podatkowe) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
 - d). wskazanym w treści udzielonej przez Klienta dobrowolnej zgody na przetwarzanie

danych osobowych w celach marketingu produktów lub usług Administratora po wygaśnięciu zwartej umowy – zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;

e). w celu prowadzenia przez Administratora marketingu usług własnych, dochodzenia lub obrony w sprawie roszczeń lub praw Administratora - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

5. Administrator może przekazywać dane osobowe Klienta innym podmiotom (odbiorcom danych) będącymi dostawcami usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych, np. dostawcami usług IT, e-mail marketingu oraz podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi księgowo. Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy zawartej z Administratorem i tylko zgodnie z jego poleceniami. Podmioty te mogą działać w Polsce lub krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego albo poza nimi. W każdym przypadku gdy dane przekazywane są poza Europejski Obszar Gospodarczy, Administrator stosuje odpowiednie zabezpieczenia w postaci standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską.

6. Dane osobowe Klienta będą przechowywane przez czas trwania zawartej umowy oraz po jej zakończeniu, w celu realizacji przez Administratora praw i obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów podatkowych, przepisów

dotyczących przedawnienia roszczeń. W przypadku przetwarzania danych osobowych Klienta na podstawie udzielonej przez Klienta zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych po wygaśnięciu umowy dane osobowe Klienta będą przetwarzane do czasu cofnięcia udzielonej przez Klienta zgody, a w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO - do czasu zgłoszenia przez Klienta sprzeciwu.

7. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, prawo do sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO oraz prawo do przenoszenia danych, obejmujące uprawnienie do otrzymania danych i przesłania ich innemu administratorowi lub do żądania, w razie możliwości technicznych, przesłania tych danych bezpośrednio innemu administratorowi. Klient ma ponadto prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. W celu realizacji wskazanych powyżej praw w każdym czasie Klient może skontaktować się z Administratorem na adres wskazany w ust. 3 niniejszego paragrafu.

9. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu rejestracji, prowadzenia Konta Klienta w Serwisie i zawarcia umowy.

8. Usługi elektroniczne

1. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2013 poz. 1422).

2. Operator za pośrednictwem Serwisu umożliwi Klientom zapoznanie się z treścią Serwisu, dokonywanie Rezerwacji oraz korzystanie z innych funkcjonalności Serwisu, jak również świadczy na rzecz Klientów usługę prowadzenia Konta Klienta w Serwisie.
3. Umowa o prowadzenie konta Klienta ma charakter nieodpłatny i zawierana jest na czas nieokreślony z momentem przesłania pierwszej Rezerwacji. Konto Klienta umożliwia Klientowi m.in. śledzenie statusu aktualnych Rezerwacji, otrzymywanie informacji od Operatora, dokonywanie kolejnych rezerwacji.
4. Klient ma możliwość wypowiedzenia umowy o prowadzenie Konta Klienta z zachowaniem dwutygodniowego okresu wypowiedzenia. Klient będący Konsumentem ma ponadto prawo odstąpić od umowy o prowadzenie Konta Klienta w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. Odstąpienie od umowy może nastąpić przez złożenie oświadczenia Operatorowi w dowolny sposób, który umożliwi z zapoznaniem się przez Operatora z tym oświadczeniem. Dla zachowania terminu wystarczające jest przesłanie oświadczenia przed jego upływem. W szczególności złożenie oświadczenia o odstąpieniu może nastąpić w formie wiadomości przesłanej na adres poczty elektronicznej Operatora. Klient może skorzystać ze wzoru oświadczenia, który stanowi załącznik do Regulaminu, przy czym skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.
5. Klient może składać reklamacje związane ze świadczonymi przez Operatora za pośrednictwem Serwisu usługami (usługi świadczone drogą elektroniczną). Reklamację można składać w dowolny sposób zapewniający dojście reklamacji do Operatora. W szczególności złożenie reklamacji może nastąpić drogą wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres oraz – w miarę możliwości dodatkowe dane kontaktowe (adres poczty elektronicznej, numer telefonu), jak również wskazać, w związku z jakimi okolicznościami reklamacja jest wnoszona (uzasadnienie). Operator rozpatrzy reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

9. Informacje dla Klientów

Operator informuje Klientów, iż korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z zagrożeniami związanymi z użytkowaniem sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód, typu wirusy, „robaki”, „konie trojańskie”, oprogramowanie typu malware, spyware. Operator informuje również, że szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w tym i opisywanej w Regulaminie, wiążą się z działalnością tzw. hackerów, zmierzających do włamania się zarówno do systemu Operatora (np. ataki na jego witryny), jak i Klienta (tzw. „cracking”, „phishing”). By uniknąć zagrożeń z tym związanych, w tym pojawiających się w momencie otwierania e-maili, ważne jest, by Klient zaopatrzył swój komputer, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy, antyspyware, antymalware, firewall i/lub inne programy zabezpieczające komputer Klienta i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje. Powyższej informacji nie należy traktować jako profesjonalnej porady w zakresie bezpieczeństwa informatycznego. W przypadku wątpliwości co do skuteczności stosowanych zabezpieczeń Operator sugeruje skontaktowanie się z podmiotem zawodowo zajmującym się doradztwem w zakresie bezpieczeństwa komputerowego i elektronicznego.

10. Informacje dla Klientów będących Konsumentami

1. W przypadku nienależytego wykonania Usługi przez Operatora Klient ma prawo złożyć reklamację.
2. Operator w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji ma obowiązek udzielić odpowiedzi na reklamację. W przypadku braku odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim uznaje się, że Operator uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Operator przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku (np. za pomocą poczty elektronicznej na adres Klienta podany Operatorowi).
3. W przypadku nieuwzględnienia żądania Klienta zawartego w reklamacji, Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporu i dochodzenia roszczeń.
4. Klient może skierować sprawę do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy właściwym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu z Operatorem - na podstawie art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej. Formularze wniosków o wszczęcie postępowania dostępne są na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. Postępowanie prowadzone jest w oparciu o reguły wskazane w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25.09.2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Klient ma również prawo zwrócić się do właściwego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej o przeprowadzenia mediacji w celu polubownego zakończenia sporu pomiędzy Konsumentem a Operatorem - na podstawie art. 36 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej.
5. Na stronach internetowych poszczególnych Inspektoratów oraz w ich siedzibach dostępne są szczegółowe informacje dotyczące w/w form rozstrzygania sporów. Rozstrzygnięcie sporu w powyższych trybach uzależnione jest od zgody obu stron sporu na taką formę rozstrzygnięcia. Powyższe postanowienia Regulaminu mają charakter informacyjny i nie oznaczają, iż Operator wyraża na przyszłość zgodę na rozstrzygnięcie sporu w powyższych formach. Ponadto Klient może skorzystać z pomocy organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów lub zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

11. Postanowienia końcowe

1. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Operatorem a Klientem, który jest Konsumentem, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Operatorem a Klientem, który nie jest Konsumentem, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Operatora.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.