

# Regulamin Dokonywania Rezerwacji Usług Noclegowych

Regulamin skierowany jest do Agencji korzystających z Systemu Hotelowego Conso Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Legnicka 55F, KRS: 0000356846. Agencja zakładając rezerwację w Systemie Hotelowym, akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu potwierdzając świadomość konsekwencji z niego wynikających.

## Definicje i pojęcia

1. *System Hotelowy* – elektroniczny system Conso służący do dokonywania przez Agencję rezerwacji usług noclegowych on-line.
2. *Agencja* – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą, posiadająca dostęp do Systemu Hotelowego i dokonująca - przy jego wykorzystaniu - rezerwacji Usługi noclegowej.
3. *Conso* – Spółka Conso Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Legnickiej 55F, 54-203 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000356846, nr REGON: 021262436, nr NIP: 894-29-98-563, kapitał zakładowy: 50.000,00 zł posiadająca prawa do Systemu Hotelowego w zakresie umożliwiającym świadczenie Usługi.
4. *Usługa lub Usługa noclegowa* – usługa lub usługi noclegowe świadczone przez Conso za pośrednictwem Systemu Hotelowego udostępnionego Agencji.
5. *eCard* – system rozliczeniowy on-line Spółki eCard S.A. z siedzibą w Gdańsku, KRS: 0000042304, służący do bezgotówkowego rozliczania transakcji finansowych.
6. *Dostawca* – podmiot umożliwiający rezerwację Usługi noclegowej, w tym podmiot dostarczający do systemu opisy Usług noclegowych, informacje o cenach, dostępności oraz pozostałe informacje widoczne w ofercie Usługi noclegowej.
7. *Klient* – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych w rozumieniu odpowiednich przepisów Kodeksu Cywilnego, korzystająca z Usługi noclegowej.
8. *Rezerwacja* – Usługa noclegowa, która została przyjęta do realizacji i potwierdzona przez Conso i Dostawcę odpowiednim wpisem w Systemie Hotelowym.
9. *Voucher* – voucher hotelowy będący dokumentem elektronicznym generowanym przez System Hotelowy, potwierdzający założenie Rezerwacji.
10. *Data check-in* – data planowanego przybycia Klienta do hotelu (motelu, pensjonatu lub innego obiektu hotelowego) oraz rozpoczęcia korzystania z Usługi noclegowej.
11. *Panel administracyjny* – dostępny dla Agencji Moduł Systemu Hotelowego, umożliwiający podgląd zamówionych Usług noclegowych.
12. *Rezerwacyjny okres rozliczeniowy* – okres rozliczeniowy wynoszący 7 dni kalendarzowych od daty płatności za Usługę noclegową lub od daty check-in Usługi noclegowej, w zależności od zdarzenia, które wystąpi wcześniej, za który Conso wystawi faktury Agencji.

13. *Prowizyjny okres rozliczeniowy* – okres rozliczeniowy obejmujący jeden miesiąc kalendarzowy, po upływie którego i za który to okres Agencja uprawniona jest do wystawienia Conso faktury na kwotę należnej mu prowizji, z tytułu zrealizowanych Usług noclegowych. Prowizyjny okres rozliczeniowy stosowany jest wyłącznie wobec Agencji, które zadeklarowały wobec Conso chęć konfiguracji cen Usług noclegowych z własną prowizją.

## **Opis Usługi**

System Hotelowy dostępny jest wyłącznie dla zarejestrowanych Agencji po prawidłowym zalogowaniu się na stronie internetowej [www.conso.pl](http://www.conso.pl), celem dokonania Rezerwacji Usług noclegowych. Dowodem założenia Rezerwacji dla Agencji jest otrzymanie potwierdzenia z numerem Rezerwacji (w zależności od modelu płatności potwierdzenie założenia Rezerwacji widoczne jest na stronie www lub dodatkowo wysyłane jest przez System na podany przez Agencję adres email). W Panelu administracyjnym dla Agencji znajduje się Voucher, który stanowi potwierdzenie założenia Rezerwacji dla Klienta. Dostępność Usług noclegowych, opisów, cen oraz pozostałych danych dotyczących hoteli w Systemie Hotelowym jest pobierana bezpośrednio od Dostawców. Conso nie ponosi odpowiedzialności za aktualność opisów, informacji dotyczących cen, dostępności ofert oraz pozostałych danych dotyczących hotelu i oferty Usług noclegowych. Usługa noclegowa świadczona jest przez Conso zgodnie z warunkami Rezerwacji założonej w Systemie Hotelowym.

## **Zakładanie Rezerwacji**

Zamówienie Usługi noclegowej odbywa się poprzez właściwe wypełnienie formularza rezerwacji, jego wysłanie oraz dokonanie płatności zgodnie z zasadami podanymi przez System Hotelowy w momencie dokonywania Rezerwacji. Conso nie ponosi odpowiedzialności za następstwa błędnie wprowadzonych przez Agencję danych. Otrzymanie potwierdzenia, z numerem Rezerwacji oznacza założenie Rezerwacji w Systemie Hotelowym. Po założeniu Rezerwacji System Hotelowy automatycznie generuje Voucher, który stanowi jedyne potwierdzenie Rezerwacji dla Klienta. Agencja jako podmiot wyłącznie odpowiedzialny, zobowiązana jest dostarczyć Voucher hotelowy Klientowi jako dowód założenia Rezerwacji przed rozpoczęciem świadczenia Usługi noclegowej. Ceny Usług noclegowych widoczne w Systemie Hotelowym zawierają podatek VAT.

## **Zmiany w Rezerwacjach**

W momencie założenia Rezerwacji Conso gwarantuje Usługę noclegową zgodną z Rezerwacją założoną w Systemie Hotelowym. Jakiegokolwiek zmiany długości pobytu, Daty check-in, ilości i standardu pokoi oraz danych Klientów (gości hotelowych) nie są możliwe po założeniu Rezerwacji, chyba że Conso – na życzenie Agencji – otrzyma potwierdzenie możliwości dokonania takiej zmiany bezpośrednio od Dostawcy. Zmiana założonej Rezerwacji może się wiązać z dodatkową opłatą.

## **Dodatkowe usługi dotyczące Usługi noclegowej**

Wszelkie dodatkowe usługi wykorzystane przez Klienta podczas pobytu w hotelu tj. parking, płatna telewizja, połączenia telefoniczne, mini-bar i inne, niezamówione w procesie zakładania Rezerwacji Usługi noclegowej za pośrednictwem Systemu Hotelowego, muszą zostać opłacone przez Klienta bezpośrednio w hotelu. Conso nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty z tytułu usług dodatkowych zamówionych przez Klienta w hotelu.

## **Anulacja Rezerwacji**

Agencja ma możliwość dokonania anulacji założonych Rezerwacji, poprzez Panel administracyjny, do którego otrzymuje dostęp po zalogowaniu się do Systemu Hotelowego. Warunki anulacji dostępne są w momencie zakładania Rezerwacji Usług noclegowych oraz po ich założeniu w Panelu administracyjnym. Dla każdej anulacji dokonanej w bieżącym Rezerwacyjnym okresie rozliczeniowym, Conso wystawi Agencji fakturę obejmującą koszty anulacji założonych Rezerwacji Usług noclegowych, w kwocie wynikającej z oferty noclegowej Dostawcy. Conso zwraca Agencji całkowitą kwotę Rezerwacji – o ile została wcześniej zapłacona - stanowiącą cenę Usługi noclegowej, pomniejszoną o kwotę, wynikających z oferty noclegowej kosztów anulacji założonej Rezerwacji. Zwrot następuje na rachunek bankowy z którego dokonano płatności lub na kartę płatniczą, z której została dokonana płatność za Rezerwację. Agencji nie należy się prowizja za anulowane Rezerwacje.

## **Panel administracyjny**

Panel administracyjny umożliwi Agencji przeglądanie własnych Rezerwacji oraz pobieranie Voucherów. Za pomocą Panelu administracyjnego Agencja może anulować Rezerwację na warunkach wskazanych w procesie zakładania Rezerwacji. Panel administracyjny nie umożliwia dokonywania innych zmian w Rezerwacji.

## **Płatności za dokonane Rezerwacje**

Płatności za Rezerwacje Usług noclegowych dokonywane są poprzez panel eCard, przy użyciu karty płatniczej (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic). W każdym przypadku w celu dokonania płatności Agencja zostanie przekierowana na stronę internetową eCard. Proces płatności odbywa się zgodnie z regułami eCard, określonymi na stronie internetowej [www.ecard.pl](http://www.ecard.pl). Karta płatnicza zostanie obciążona na kwotę wartości zamawianych Rezerwacji. Warunkiem założenia Rezerwacji w Systemie Hotelowym jest prawidłowe dokonanie płatności za Usługę noclegową. W przypadku braku pozytywnej autoryzacji, System Hotelowy odrzuci możliwość założenia Rezerwacji.

W niektórych przypadkach System Hotelowy umożliwia założenie Rezerwacji bez płatności (data założenia Rezerwacji co najmniej 5 dni przed datą płatnej anulacji). O możliwości założenia Rezerwacji z odroczoną płatnością System Hotelowy informuje Agencję w toku procedury zakładania Rezerwacji. Agencja wybierając płatność odroczoną ma obowiązek skontaktować się z Conso i dokonać płatności nie później niż na 3 dni przed datą płatnej anulacji. W przypadku niedokonania płatności w terminie o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, System Hotelowy kasuje Rezerwację bez dodatkowych kosztów.

## **Faktury za Rezerwacje**

Agencja dokonuje wszelkich rozliczeń finansowych z tytułu zakładanych Rezerwacji bezpośrednio z Conso i na wskazany przez Conso rachunek bankowy.

W terminie 3 dni roboczych od zakończenia Rezerwacyjnego okresu rozliczeniowego Conso wystawi Agencji faktury za wszystkie zrealizowane Usługi noclegowe oraz płatne anulacje wykonane w danym Rezerwacyjnym okresie rozliczeniowym. Wystawione przez Conso faktury zostaną wysłane do Agencji drogą mailową.

## **Prowizja dla Agencji**

Agencji, która zadeklarowała wobec Conso chęć skonfigurowania w Systemie Hotelowym cen Usług noclegowych z własną prowizją, przysługuje prowizja w ustalonej wysokości. Prowizja liczona jest od sumy wartości brutto Rezerwacji zrealizowanych w Prowizyjnym okresie rozliczeniowym (podstawa obliczenia prowizji). Ustalona procentowo prowizja od tak określonej podstawy obliczenia prowizji, stanowi kwotę brutto.

W terminie 10 dni roboczych od zakończenia Prowizyjnego okresu rozliczeniowego, Conso sporządzi raport wszystkich zrealizowanych Rezerwacji Agencji wg Daty check-in. Raport uprawnia Agencję do wystawienia Conso faktury tytułem prowizji za zrealizowane Rezerwacje. Płatność prowizji nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej przez Agencję faktury. Faktura powinna zostać wysłana do Conso drogą mailową na adres [office@conso.pl](mailto:office@conso.pl). Termin płatności faktury wynosić będzie 14 dni kalendarzowych.

## **Reklamacje**

Wszelkie reklamacje Klienta dotyczące pobytu w hotelu muszą być zgłaszane bezpośrednio w hotelu oraz do Agencji w trakcie pobytu Klienta w hotelu lub w szczególnie uzasadnionych przypadkach w terminie do 48 godzin od czasu zakończenia świadczenia Usługi noclegowej. Agencja zobowiązuje się powiadomić Klienta o terminie zgłaszania reklamacji, niezwłocznie po założeniu Rezerwacji. Agencja zobowiązuje się niezwłocznie przekazać Conso informacje o reklamacjach zgłaszanych przez Klienta i w tym celu kontaktować się z Conso, wysyłając informację na adres [office@conso.pl](mailto:office@conso.pl). Agencja przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się poinformować Klienta, że niezgłoszenie reklamacji w hotelu i/lub opóźnienie w zgłoszeniu reklamacji, może spowodować utrudnienia w wyjaśnianiu spornych okoliczności. Niezgłoszenie reklamacji w hotelu, nieprzekazanie lub opóźnienie w przekazaniu Conso informacji o reklamacjach zgłoszonych przez Klienta może skutkować odpowiedzialnością odszkodowawczą Agencji, a w szczególności obciążeniem Agencji kosztami reklamacji.

## **Ochrona danych osobowych**

Conso zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych Agencji oraz Klientów. Conso oświadcza, że jest administratorem danych osobowych Agencji i Klientów, oraz że dane te będą przetwarzane przez Conso Sp. z o.o. w celu prawidłowej realizacji postanowień umowy zawartej za pośrednictwem Systemu Hotelowego. Agencja zakładając Rezerwację wyraża zgodę na umieszczenie dotyczących jej danych osobowych oraz danych Klienta w bazach danych należących do Conso.

Agencja wyraża także zgodę na udostępnianie jej danych osobowych innym podmiotom uczestniczącym w realizacji Usługi, w tym w szczególności Dostawcom. Agencja oświadcza, że została poinformowana przez Conso o przysługującym jej prawie dostępu do treści dotyczących jej danych osobowych, do ich poprawiania oraz, że ich podanie jest dobrowolne. Jednocześnie Agencja oświadcza, iż jest świadoma, iż odmowa podania danych może prowadzić do braku możliwości świadczenia Usługi. Niezależnie od powyższego Agencja zobowiązuje się do poinformowania Klienta, że administratorem dotyczących go danych osobowych jest Conso Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, oraz dokonania wszystkich wskazanych powyżej pouczeń i uzyskania od Klienta pisemnej zgody na przekazanie Conso i Dostawcom, danych osobowych Klienta, a także do wypełnienia w związku z powyższym wszelkich obowiązków, w tym informacyjnych zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem 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. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Conso wyłącznie w celu realizacji Rezerwacji i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

### **Pozostałe/Odpowiedzialność**

Conso nie ponosi odpowiedzialności za problemy w działaniu płatności eCard oraz w systemach Dostawców, a także za czasowy brak dostępu do Systemu Hotelowego. Conso zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu Dokonywania Rezerwacji Usług Hotelowych. O wszystkich zmianach Regulaminu Agencja będzie informowana przez Conso drogą mailową lub przez ogłoszenie na stronie [www.conso.pl](http://www.conso.pl). Prawa własności intelektualnej, oprogramowanie umożliwiające rezerwację oraz treści (w tym prawa autorskie) dostępne i wykorzystywane w Systemie Hotelowym są wyłączną własnością Conso oraz jego Dostawców.

Wszelkie pytania dotyczące niniejszego regulaminu prosimy kierować na adres email [hotel@conso.pl](mailto:hotel@conso.pl).