

# REGULAMIN REZERWACJI USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## TOWER HOTEL WROCŁAW

### 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

**1.1.** Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji usług świadczonych przez Tower Hotel Wrocław za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego online, a także prawa i obowiązki Obiektu oraz Klienta związane z procesem rezerwacji.

**1.2.** Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**1.2.1. Klient** – osoba dokonująca rezerwacji usług oferowanych przez Obiekt, w szczególności:

a) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca rezerwacji jako konsument,

b) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, dokonująca rezerwacji w związku z prowadzoną działalnością,

c) osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną.

**1.2.2. Obiekt** – **Tower Hotel Wrocław**, zlokalizowany przy ul. Szewskiej 3, 50-053 Wrocław, prowadzony przez:

**Filippidis Spółka Komandytowa**

ul. Szewska 6-7, 50-053 Wrocław

NIP: 897 186 76 51

REGON: 383648224

KRS: 0000790966

e-mail: [repcja@towerhotel.com.pl](mailto:repcja@towerhotel.com.pl)

tel.: +48 71 777 11 00,

zwaną dalej również „Hotelem” lub „Obiektem”.

**1.2.3. Płatności Online** – metody płatności elektronicznej udostępnione Klientowi podczas procesu rezerwacji.

**1.2.4. Regulamin** – niniejszy Regulamin Rezerwacji Usług Drogą Elektroniczną.

**1.2.5. Dostawca Silnika Rezerwacyjnego** – podmiot świadczący na rzecz Obiektu usługę technicznego udostępnienia systemu umożliwiającego dokonywanie i obsługę rezerwacji online.

**1.2.6. Rezerwacja** – zamówienie przez Klienta określonych usług Obiektu na wskazany termin, dokonane za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego i potwierdzone przez Obiekt.

**1.3.** Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego na oficjalnej stronie internetowej Tower Hotel Wrocław oraz innych narzędzi zintegrowanych z infrastrukturą rezerwacyjną Obiektu.

**1.4.** Podanie przez Klienta numeru NIP w celu otrzymania faktury nie przesądza samo w sobie o zakresie przysługującej mu ochrony prawnej. Status Klienta oraz zakres stosowania przepisów dotyczących konsumentów ustalane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem w szczególności charakteru zawieranej umowy.

---

## **2. WYMAGANIA TECHNICZNE**

**2.1.** Do korzystania z systemu rezerwacyjnego wymagane jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa oraz aktywny adres e-mail.

**2.2.** Klient zobowiązany jest do podania prawidłowego i dostępnego adresu e-mail. Na podany adres przesyłane są w szczególności informacje dotyczące rezerwacji, jej potwierdzenia, zmiany lub anulowania.

**2.3.** Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności podania błędnego adresu e-mail, przepełnienia skrzynki pocztowej lub działania filtrów antyspamowych.

**2.4.** Obiekt nie odpowiada za czasową niedostępność systemu rezerwacyjnego wynikającą z przyczyn pozostających poza jego kontrolą, w szczególności awarii infrastruktury teleinformatycznej, przerw technicznych, działania dostawców zewnętrznych lub siły wyższej, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

---

## **3. DOKONYWANIE REZERWACJI**

**3.1.** W celu dokonania rezerwacji Klient powinien:

- a) wybrać termin pobytu,
- b) wybrać liczbę osób oraz dostępny pokój lub ofertę,
- c) podać wymagane dane,
- d) zapoznać się z warunkami wybranej oferty,
- e) zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego postanowienia,
- f) jeżeli wymagają tego warunki oferty, dokonać płatności, przedpłaty lub udzielić wymaganej gwarancji rezerwacji.

**3.2.** Zdjęcia oraz materiały przedstawiające pokoje i inne przestrzenie Obiektu mają charakter informacyjny. Poszczególne pokoje w ramach tej samej kategorii mogą różnić się elementami wystroju, układem lub wyposażeniem, przy zachowaniu standardu właściwego dla danej kategorii.

Powyższe nie dotyczy cech wyraźnie zagwarantowanych Klientowi w warunkach wybranej oferty.

**3.3.** Uwagi i życzenia specjalne wpisane przez Klienta podczas rezerwacji traktowane są jako prośby i nie stanowią gwarantowanego elementu rezerwacji, chyba że zostały wyraźnie potwierdzone przez Obiekt.

Jeżeli realizacja dodatkowego życzenia wiąże się z dodatkową opłatą, Obiekt poinformuje o tym Klienta przed jego realizacją.

**3.4.** Usługi dodatkowe wybrane i opłacone lub potwierdzone podczas procesu rezerwacji stanowią część rezerwacji i są realizowane zgodnie z warunkami wybranej oferty.

**3.5.** Rezerwację uważa się za skutecznie dokonaną po otrzymaniu przez Klienta wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie rezerwacji.

Jeżeli Klient nie otrzyma potwierdzenia, powinien sprawdzić folder SPAM, a następnie skontaktować się bezpośrednio z Obiektem.

---

### **3.6. ODMOWA LUB BRAK MOŻLIWOŚCI REALIZACJI REZERWACJI**

**3.6.** Obiekt może odmówić przyjęcia rezerwacji lub poinformować Klienta o braku możliwości jej realizacji w szczególności w przypadku:

- a) braku dostępności zarezerwowanego pokoju,
- b) podania danych uniemożliwiających identyfikację Klienta lub prawidłową realizację rezerwacji,
- c) uzasadnionego podejrzenia nadużycia systemu rezerwacyjnego,
- d) braku wymaganej płatności, przedpłaty lub autoryzacji,
- e) wystąpienia oczywistego błędu technicznego lub cenowego,
- f) wystąpienia siły wyższej,
- g) wystąpienia innych obiektywnych okoliczności uniemożliwiających wykonanie umowy.

**3.7.** Jeżeli po potwierdzeniu rezerwacji Obiekt nie będzie mógł zapewnić zarezerwowanego pokoju z przyczyn leżących po jego stronie, może zaproponować Klientowi zakwaterowanie zastępcze o porównywalnym lub wyższym standardzie, bez dodatkowych kosztów dla Klienta.

Klient może odmówić przyjęcia zaproponowanego zakwaterowania zastępczego. W takim przypadku, jeżeli rezerwacja została opłacona, Obiekt zwróci Klientowi kwoty otrzymane z tytułu niezrealizowanej rezerwacji.

---

### **3.8. OCZYWISTA OMYŁKA CENOWA**

**3.8.** Za oczywistą omyłkę cenową uznaje się w szczególności cenę będącą następstwem jednoznacznego błędu technicznego, systemowego lub oczywistego błędu przy wprowadzaniu danych, której nieprawidłowość mogłaby być rozpoznawalna przy uwzględnieniu okoliczności danej oferty.

**3.9.** W przypadku wykrycia oczywistej omyłki cenowej Obiekt niezwłocznie poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji oraz przedstawi możliwy sposób jej rozwiązania.

**3.10.** Jeżeli realizacja rezerwacji na pierwotnych warunkach nie będzie możliwa, dalsze postępowanie odbywać się będzie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku anulowania rezerwacji przez Obiekt środki wpłacone przez Klienta z tytułu tej rezerwacji zostaną zwrócone.

---

## **4. ZMIANA I ANULOWANIE REZERWACJI**

**4.1.** Możliwość zmiany lub anulowania rezerwacji zależy od warunków wybranej przez Klienta oferty.

**4.2.** Jeżeli dana oferta umożliwia zmianę lub anulowanie rezerwacji, Klient może skorzystać z odpowiedniego linku zawartego w potwierdzeniu rezerwacji albo skontaktować się z Obiektem.

**4.3.** Zmiana rezerwacji może wymagać potwierdzenia przez Obiekt i jest skuteczna dopiero po otrzymaniu przez Klienta potwierdzenia dokonania zmiany.

**4.4.** Zmiana terminu pobytu, kategorii pokoju, liczby osób lub innych elementów rezerwacji może spowodować zmianę ceny zgodnie z aktualną ofertą obowiązującą dla nowego zakresu rezerwacji.

**4.5.** Jeżeli Klient dokonał rezerwacji oferty bezzwrotnej, możliwość bezpłatnego anulowania lub zmiany rezerwacji może być wyłączona zgodnie z warunkami zaakceptowanymi przy jej dokonywaniu.

**4.6.** Klient będący konsumentem nie posiada ustawowego 14-dniowego prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość w przypadku usług zakwaterowania, dla których oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Powyższe nie ogranicza prawa do anulowania rezerwacji przyznanego Klientowi w warunkach konkretnej oferty.

**4.7.** Umowa o świadczenie usług hotelarskich zostaje zawarta na okres wskazany w potwierdzeniu rezerwacji.

**4.8.** Osoba dokonująca rezerwacji w imieniu innej osoby lub podmiotu potwierdza, że jest uprawniona do dokonania takiej rezerwacji i przekazania danych niezbędnych do jej realizacji.

---

## **5. CENY**

**5.1.** Dokonanie odpłatnej rezerwacji wiąże się z obowiązkiem zapłaty ceny wskazanej w procesie rezerwacji.

**5.2.** Ceny prezentowane Klientowi są cenami brutto i zawierają podatek VAT według obowiązujących przepisów, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

**5.3.** Cena rezerwacji obejmuje wyłącznie usługi wskazane w wybranej ofercie oraz w potwierdzeniu rezerwacji.

**5.4.** Usługi dodatkowe niewchodzące w skład rezerwacji, zamówione w trakcie pobytu, podlegają odrębnej opłacie zgodnie z aktualnym cennikiem Obiektu.

**5.5.** Ceny usług noclegowych mają charakter dynamiczny i mogą zmieniać się w zależności od między innymi terminu pobytu, dostępności, obłożenia, sezonowości, długości pobytu oraz warunków konkretnej oferty.

Zmiany cen dokonane po potwierdzeniu rezerwacji nie wpływają na cenę prawidłowo zawartej i potwierdzonej rezerwacji.

**5.6.** Cena może ulec obniżeniu w wyniku zastosowania kodu promocyjnego, rabatu, programu lojalnościowego lub innej promocji.

**5.7.** Poszczególne rabaty i promocje mogą nie łączyć się ze sobą, jeżeli wynika to z warunków danej oferty.

**5.8.** Ceny oferowane na oficjalnej stronie internetowej Hotelu mogą różnić się od cen dostępnych w innych kanałach sprzedaży ze względu na odmienne warunki ofert, płatności, promocji lub anulacji.

**5.9.** W przypadku promocji cenowych Obiekt przekazuje informacje dotyczące cen zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**5.10.** Ewentualne podatki lub opłaty lokalne, których pobranie wynika z obowiązujących przepisów i które nie są zawarte w cenie rezerwacji, mogą być pobierane dodatkowo. Jeżeli ich wysokość jest znana Obiektowi na etapie rezerwacji, informacja o nich zostanie przekazana Klientowi.

---

## **6. PŁATNOŚCI**

**6.1.** W zależności od warunków wybranej oferty płatność może być dokonywana online, przelewem, kartą płatniczą lub w Obiekcie.

**6.2.** Płatności elektroniczne mogą być obsługiwane przez zewnętrznego operatora płatności. Informacja dotycząca dostępnych metod płatności oraz, w odpowiednich przypadkach, operatora płatności prezentowana jest podczas procesu rezerwacji.

**6.3.** Dokonując płatności Klient akceptuje warunki wybranej metody płatności oraz warunki rezerwacji.

**6.4.** Obiekt może dokonać preautoryzacji karty lub obciążenia karty wyłącznie w zakresie wynikającym z warunków rezerwacji, zgody Klienta oraz obowiązujących przepisów.

**6.5.** W przypadku reklamacji transakcji kartowej Obiekt może przekazać operatorowi płatności lub wystawcy karty dokumenty potwierdzające zawarcie i warunki umowy, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.

**6.6.** Jeżeli Klient uprzednio i wyraźnie zgodził się na możliwość obciążenia karty dodatkowymi należnościami, Obiekt może dokonać takiego obciążenia wyłącznie w granicach udzielonej zgody i zgodnie z obowiązującym prawem.

W przypadku szkody Obiekt dokumentuje podstawę oraz wysokość dochodzonej należności i informuje o niej Klienta.

---

## **7. VOUCHERY**

**7.1.** Obiekt może oferować vouchery uprawniające do skorzystania z określonych usług lub pobytu w Tower Hotel Wrocław.

**7.2.** Rodzaj usług, wartość vouchera, termin jego ważności oraz szczegółowe zasady wykorzystania określone są w warunkach konkretnego vouchera.

**7.3.** Voucher może mieć charakter kwotowy albo obejmować konkretną usługę lub pakiet usług.

**7.4.** Realizacja vouchera wymaga wcześniejszej rezerwacji i potwierdzenia dostępności przez Obiekt, chyba że warunki danego vouchera stanowią inaczej.

**7.5.** Jeżeli wartość vouchera kwotowego jest niższa od ceny zamówionych usług, Klient zobowiązany jest dopłacić różnicę.

**7.6.** Zasady rozliczenia niewykorzystanej części wartości vouchera określają warunki jego sprzedaży, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

**7.7.** Voucher nie może zostać wykorzystany do zakupu innego vouchera, chyba że Obiekt wyraźnie dopuszcza taką możliwość.

**7.8.** W przypadku zakupu vouchera na odległość uprawnienia Klienta dotyczące odstąpienia od umowy wynikają z obowiązujących przepisów prawa oraz charakteru zakupionej usługi.

**7.9.** W przypadku utraty vouchera Obiekt może wystawić duplikat, jeżeli możliwe jest jednoznaczne ustalenie jego nabycia, ważności oraz faktu, że nie został wcześniej wykorzystany.

---

## **8. POBYT W OBIEKCIE**

**8.1.** Szczegółowe zasady pobytu w Tower Hotel Wrocław określa odrębny Regulamin Hotelu.

**8.2.** Podczas zameldowania Obiekt może poprosić Klienta oraz inne osoby objęte rezerwacją o okazanie dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości i zgodności danych z rezerwacją.

**8.3.** W przypadku pobytu osób małoletnich zastosowanie mają obowiązujące w Tower Hotel Wrocław Standardy Ochrony Małoletnich oraz obowiązujące przepisy prawa.

**8.4.** Wyjazd Klienta przed terminem określonym w rezerwacji nie powoduje automatycznego obniżenia ceny pobytu. Zasady ewentualnego rozliczenia wcześniejszego wyjazdu wynikają z warunków wybranej oferty.

**8.5.** Niepojawienie się Klienta w Obiekcie bez wcześniejszego anulowania rezerwacji, tzw. no-show, rozliczane jest zgodnie z warunkami wybranej oferty.

**8.6.** Przedłużenie pobytu wymaga uzgodnienia z recepcją i uzależnione jest od dostępności pokoi.

**8.7.** Nieopuszczenie pokoju do zakończenia doby hotelowej może skutkować naliczeniem dodatkowej opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem Hotelu.

---

## **9. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON**

**9.1.** Klient zobowiązany jest podawać podczas rezerwacji dane prawdziwe, aktualne i niezbędne do prawidłowej realizacji usługi.

**9.2.** Podanie nieprawdziwych lub niekompletnych danych, które uniemożliwiają prawidłową realizację rezerwacji, może skutkować odmową jej realizacji lub anulowaniem, przy czym zasady rozliczenia wpłaconych środków określają warunki oferty oraz obowiązujące przepisy prawa.

**9.3.** Klient zobowiązuje się korzystać z systemu rezerwacyjnego zgodnie z prawem i jego przeznaczeniem.

**9.4.** Obiekt zobowiązany jest do świadczenia usług zgodnie z prawidłowo dokonaną i potwierdzoną rezerwacją.

**9.5.** Jeżeli Klient chce otrzymać fakturę wystawioną na przedsiębiorcę, powinien podać kompletne i prawidłowe dane wymagane do wystawienia faktury, w tym numer NIP, przed wystawieniem dokumentu.

**9.6.** Możliwość późniejszej zmiany danych nabywcy na fakturze uzależniona jest od obowiązujących przepisów podatkowych.

**9.7.** Wnioski dotyczące ponownego przestania lub wystawienia dokumentu księgowego należy kierować bezpośrednio do Obiektu.

---

## **10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

**10.1.** Klient odpowiada za prawidłowość danych przekazywanych podczas dokonywania rezerwacji oraz za wybór oferty odpowiadającej jego potrzebom.

**10.2.** Obiekt odpowiada za prawidłową realizację usług zgodnie z zawartą umową oraz obowiązującymi przepisami prawa.

**10.3.** Obiekt nie odpowiada za utrudnienia w procesie rezerwacji wynikające wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności awarii jego urządzenia, oprogramowania lub połączenia internetowego.

**10.4.** Obiekt nie odpowiada za zdarzenia pozostające poza jego kontrolą w zakresie, w jakim odpowiedzialność ta może zostać zgodnie z prawem wyłączona lub ograniczona.

**10.5.** Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Obiektu w przypadkach, w których takie wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

**10.6.** Odpowiedzialność Hotelu za rzeczy wniesione przez Gościa do Hotelu regulują obowiązujące przepisy prawa oraz Regulamin Hotelu.

---

## **11. REKLAMACJE**

**11.1.** Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą procesu rezerwacji lub realizacji usług świadczonych przez Obiekt, w szczególności w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

**11.2.** W celu umożliwienia możliwie szybkiego wyjaśnienia sytuacji zaleca się zgłoszenie zauważonej nieprawidłowości niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

Powyższe zalecenie nie ogranicza praw Klienta wynikających z obowiązujących przepisów.

**11.3.** Reklamację można złożyć:

drogą elektroniczną:

**recepcja@towerhotel.com.pl**

lub pisemnie na adres:

**Tower Hotel Wrocław**

ul. Szewska 3

50-053 Wrocław.

**11.4.** Reklamacja powinna w miarę możliwości zawierać:

a) imię i nazwisko Klienta,

b) numer lub dane umożliwiające identyfikację rezerwacji,

c) dane kontaktowe,

d) opis zgłaszanej nieprawidłowości,

e) żądanie Klienta, jeżeli zostało sformułowane.

Brak któregoś z powyższych elementów nie powoduje automatycznie odrzucenia reklamacji, jeżeli możliwe jest jej rozpatrzenie na podstawie posiadanych informacji.

**11.5.** Reklamacja konsumenta rozpatrywana jest w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, odpowiedź na reklamację konsumenta udzielana jest w terminie **14 dni od dnia jej otrzymania**.

**11.6.** Odpowiedź na reklamację przekazywana jest konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

**11.7.** Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem może skorzystać z dostępnych pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności z pomocy właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej lub sądu polubownego.

Informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**11.8.** Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny, chyba że obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

---

## **12. DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ**

**12.1.** Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z rezerwacją jest:

**Filippidis Spółka Komandytowa**

ul. Szewska 6-7

50-053 Wrocław

NIP: 897 186 76 51

REGON: 383648224

KRS: 0000790966.

**12.2.** Dane osobowe przetwarzane są w zakresie niezbędnym do dokonania i realizacji rezerwacji, świadczenia usług hotelarskich, obsługi płatności, realizacji obowiązków prawnych oraz w innych celach szczegółowo określonych w Polityce Prywatności.

**12.3.** Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, okresów ich przechowywania, odbiorców danych oraz praw osób, których dane dotyczą, określa **Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Tower Hotel Wrocław**.

---

## **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**13.1.** Obiekt może dokonywać zmian niniejszego Regulaminu, w szczególności w związku ze zmianą przepisów prawa, funkcjonowania systemu rezerwacyjnego lub sposobu świadczenia usług.

**13.2.** Zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa i obowiązki wynikające z rezerwacji dokonanych przed wejściem zmiany w życie. Do takich rezerwacji stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili ich dokonania.

**13.3.** Regulamin sporządzono w języku polskim i może być udostępniany również w innych wersjach językowych. W przypadku rozbieżności podstawą interpretacji jest wersja polska, z zastrzeżeniem praw przysługujących konsumentowi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

**13.4.** Do umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu stosuje się prawo polskie, przy czym wybór prawa polskiego nie pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu przez przepisy, których zastosowania nie może wyłączyć umowa.

**13.5.** Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.

**13.6.** Spory wynikające z umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

W przypadku sporów pomiędzy Obiektem a Klientem niebędącym konsumentem ani osobą fizyczną korzystającą na podstawie przepisów prawa z ochrony przysługującej konsumentowi, właściwy jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby podmiotu prowadzącego Obiekt, o ile przepisy prawa dopuszczają takie ustalenie właściwości.

**13.7.** Niniejszy Regulamin rezerwacji stosuje się łącznie z Regulaminem Hotelu. W przypadku rozbieżności dotyczących samego procesu rezerwacji zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu, natomiast w zakresie zasad pobytu w Obiekcie zastosowanie ma Regulamin Hotelu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

**13.8.** Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej Tower Hotel Wrocław.

---

## **TOWER HOTEL WROCŁAW**

ul. Szewska 3  
50-053 Wrocław

e-mail: [recepcja@towerhotel.com.pl](mailto:recepcja@towerhotel.com.pl)  
tel.: **+48 71 777 11 00**

**Obiekt prowadzony przez:**  
**Filippidis Spółka Komandytowa**  
ul. Szewska 6-7  
50-053 Wrocław

NIP: **897 186 76 51**  
REGON: **383648224**  
KRS: **0000790966**

# TERMS AND CONDITIONS FOR ELECTRONIC RESERVATION OF SERVICES

## TOWER HOTEL WROCŁAW

### 1. INTRODUCTORY PROVISIONS

**1.1.** These Terms and Conditions set out the rules governing reservations for services provided by Tower Hotel Wrocław via the online booking system, as well as the rights and obligations of the Property and the Client in connection with the reservation process.

**1.2.** The following terms used in these Terms and Conditions shall have the meanings set out below:

**1.2.1. Client** – a person making a reservation for services offered by the Property, in particular:

- a) a natural person with full legal capacity making a reservation as a consumer,
- b) a natural person conducting business activity and making a reservation in connection with such business activity,
- c) a legal person or an organisational unit without legal personality to which legal capacity is granted under applicable law.

**1.2.2. Property – Tower Hotel Wrocław**, located at ul. Szewska 3, 50-053 Wrocław, operated by:

**Filippidis Spółka Komandytowa**

ul. Szewska 6-7, 50-053 Wrocław

Tax ID (NIP): 897 186 76 51

REGON: 383648224

KRS: 0000790966

e-mail: [recepcja@towerhotel.com.pl](mailto:recepcja@towerhotel.com.pl)

tel.: +48 71 777 11 00,

hereinafter also referred to as the “**Hotel**” or the “**Property**”.

**1.2.3. Online Payments** – electronic payment methods made available to the Client during the reservation process.

**1.2.4. Terms and Conditions** – these Terms and Conditions for Electronic Reservation of Services.

**1.2.5. Booking Engine Provider** – an entity providing the Property with the technical infrastructure enabling online reservations to be made and managed.

**1.2.6. Reservation** – an order placed by the Client for specified services provided by the Property on a selected date or dates, made via the booking system and confirmed by the Property.

**1.3.** These Terms and Conditions apply to reservations made through the booking system available on the official Tower Hotel Wrocław website and through other tools integrated with the Property's booking infrastructure.

**1.4.** Providing a Tax Identification Number (NIP) for the purpose of receiving an invoice does not in itself determine the scope of legal protection available to the Client. The Client's legal status and the applicability of consumer protection provisions shall be determined in accordance with applicable law, taking into account, in particular, the nature of the agreement being concluded.

---

## **2. TECHNICAL REQUIREMENTS**

**2.1.** In order to use the booking system, the Client must have a device with Internet access, an up-to-date web browser and an active e-mail address.

**2.2.** The Client is required to provide a correct and accessible e-mail address. Information concerning the Reservation, including confirmation, amendment or cancellation, shall be sent to the e-mail address provided.

**2.3.** The Property shall not be liable for the failure to deliver messages where such failure results from circumstances attributable to the Client, in particular an incorrect e-mail address, a full mailbox or spam filtering.

**2.4.** The Property shall not be liable for temporary unavailability of the booking system resulting from circumstances beyond its control, including failures of telecommunications infrastructure, technical maintenance, actions or failures of third-party providers or force majeure, subject to mandatory provisions of applicable law.

---

## **3. MAKING A RESERVATION**

**3.1.** In order to make a Reservation, the Client should:

- a) select the dates of stay,
- b) select the number of guests and the available room or offer,
- c) provide the required information,
- d) review the conditions of the selected offer,
- e) read and accept these Terms and Conditions,
- f) where required by the conditions of the selected offer, make payment or prepayment or provide the required reservation guarantee.

**3.2.** Photographs and other materials presenting rooms and other areas of the Property are for information purposes only. Individual rooms within the same category may differ in terms of

décor, layout or individual items of equipment, while maintaining the standard applicable to the relevant room category.

The above does not apply to features expressly guaranteed to the Client under the conditions of the selected offer.

**3.3.** Comments and special requests entered by the Client during the reservation process shall be treated as requests and shall not constitute a guaranteed element of the Reservation unless expressly confirmed by the Property.

If fulfilling an additional request involves an additional charge, the Property shall inform the Client before such request is fulfilled.

**3.4.** Additional services selected and paid for or confirmed during the booking process form part of the Reservation and shall be provided in accordance with the conditions of the selected offer.

**3.5.** A Reservation shall be deemed successfully completed once the Client receives an e-mail confirming the Reservation.

If the Client does not receive confirmation, the Client should check the spam folder and then contact the Property directly.

---

### **3.6. REFUSAL OR INABILITY TO FULFIL A RESERVATION**

**3.6.** The Property may refuse to accept a Reservation or inform the Client that it is unable to fulfil it, in particular where:

- a) the reserved room is unavailable,
- b) the Client has provided information preventing identification of the Client or proper fulfilment of the Reservation,
- c) there are reasonable grounds to suspect misuse of the booking system,
- d) the required payment, prepayment or authorisation has not been obtained,
- e) an obvious technical or pricing error has occurred,
- f) force majeure has occurred,
- g) other objective circumstances make fulfilment of the agreement impossible.

**3.7.** If, after confirming a Reservation, the Property is unable to provide the reserved room for reasons attributable to the Property, it may offer the Client alternative accommodation of a comparable or higher standard at no additional cost to the Client.

The Client may refuse the proposed alternative accommodation. In such a case, if the Reservation has already been paid for, the Property shall refund the amounts received in respect of the unfulfilled Reservation.

---

### **3.8. OBVIOUS PRICING ERROR**

**3.8.** An obvious pricing error shall mean, in particular, a price resulting from an evident technical or system error or an obvious error in data entry, where the incorrect nature of the price could reasonably be recognised taking into account the circumstances of the offer.

**3.9.** If an obvious pricing error is identified, the Property shall inform the Client without undue delay and propose a possible solution.

**3.10.** If fulfilment of the Reservation under the original conditions is not possible, further action shall be taken in accordance with applicable law. If the Reservation is cancelled by the Property, any amounts paid by the Client in respect of that Reservation shall be refunded.

---

## **4. AMENDMENT AND CANCELLATION OF RESERVATIONS**

**4.1.** The possibility of amending or cancelling a Reservation depends on the conditions of the offer selected by the Client.

**4.2.** If the relevant offer allows a Reservation to be amended or cancelled, the Client may use the appropriate link contained in the reservation confirmation or contact the Property.

**4.3.** An amendment to a Reservation may require confirmation by the Property and shall become effective only once the Client receives confirmation of the amendment.

**4.4.** A change to the dates of stay, room category, number of guests or other elements of the Reservation may result in a change in price in accordance with the current offer applicable to the amended Reservation.

**4.5.** If the Client has booked a non-refundable offer, the possibility of free cancellation or amendment may be excluded in accordance with the conditions accepted at the time of booking.

**4.6.** A Client who is a consumer does not have the statutory 14-day right to withdraw from a distance contract in the case of accommodation services for which a specific date or period of performance has been specified, pursuant to Article 38 point 12 of the Polish Act of 30 May 2014 on Consumer Rights.

The above does not affect any contractual cancellation right granted to the Client under the conditions of the specific offer.

**4.7.** The agreement for the provision of hotel services is concluded for the period specified in the reservation confirmation.

**4.8.** A person making a Reservation on behalf of another person or entity confirms that they are authorised to make such Reservation and to provide the information necessary for its fulfilment.

---

## **5. PRICES**

**5.1.** Making a paid Reservation entails an obligation to pay the price indicated during the booking process.

**5.2.** Prices presented to the Client are gross prices and include VAT in accordance with applicable law unless expressly stated otherwise.

**5.3.** The Reservation price includes only the services specified in the selected offer and in the reservation confirmation.

**5.4.** Additional services not included in the Reservation and ordered during the stay shall be charged separately in accordance with the Property's current price list.

**5.5.** Accommodation prices are dynamic and may vary depending, among other factors, on the dates of stay, availability, occupancy, seasonality, length of stay and conditions of the particular offer.

Price changes made after confirmation of a Reservation do not affect the price of a Reservation that has been validly concluded and confirmed.

**5.6.** The price may be reduced through the use of a promotional code, discount, loyalty programme or other promotion.

**5.7.** Individual discounts and promotions may not be combined if this results from the conditions of the relevant offer.

**5.8.** Prices offered on the Hotel's official website may differ from prices available through other sales channels due to differences in offer conditions, payment terms, promotions or cancellation conditions.

**5.9.** In the case of price promotions, the Property shall provide information concerning prices in accordance with applicable law.

**5.10.** Any local taxes or charges required by law and not included in the Reservation price may be charged additionally. If their amount is known to the Property at the time the Reservation is made, the Client shall be informed accordingly.

---

## **6. PAYMENTS**

**6.1.** Depending on the conditions of the selected offer, payment may be made online, by bank transfer, by payment card or directly at the Property.

**6.2.** Electronic payments may be processed by an external payment service provider. Information concerning available payment methods and, where applicable, the payment service provider shall be displayed during the booking process.

**6.3.** By making payment, the Client accepts the conditions of the selected payment method and the conditions of the Reservation.

**6.4.** The Property may pre-authorise or charge a payment card only to the extent permitted by the Reservation conditions, the Client's consent and applicable law.

**6.5.** In the event of a payment card transaction dispute, the Property may provide the payment service provider or card issuer with documents confirming the conclusion and terms of the agreement, to the extent necessary to process the dispute.

**6.6.** Where the Client has given prior and explicit consent to the charging of additional amounts to their payment card, the Property may make such charge only within the scope of that consent and in accordance with applicable law.

In the event of damage, the Property shall document the basis and amount of the claim and inform the Client accordingly.

---

## **7. VOUCHERS**

**7.1.** The Property may offer vouchers entitling the holder to use specified services or stays at Tower Hotel Wrocław.

**7.2.** The type of services, value of the voucher, validity period and detailed conditions of use are specified in the terms applicable to the particular voucher.

**7.3.** A voucher may have a monetary value or may cover a specific service or package of services.

**7.4.** Use of a voucher requires a prior Reservation and confirmation of availability by the Property, unless the conditions of the voucher provide otherwise.

**7.5.** If the value of a monetary voucher is lower than the price of the services ordered, the Client shall pay the difference.

**7.6.** The rules governing any unused portion of the value of a voucher shall be determined by the terms of sale of that voucher, subject to applicable law.

**7.7.** A voucher may not be used to purchase another voucher unless the Property expressly permits this.

**7.8.** Where a voucher is purchased remotely, the Client's rights concerning withdrawal from the agreement shall be determined by applicable law and the nature of the service purchased.

**7.9.** If a voucher is lost, the Property may issue a duplicate where it is possible to establish clearly that the voucher was purchased, remains valid and has not previously been redeemed.

---

## **8. STAY AT THE PROPERTY**

**8.1.** Detailed rules governing stays at Tower Hotel Wrocław are set out in the separate Hotel Rules.

**8.2.** During check-in, the Property may ask the Client and other persons included in the Reservation to present a document enabling verification of their identity and confirmation that the details correspond to the Reservation.

**8.3.** Where minors are staying at the Property, the Standards for the Protection of Minors applicable at Tower Hotel Wrocław and the relevant provisions of law shall apply.

**8.4.** Departure before the date specified in the Reservation does not automatically result in a reduction of the price of the stay. Any settlement resulting from early departure shall be governed by the conditions of the selected offer.

**8.5.** Failure of the Client to arrive at the Property without prior cancellation of the Reservation, known as a no-show, shall be settled in accordance with the conditions of the selected offer.

**8.6.** Extension of the stay requires prior agreement with reception and is subject to room availability.

**8.7.** Failure to vacate the room by the end of the hotel day may result in an additional charge in accordance with the Hotel's current price list.

---

## **9. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES**

**9.1.** The Client is required to provide true, current and accurate information necessary for the proper fulfilment of the Reservation.

**9.2.** Providing false or incomplete information that prevents proper fulfilment of the Reservation may result in refusal to provide the service or cancellation of the Reservation, while any amounts paid shall be settled in accordance with the conditions of the selected offer and applicable law.

**9.3.** The Client undertakes to use the booking system in accordance with the law and its intended purpose.

**9.4.** The Property is obliged to provide services in accordance with a validly made and confirmed Reservation.

**9.5.** If the Client wishes to receive an invoice issued to a business entity, the Client should provide complete and correct information required for issuing the invoice, including the Tax Identification Number (NIP), before the invoice is issued.

**9.6.** The possibility of subsequently changing the purchaser's details on an invoice is subject to applicable tax regulations.

**9.7.** Requests concerning the re-sending or re-issuing of accounting documents should be addressed directly to the Property.

---

## **10. LIABILITY**

**10.1.** The Client is responsible for the accuracy of the information provided during the booking process and for selecting an offer suitable for their needs.

**10.2.** The Property is responsible for proper performance of the services in accordance with the concluded agreement and applicable law.

**10.3.** The Property shall not be liable for difficulties in the booking process resulting solely from circumstances attributable to the Client, including failures of the Client's device, software or Internet connection.

**10.4.** The Property shall not be liable for events beyond its control to the extent that such liability may lawfully be excluded or limited.

**10.5.** Nothing in these Terms and Conditions excludes or limits the Property's liability where such exclusion or limitation is prohibited under mandatory provisions of law.

**10.6.** The Hotel's liability for property brought into the Hotel by Guests is governed by applicable law and the Hotel Rules.

---

## **11. COMPLAINTS**

**11.1.** The Client has the right to submit a complaint concerning the booking process or the performance of services by the Property, in particular where the agreement has not been performed or has been performed improperly.

**11.2.** In order to enable the matter to be resolved as quickly as possible, Clients are advised to report any irregularities without undue delay after they are identified.

This recommendation does not limit any rights available to the Client under applicable law.

**11.3.** Complaints may be submitted:

by e-mail to:

**recepcja@towerhotel.com.pl**

or in writing to:

**Tower Hotel Wrocław**

ul. Szewska 3

50-053 Wrocław

Poland

**11.4.** Where possible, a complaint should include:

a) the Client's full name,

b) the reservation number or other information enabling identification of the Reservation,

c) contact details,

d) a description of the issue,

e) the Client's request, if one has been formulated.

The absence of any of the above elements shall not automatically result in rejection of the complaint where it is possible to consider the complaint on the basis of the information available.

**11.5.** A consumer complaint shall be considered within the period required by applicable law. Unless separate provisions provide otherwise, a response to a consumer complaint shall be provided within **14 days of receipt**.

**11.6.** A response to a consumer complaint shall be provided on paper or another durable medium.

**11.7.** After the complaint procedure has been exhausted, a Client who is a consumer may use available out-of-court consumer dispute resolution procedures, including assistance from the competent Provincial Inspectorate of Trade Inspection or a permanent consumer arbitration court.

Information concerning available out-of-court dispute resolution procedures is available on the website of the Polish Office of Competition and Consumer Protection.

**11.8.** Participation in out-of-court dispute resolution procedures is voluntary unless applicable law provides otherwise.

---

## **12. PERSONAL DATA AND PRIVACY**

**12.1.** The controller of personal data processed in connection with Reservations is:

**Filippidis Spółka Komandytowa**

ul. Szewska 6-7  
50-053 Wrocław  
Poland

Tax ID (NIP): 897 186 76 51

REGON: 383648224

KRS: 0000790966.

**12.2.** Personal data is processed to the extent necessary to make and fulfil Reservations, provide hotel services, process payments, comply with legal obligations and for other purposes specified in detail in the Privacy Policy.

**12.3.** Detailed information concerning the processing of personal data, retention periods, recipients of personal data and the rights of data subjects is set out in the **Privacy Policy available on the Tower Hotel Wrocław website**.

---

## **13. FINAL PROVISIONS**

**13.1.** The Property may amend these Terms and Conditions, in particular in connection with changes in applicable law, the operation of the booking system or the manner in which services are provided.

**13.2.** Amendments to these Terms and Conditions shall not affect rights and obligations arising from Reservations made before such amendments enter into force. Such Reservations shall be governed by the version of the Terms and Conditions applicable at the time the Reservation was made.

**13.3.** These Terms and Conditions have been drawn up in Polish and may also be made available in other language versions. In the event of discrepancies, the Polish version shall serve as the basis for interpretation, subject to any rights granted to consumers under mandatory provisions of applicable law.

**13.4.** Agreements concluded under these Terms and Conditions shall be governed by Polish law, provided that the choice of Polish law shall not deprive a consumer of protection granted under provisions of law that cannot be excluded by agreement.

**13.5.** If any provision of these Terms and Conditions is found to be invalid or ineffective, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

**13.6.** Disputes arising from agreements concluded under these Terms and Conditions shall be resolved by the court having jurisdiction in accordance with applicable law.

In disputes between the Property and a Client who is neither a consumer nor a natural person entitled under applicable law to consumer protection, the competent court may be the court having territorial jurisdiction over the registered office of the entity operating the Property, where such jurisdiction may lawfully be agreed.

**13.7.** These Reservation Terms and Conditions shall apply together with the Hotel Rules. In the event of any discrepancy concerning the booking process itself, these Reservation Terms and Conditions shall apply, while matters concerning the rules of stay at the Property shall be governed by the Hotel Rules, subject in each case to mandatory provisions of applicable law.

**13.8.** These Terms and Conditions enter into force on the date of their publication on the Tower Hotel Wrocław website.

---

## **TOWER HOTEL WROCŁAW**

ul. Szewska 3  
50-053 Wrocław  
Poland

e-mail: [repcja@towerhotel.com.pl](mailto:repcja@towerhotel.com.pl)

tel.: **+48 71 777 11 00**

**Property operated by:**

**Filippidis Spółka Komandytowa**

ul. Szewska 6-7

50-053 Wrocław

Poland

Tax ID (NIP): **897 186 76 51**

REGON: **383648224**

KRS: **0000790966**