

## REGULAMIN SERWISU

**hiszpanskiewakacje.eu**

obowiązuje od: **09.09.2025 r.**

### SPIS TREŚCI

1.	Postanowienia ogólne .....	1
2.	Definicje .....	1
3.	Charakterystyka usług .....	2
4.	Konto Użytkownika i Konto Dostawcy Usług .....	3
5.	Rezerwacja .....	4
6.	Zmiana i odwołanie Rezerwacji .....	5
7.	Opłaty związane z korzystaniem z Serwisu .....	5
8.	Zwalczanie treści nielegalnych i niezgodnych z warunkami korzystania z Serwisu .....	6
9.	Autorskie prawa majątkowe Operatora .....	6
10.	Zasady dotyczące zniszczeń .....	7
11.	Dane osobowe i Polityka Prywatności .....	8
12.	Odpowiedzialność .....	8
13.	Reklamacje .....	9
14.	Postanowienia końcowe .....	9

### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego **hiszpanskiewakacje.eu**, umożliwiającego klientom zamieszkałym w Rzeczypospolitej Polskiej rezerwację apartamentów położonych na terytorium Królestwa Hiszpanii.
- 1.2. Operatorem serwisu jest **MSW sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Raciborskiej 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000757527, posiadająca NIP: 6312644561 oraz REGON: 242814181.**
- 1.3. **Serwis umożliwia rezerwowanie zakwaterowania w celach innych niż pobytowe, działając jako pośrednik pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług.**
- 1.4. Operator nie administruje ani nie zarządza obiektami i usługami oferowanymi w Serwisie. Operator nie jest pośrednikiem w obrocie nieruchomościami, biurem podróży, ubezpieczycielem ani organizatorem lub sprzedawcą pakietów turystycznych oferowanych w Serwisie.
- 1.5. Każdy Użytkownik i Dostawca Usług przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu, zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym regulaminem. Rozpoczęcie korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją wszystkich postanowień regulaminu.
- 1.6. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie Serwisu, w formie umożliwiającej jego **pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.**

### 2. Definicje

- 2.1. **Serwis** – serwis internetowy **hiszpanskiewakacje.eu** wraz ze wszystkimi jej funkcjonalnościami.
- 2.2. **Operator** – **MSW sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Raciborskiej 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000757527, posiadająca NIP: 6312644561 oraz REGON: 242814181;** podmiot odpowiedzialny za prowadzenie Serwisu, świadczący usługi drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.).
- 2.3. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 18 lat, lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystający z Serwisu w celu skorzystania z usługi oferowanych przez Dostawców Usług.
- 2.4. **Dostawca Usług** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 18 lat, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, oferujący za pośrednictwem Serwisu swoje usługi (np. właściciel apartamentu, firma zarządzająca nieruchomościami, hotel, pensjonat, biuro podróży).
- 2.5. **Rezerwacja** – proces dokonany przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu, mający na celu zawarcie umowy o świadczenie usług z Dostawcą Usług.
- 2.6. **Konto Użytkownika** – indywidualne konto Użytkownika w Serwisie, umożliwiające dokonywanie Rezerwacji.
- 2.7. **Konto Dostawcy Usług** – indywidualne konto Dostawcy Usług w Serwisie, umożliwiające oferowanie usług za pośrednictwem Serwisu.
- 2.8. **Dane Osobowe** – dane osobowe Użytkownika w rozumieniu 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 (RODO).
- 2.9. **Siła Wyższa** – nietypowe, nadzwyczajne i niespodziewane okoliczności, pozostające poza kontrolą Operatora, których konsekwencje są nieuniknione pomimo wszelkich starań, takich jak: klęski żywiołowe, wojny, akty terroryzmu, zamieszki, embarga, działania władz cywilnych lub wojskowych, pożary, powodzie, wypadki, pandemie, epidemie lub choroby, strajki lub niedobory środków transportu, paliwa, energii, siły roboczej bądź materiałów.

### 3. Charakterystyka usług

- 3.1. Serwis służy do wyszukiwania, porównywania i rezerwowania usług oferowanych przez Dostawcę Usług.
- 3.2. Serwis umożliwia:
  - a) zamieszczanie ofert apartamentów i zarządzanie nimi przez Dostawcę Usług,
  - b) przeglądanie ofert apartamentów przez Użytkownika,
  - c) wysyłanie zapytań o dostępność apartamentów przez Użytkownika,
  - d) składanie Rezerwacji apartamentów oferowanych w Serwisie,
  - e) dokonywanie płatności z tytułu dokonywanej Rezerwacji.
- 3.3. Opublikowana przez Dostawcę Usług oferta musi zawierać pełne i dokładne informacje na temat przedmiotu oferty, w tym lokalizację, **cenę w walucie EUR z wyróżnieniem**

- wszystkich jej skłaników (w szczególności podatku turystycznego, opłaty klimatycznej itd.), dostępność, warunki rezerwacji i jej odwołania oraz inne zasady lub wymogi dotyczące korzystania z przedmiotu oferty, a ponadto dane kontaktowe Dostawcy Usług. Oferta powinna zawierać także zdjęcia poglądowe przedmiotu oferty. Ujawniona w ofercie cena stanowi cenę brutto, uwzględniającą podatki i inne należności publicznoprawne.
- 3.4. Wyszukiwanie ofert Dostawcy Usług w Serwisie następuje poprzez wybór kryteriów takich jak: rodzaj oferty, termin podróży, liczba gości itd. Użytkownik może korzystać z filtrów, aby zawęzić wyniki wyszukiwania. Wyniki wyszukiwania oparte są na ich trafności dla wybranych kryteriów, przy uwzględnieniu czynników takich jak cena, dostępność, recenzje, obsługa klienta i historia anulowań, popularność, poprzednie podróże itd. W wynikach wyszukiwania oferty sponsorowane, wyraźnie w ten sposób oznaczone, pozycjonowane są niezależnie od ww. czynników.
  - 3.5. Serwis pełni rolę pośrednika w zawieraniu umów pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą usług. Umowa o udostępnienie przedmiotu oferty zawierana jest bezpośrednio między Użytkownikiem a Dostawcą Usług wskutek dokonania Rezerwacji.
  - 3.6. Dostawca Usług zobowiązany jest do przestrzegania lokalnych przepisów dotyczących wynajmu krótkoterminowego, w szczególności w zakresie ewentualnego obowiązku rejestracji turystycznej, pobierania i rozliczania podatku turystycznego, opłaty klimatycznej itp.
  - 3.7. W serwisie możliwe jest zamieszczanie przez Użytkownika recenzji poszczególnych ofert i opinii na temat Dostawcy Usług.

#### **4. Konto Użytkownika i Konto Dostawcy Usług**

- 4.1. Dostawca Usług może korzystać z Serwisu po zarejestrowaniu Konta Dostawcy Usług. W celu założenia Konta Dostawcy Usług należy wypełnić formularz rejestracyjny, podając wymagane dane.
- 4.2. Warunkiem korzystania z Serwisu Dostawcy Usług jest posiadanie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej na kwotę nie niższą niż 50.000,00 EUR, obejmujące swym zakresem realizację usług zgodnie z publikowanymi ofertami. Operator może w każdym czasie zażądać dostarczenia przez Dostawcę Usług aktualnej polisy, pod rygorem zawieszenia Konta Dostawcy Usług.
- 4.3. Użytkownik może korzystać z Serwisu po zarejestrowaniu Konta Użytkownika. W celu założenia Konta Użytkownika należy wypełnić formularz rejestracyjny, podając wymagane dane.
- 4.4. Rejestrując Konto Użytkownika lub Konto Dostawcy Usług odpowiednio Użytkownik i Dostawca Usług zobowiązują się stosować się do warunków korzystania z Serwisu.
- 4.5. Rejestrując Konto Użytkownika lub Konto Dostawcy Usług odpowiednio Użytkownik i Dostawca Usług udzielają Operatorowi niewyłącznej, nieograniczonej i nieodpłatnej licencji na dostęp, używanie, przechowywanie, kopiowanie, modyfikowanie, rozpowszechnianie, publikowanie, przesyłanie i wykorzystywanie w inny sposób udostępnianych w Serwisie treści. Jeżeli treści te zawierają Dane Osobowe, będą one wykorzystywane do tych celów wyłącznie w zakresie, w jakim takie wykorzystanie będzie zgodne z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

- 4.6. Zabronione jest wykorzystywanie funkcjonalności Serwisu do rozpowszechniania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, znieślawiającym, naruszającym dobra osobiste, propagujących przemoc, nienawiść lub naruszających prawa autorskie.
- 4.7. Zabronione jest wykorzystywanie funkcjonalności Serwisu do oferowania nielegalnych produktów i usług, jak również do oferowania produktów i usług w sposób niezgodny z prawem.
- 4.8. Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub usunięcia Konta Użytkownika lub Konta Dostawcy Usług w przypadku korzystania z konta z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa lub warunków świadczenia usług przez Operatora, w szczególności postanowień niniejszego regulaminu.
- 4.9. Zabronione jest tworzenie fikcyjnych Kont Użytkowników w celu umieszczania w Serwisie nieautentycznych recenzji i opinii.
- 4.10. Operator zastrzega sobie prawo usunięcia Konta Użytkownika lub Konta Dostawcy Usług nieaktywnego przez okres ponad dwóch lat.
- 4.11. Użytkownik i Dostawca Usług w każdym czasie może zamknąć Konto Użytkownika lub Konto Dostawcy Usług. W takim przypadku wszystkie Rezerwacje dokonane za pośrednictwem zamkniętego Konta Użytkownika lub Konta Dostawcy Usług zostają automatycznie anulowane lub odwołane.
- 4.12. W razie utraty dostępu do Konta Użytkownika lub Konta Dostawcy Usług, w szczególności w przypadku podejrzenia kradzieży danych logowania lub nieautoryzowanego przejęcia Konta Użytkownika lub Konta Dostawcy Usług, Użytkownik lub Dostawca Usług powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora.

## **5. Rezerwacja**

- 5.1. Rezerwacja dokonywana jest poprzez wypełnienie przez Użytkownika formularza online udostępnionego w Serwisie oraz jego wysłanie do Dostawcy Usług za pośrednictwem Serwisu. Rezerwacja wymaga podania Danych Osobowych niezbędnych do jej realizacji.
- 5.2. Warunki Rezerwacji (zakres usługi, cena, zasady anulowania i odwołania) są prezentowane Użytkownikowi przed dokonaniem płatności. Dokonując Rezerwacji Użytkownik wyraża zgodę na warunki Rezerwacji oraz uiszczenie wszystkich należności związanych z Rezerwacją, w tym podatków i innych należności publicznoprawnych.
- 5.3. Płatności związane z Rezerwacją realizowane są wyłącznie w walucie **euro (EUR)**, za pośrednictwem systemu PayPal. Operator działa jako pośrednik w zakresie płatności związanej z Rezerwacją, przyjmując i przetwarzając środki wpłacone z tego tytułu przez Użytkownika. Brak płatności skutkuje anulowaniem Rezerwacji.
- 5.4. Po dokonaniu płatności przez Użytkownika Operator przesyła do Dostawcy Usług i Użytkownika potwierdzenie Rezerwacji, co uznaje się za równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług bezpośrednio między Użytkownikiem a Dostawcą Usług.
- 5.5. W braku odmiennych ustaleń zawarta za pośrednictwem Serwisu umowa wskutek dokonanej Rezerwacji uprawnia Użytkownika do tymczasowego wejścia, przebywania i korzystania z przedmiotu oferty, ewentualnie do korzystania z określonych w ofercie usług dodatkowych.
- 5.6. Dostawca Usług zachowuje prawo do ponownego wejścia do miejsca Zakwaterowania w trakcie pobytu Użytkownika, o ile jest to: (i) rzeczywiście niezbędne, (ii) dozwolone

na podstawie umowy z Gospodarzem oraz (iii) dozwolone przez obowiązujące prawo. W przypadku usług dodatkowych Dostawca Usług ma również prawo, w granicach obowiązującego prawa, weryfikować spełnienie zastrzeżonych w tym zakresie wymagań dotyczących minimalnego wieku, kompetencji, sprawności fizycznej itp.

- 5.7. Jeśli Użytkownik korzysta z przedmiotu oferty po terminie wymeldowania, Dostawca Usług ma prawo zmusić Użytkownika do opuszczenia tego miejsca w sposób dozwolony przez obowiązujące prawo.

## **6. Zmiana i odwołanie Rezerwacji**

- 6.1. Po potwierdzeniu Rezerwacji jej zmiany mogą nastąpić wyłącznie w drodze indywidualnych uzgodnień Użytkownika i Dostawcy Usług. Ustalenia w tym zakresie Dostawca Usług zgłasza do Operatora, który dokonuje stosownej modyfikacji Rezerwacji.
- 6.2. Rezerwacja może zostać odwołana do czasu rozpoczęcia okresu pobytu wskazanego w Rezerwacji.
- 6.3. W razie odwołania Rezerwacji przez Użytkownika najpóźniej na 7 (siedem) dni przed okresem pobytu wskazanym w Rezerwacji uiszczona cena podlega zwrotowi Użytkownikowi w całości.
- 6.4. Jeżeli do odwołania Rezerwacji przez Użytkownika dojdzie w ciągu 6 (sześciu) dni przed okresem pobytu wskazanym w Rezerwacji, uiszczona cena podlega zwrotowi Użytkownikowi w części, tj. po potrąceniu opłaty manipulacyjnej.
- 6.5. Jeżeli Dostawca Usług odwoła Rezerwację, obowiązany jest uiścić na rzecz Operatora opłatę manipulacyjną.

## **7. Opłaty związane z korzystaniem z Serwisu**

- 7.1. Korzystanie z serwisu jest bezpłatne dla Użytkownika.
- 7.2. Operator pobiera prowizję od Dostawcy Usług za pośredniczenie w Rezerwacjach.
- 7.3. Prowizja wynosi **10%** ceny uiszczonej przez Użytkownika w związku z dokonaniem Rezerwacji. Do kwoty prowizji dolicza się podatki i inne należności publicznoprawne.
- 7.4. Rozliczenie Operatora z Dostawcą Usług następuje poprzez wypłatę Dostawcy Usług, pierwszego i szesnastego dnia każdego miesiąca, łącznej sumy środków zgromadzonych przez Operatora tytułem zrealizowanych Rezerwacji, potrąconej o kwotę należnej Operatorowi prowizji. Przez zrealizowanie Rezerwacji rozumie się rozpoczęcie okresu pobytu wskazanego w Rezerwacji.
- 7.5. W razie modyfikacji Rezerwacji dokonane zmiany uwzględnia się w rozliczeniu z Dostawcą Usług, przy czym Dostawca Usług ma obowiązek zaptacić wszelkie dodatkowe koszty i opłaty wynikające ze zmian Rezerwacji.
- 7.6. Operator przewiduje możliwość promowania ofert Dostawcy Usług w wynikach wyszukiwania oraz w programach promocyjnych Operatora (oferty sponsorowane) za dodatkową opłatą wynoszącą [1 EURO / dzień]. Do dodatkowej opłaty dolicza się podatki i inne należności publicznoprawne.
- 7.7. Opłata manipulacyjna, o której mowa w ust. 6.4 i 6.5, wynosi **5%** ceny, która miała zostać uiszczona przez Użytkownika w związku z dokonaniem Rezerwacji. Do opłaty manipulacyjnej dolicza się podatki i inne należności publicznoprawne. Opłata

manipulacyjna, którą zobowiązany jest uiszczyć Dostawca Usług, może zostać potrącona przez Operatora w ramach rozliczenia dokonywanego zgodnie z ust. 7.4.

- 7.8. Wszystkie opłaty związane z korzystaniem z Serwisu zastrzeżone są i uiszczane w walucie EUR.

## **8. Zwalczanie treści nielegalnych i niezgodnych z warunkami korzystania z Serwisu**

- 8.1. Operator prowadzi z własnej inicjatywy czynności sprawdzające i podejmuje inne środki mające na celu wykrywanie, identyfikację i usuwanie z Serwisu lub uniemożliwienie dostępu do treści nielegalnych i niezgodnych z warunkami korzystania z Serwisu. W ramach rzeczonych środków Operator ma również prawo zawiesić lub usunąć Konta Użytkownika lub Konta Dostawcy Usług, za pomocą którego treści nielegalne lub niezgodne z warunkami korzystania z Serwisu zostały w Serwisie opublikowane.
- 8.2. W razie podejrzenia, że dane treści w Serwisie mają treści nielegalnych lub niezgodnych z warunkami korzystania z Serwisu, Użytkownik lub Dostawca Usług powinien zgłosić ten fakt Operatorowi.
- 8.3. Operator zastrzega sobie prawo do zautomatyzowanej weryfikacji treści publikowanych przez Dostawcę Usług w ramach ofert oraz zamieszczanych przez Użytkownika recenzji, za pomocą narzędzi analizy treści opartych na algorytmach uczenia maszynowego oraz systemów antyspamowych. Program ten działa w następujący sposób: *analizuje treść pod kątem zgodności z Regulaminem, wykrywania nadużyć, treści zabronionych, spamu, nieprawdziwych danych, prób manipulacji ocenami oraz innych naruszeń zasad Serwisu; w razie potrzeby treść może zostać oznaczona, ukryta, odrzucona lub przekazana do ręcznej weryfikacji przez Operatora.*
- 8.4. Operator podejmuje działania przeciwko nielegalnym treściom zgodnie z otrzymanymi nakazami, wydanymi przez odpowiednie krajowe organy sądowe lub administracyjne na podstawie mających zastosowanie w danym przypadku przepisów prawa.
- 8.5. Operator bez zbędnej zwłoki informuje organ, który wydał nakaz, o wszelkich działaniach podjętych w odpowiedzi na nakaz, wskazując, czy i kiedy zostały podjęte działania w odpowiedzi na ten nakaz.
- 8.6. Najpóźniej w momencie podjęcia działań w odpowiedzi na nakaz lub – w stosownych przypadkach – w momencie określonym w nakazie, Operator informuje Użytkownika lub Dostawcę Usług odpowiedzialnego za nielegalną treść o otrzymanym nakazie i o działaniach podjętych w odpowiedzi na ten nakaz.
- 8.7. W pozostałych przypadkach Operator bez zbędnej zwłoki przedstawia Użytkownikowi lub Dostawcy Usług odpowiedzialnemu za daną treść, jak również dokonującemu zgłoszenia zgodnie z ust. 8.2, informację o podjętych środkach przeciwko treści nielegalnej lub niezgodnej z warunkami korzystania z Serwisu oraz uzasadnienie ich zastosowania.
- 8.8. W przypadku, gdy Operator poweźmie jakiegokolwiek informacje dające podstawę do podejrzenia, że w Serwisie popełniono, popełnia się lub może dojść do popełnienia przestępstwa, w szczególności przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, Operator natychmiast informuje o tym właściwe organy ścigania lub organy sądowe i przekazuje wszystkie dostępne informacje na ten temat.

## **9. Autorskie prawa majątkowe Operatora**

- 9.1. Za wyjątkiem treści zamieszczonych w ofertach Dostawcy Usług oraz w recenzjach i opiniach Użytkownika, treści udostępniane w Serwisie są chronione prawami autorskimi, znakami towarowymi lub innymi prawami przysługującymi Operatorowi.
- 9.2. Zabronione jest używanie, kopiowanie, adaptowanie, modyfikowanie, przygotowywanie utworów zależnych, rozpowszechnianie, licencjonowanie, sprzedawanie, przekazywanie, publiczne wyświetlanie, publicznie wykonywanie, przesyłanie, nadawanie ani w inny sposób wykorzystywanie treści, o których mowa w ust. 9.1.
- 9.3. Zabronione jest usuwanie, zmienianie oraz zakrywanie informacji o prawach autorskich, znakach towarowych lub innych prawach przysługujących Operatorowi w odniesieniu do treści, o których mowa w ust. 9.1.

## **10. Zasady dotyczące zniszczeń**

- 10.1. Użytkownik zobowiązany jest do utrzymania apartamentu i jego elementów, w tym wszystkie meble, urządzenia elektroniczne, instalacje, elementy wyposażenia i sprzęty znajdujące się w apartamencie, w stanie technicznym nie pogorszonym ponad stan wynikający z normalnego używania.
- 10.2. Użytkownik ma obowiązek pozostawić apartament w takim samym stanie czystości i ogólnego porządku jak w momencie przyjazdu.
- 10.3. Użytkownik odpowiada za zapewnienie bezpiecznego stanu apartamentu w czasie trwania pobytu oraz w momencie wyjazdu, co obejmuje w szczególności obowiązek zamykania wszystkich drzwi i okien w apartamencie.
- 10.4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zrekompensowanie wszystkich szkód, zniszczeń lub strat spowodowanych w apartamencie przez Użytkownika osobiście lub pozostałe osoby dzielące z nim pobyt w apartamencie.
- 10.5. W przypadku wykrycia szkody po opuszczeniu apartamentu przez Użytkownika Dostawca Usług ma prawo zgłosić Operatorowi roszczenie za pośrednictwem formularza udostępnionego w Serwisie, w terminie 48 (czterdziestu ośmiu) godzin od momentu wymeldowania Użytkownika.
- 10.6. Zgłoszenie szkody przez Dostawcę Usług musi zawierać:
  - a) szczegółowy opis szkody;
  - b) dokumentację fotograficzną lub filmową przedstawiającą szkodę;
  - c) udokumentowany szacunkowy kosztorys naprawienia szkody (wycenę naprawy, dowód zakupu zniszczonych przedmiotów itd.);
  - d) kwotę żądanego odszkodowania.
- 10.7. Po otrzymaniu zgłoszenia Operator przesyła go Użytkownikowi, który w terminie 72 (siedemdziesięciu dwóch) godzin ma prawo ustosunkować się do roszczenia Dostawcy Usług.
- 10.8. Jeżeli Użytkownik nie zgłosi zastrzeżeń lub wyjaśnień w terminie, o którym mowa w pkt 10.7, albo jeżeli przedstawione przez Użytkownika wyjaśnienia okażą się niewystarczające, Operator może dokonać obciążenia karty płatniczej lub innego instrumentu płatniczego Użytkownika kwotą odszkodowania, nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni od daty otrzymania zgłoszenia. Obciążenie opiewa na kwotę nie wyższą niż uzasadniona wartość szkody, ustalona na podstawie dokumentów przedstawionych

przez Dostawcę Usług. O zamiarze i dokonaniu obciążenia Operator obowiązany jest poinformować Użytkownika.

10.9. Uznając zgłoszenie za niezasadne Operator informuje Użytkownika i Dostawcę Usług o odrzuceniu zgłoszonego roszczenia.

10.10. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na obciążenie jego karty płatniczej lub innego instrumentu płatniczego kwotą odszkodowania za szkody, zniszczenia lub straty spowodowane w apartamencie do maksymalnej kwoty ... EUR.

## 11. Dane osobowe i Polityka Prywatności

- 11.1. Administratorem Danych Osobowych Użytkowników i Dostawców Usług jest Operator.
- 11.2. Dane osobowe Użytkowników i Dostawców Usług są przetwarzane zgodnie z RODO oraz innymi regulacjami obowiązującymi w tym zakresie.
- 11.3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików *cookies* określa Polityka Prywatności dostępna pod adresem: <https://hiszpanskiewakacje.eu/polityk-prywatnosci/>.

## 12. Odpowiedzialność

- 12.1. Użytkownik i Dostawca Usług zobowiązani są do korzystania z Serwisu w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami niniejszego regulaminu, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami.
- 12.2. Użytkownik i Dostawca Usług są odpowiedzialni za wszelkie działania podejmowane w ramach odpowiednio Konta Użytkownika oraz Konta Dostawcy Usług.
- 12.3. Użytkownik i Dostawca Usług odpowiadają za poprawność danych podawanych przy tworzeniu Konta Użytkownika i Konta Dostawcy Usług.
- 12.4. Dostawca Usług odpowiada za prawdziwość, kompletność lub aktualność informacji zawartych w publikowanych w Serwisie ofertach.
- 12.5. Dostawca Usług odpowiada za określenie i wypełnienie ciężących na nim obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym dotyczących sprawozdawczości podatkowej, jak również pobierania, odprowadzania podatków oraz innych należności publicznoprawnych.
- 12.6. Dostawca Usług ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zawartej z Użytkownikiem na warunkach określonych w Rezerwacji.
- 12.7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania i zaniechania, a także za działania i zaniechania wszystkich osób, które korzystają z przedmiotu oferty w ramach dokonanej przez Użytkownika Rezerwacji.
- 12.8. Użytkownik odpowiada za treść recenzji i opinii zamieszczanych w Serwisie.
- 12.9. Operator dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia ciągłego i prawidłowego funkcjonowania Serwisu, jednak nie gwarantuje jej nieprzerwanej dostępności ani braku usterek poszczególnych funkcjonalności. Operator zastrzega sobie prawo do aktualizacji w każdym czasie funkcjonalności Serwisu.
- 12.10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) szkody wynikłe z nieprawidłowego korzystania z Serwisu przez Użytkownika i Dostawcę Usług,
  - b) treści zamieszczane przez Użytkownika i Dostawcę Usług w Serwisie;

- c) realizację obowiązków wynikających z przepisów obowiązującego prawa, ciążących na Użytkowniku i Dostawcy Usług;
- d) konsekwencje bezprawnych działań i zaniechań Użytkowników, w szczególności w razie korzystania z przedmiotu oferty niezgodnie z przeznaczeniem, niestosowania się do regulaminów obiektów i lokalnych przepisów, naruszania ciszy nocnej itd.,
- e) niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Dostawcę Usług, w tym w szczególności za niedostępność przedmiotu oferty, jak również za jakość zakwaterowania odbiegającą od opisu z oferty opublikowanej w Serwisie,
- f) skutki Siły Wyższej.

### **13. Reklamacje**

- 13.1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu, w sprawie treści nielegalnych lub niezgodnych z warunkami korzystania z Serwisu, dotyczących realizacji płatności dokonywanej w związku z Rezerwacją – należy zgłaszać Operatorowi drogą elektroniczną [kontakt@hiszpanskiewakacje.eu](mailto:kontakt@hiszpanskiewakacje.eu) lub poprzez wypełnienie formularza online udostępnionego w Serwisie oraz jego wystanie do Operatora.
- 13.2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane Użytkownika lub Dostawcy Usług (imię, nazwisko, adres e-mail), opis problemu oraz związane z tym żądanie.
- 13.3. Operator rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W tym terminie zostanie wysłana odpowiedź na adres mailowy wskazany w reklamacji.
- 13.4. Reklamacje dotyczące przedmiotu oferty oraz usług świadczonych przez Dostawcę Usług należy kierować bezpośrednio do Dostawcy Usług. Operator udziela Użytkownikowi wsparcia w kontakcie z Dostawcą Usług, działając na rzecz polubownego rozwiązania sporu zaistniałego między Użytkownikiem a Dostawcą Usług.

### **14. Postanowienia końcowe**

- 14.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu w dowolnym czasie. O wszelkich zmianach regulaminu Użytkownicy i Dostawcy Usług zostaną poinformowani poprzez zamieszczenie stosownej informacji w Serwisie oraz indywidualne powiadomienie na Koncie Użytkownika lub Koncie Dostawcy Usług.
- 14.2. Zmiany regulaminu wchodzi w życie z dniem ich publikacji w Serwisie. Korzystanie z Serwisu po wejściu w życie zmian regulaminu jest równoznaczne z ich akceptacją.
- 14.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.