

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO REZYDENCJAZAGADEK.PL

SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z REZYDENCJAZAGADEK.PL
3. WARUNKI REZERWACJI
4. ZASADY UDZIAŁU W GRZE
5. ZASADY KORZYSTANIA Z VOUCHERÓW
6. KONTAKT Z REZYDENCJAZAGADEK.PL
7. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
8. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
9. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
10. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
11. PRAWA AUTORSKIE
12. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <http://rezydencjazagadek.pl> (dalej jako: „Rezydencjazagadek.pl”, „Serwis Internetowy” lub „Serwis”).

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi składanie przez Państwa rezerwacji na nasze usługi, a także zawarcie oraz realizacja umów zawieranych na podstawie tych rezerwacji.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji przez Państwa o korzystaniu z Rezydencjazagadek.pl, regulują w szczególności zasady korzystania z funkcjonalności i zasobów Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem

Zespół Rezydencjazagadek.pl

1) POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Właścicielem Rezydencjazagadek.pl jest Szymon Domarski prowadzący działalność gospodarczą pod firmą REZYDENCJA ZAGADEK SZYMON DOMARSKI wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Żwirki i Wigury 8a/9, 35-036

Rzeszów, NIP: 8133907329, REGON: 527097885, adres poczty elektronicznej: rezydencjazagadek@gmail.com, numer telefonu kontaktowego: +48 731 959 102.

2. Niniejszy Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.
3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego, podobnie jak składanie Rezerwacji, jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. obowiązki umowne lub ustawowe Usługodawcy).
4. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
 - a. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego określający w szczególności zasady korzystania z Usług Elektronicznych, w tym warunki składania Rezerwacji, a także zawarcia i wykonania Umowy o udział w Grze.
 - b. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, REZYDENCJAZAGADEK.PL** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym <http://rezydencjazagadek.pl>.
 - c. **REZERWACJA** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia Umowy z Usługodawcą na warunkach określonych w treści Rezerwacji. Rezerwacja może zostać złożona za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego w Serwisie Internetowym, a także telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - d. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz umożliwiający Usługobiorcy złożenie Rezerwacji poprzez określenie podstawowych warunków Umowy, w tym dokonanie wyboru Pokoju, liczby Uczestników, czasu Gry i sposobu płatności.
 - e. **UMOWA** – umowa zawierana przez Klienta z Usługodawcą na podstawie uprzednio złożonej Rezerwacji, której przedmiotem jest udostępnienie Pokoju wraz z możliwością udziału w Grze przez Uczestników na czas określony w Rezerwacji.
 - f. **LOKAL** – escape room Rezydencja Zagadek Rzeszów prowadzony przez Usługodawcę przy ul. Asnyka 7 w Rzeszowie (35-001).
 - g. **POKÓJ** – znajdujące się na terenie Lokalu pomieszczenie lub zespół połączonych ze sobą pomieszczeń, w których przeprowadzana jest Gra.
 - h. **UCZESTNIK GRY, UCZESTNIK** – osoba uczestnicząca lub zamierzająca uczestniczyć w Grze na podstawie danej Rezerwacji (tj. Klient oraz inne osoby towarzyszące mu w Grze).
 - i. **MISTRZ GRY** – pracownik Lokalu działający z upoważnienia Usługodawcy, który zajmuje się nadzorem nad bezpieczeństwem i prawidłowym przebiegiem Gry, w tym przede wszystkim omówieniem Gry, wprowadzeniem Uczestników do Pokoju oraz dalszą komunikacją z Uczestnikami na każdym etapie Gry.
 - j. **VOUCHER** – bon uprawniający jego posiadacza do bezgotówkowego wstępu do Pokoju (udziału w Grze) zgodnie z niniejszym Regulaminem, w oznaczonym terminie oraz do wartości nominalnej na nim zapisanej. Voucher zastępuje środki pieniężne potrzebne do opłacenia Rezerwacji za wybrany Pokój.
 - k. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
 - l. **KLIENT** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – składająca lub zamierzająca złożyć Rezerwację i zawrzeć Umowę z Usługodawcą.

- m. **USŁUGOBIORCA** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych.
- n. **USŁUGODAWCA** – Szymon Domarski prowadzący działalność gospodarczą pod firmą REZYDENCJA ZAGADEK SZYMON DOMARSKI wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Żwirki i Wigury 8a/9, 35-036 Rzeszów, NIP: 8133907329, REGON: 527097885, adres poczty elektronicznej: rezydencjazagadek@gmail.com, numer telefonu kontaktowego: +48 731 959 102.
- o. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym dokonywanie Rezerwacji) nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Ponadto od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym dokonywanie Rezerwacji) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- p. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
- q. **AKT O USŁUGACH CYFROWYCH** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
- r. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.).
- s. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509 z późn. zm.).
- t. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z REZYDENCJAZAGADEK.PL

1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
2. Korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
3. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu Internetowego świadczy Usługi Elektroniczne polegające na udostępnianiu informacji o udostępnianych Pokojach i przeprowadzanych w nim Grach, a także na umożliwieniu złożenia Rezerwacji przy pomocy Formularza Rezerwacji przez osoby zainteresowane skorzystaniem z Gry.
4. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest na stronach Serwisu Internetowego oraz w niniejszym Regulaminie.
5. Korzystanie z Usług Elektronicznych jest bezpłatne, z zastrzeżeniem, że złożenie Rezerwacji może prowadzić do zawarcia Umowy z Usługodawcą, która pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Usługobiorca jest informowany w sposób jasny i zrozumiały na stronach Serwisu o wszelkich opłatach wynikających ze składanej Rezerwacji najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się Umową z Usługodawcą.
6. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do

- wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści. Usługobiorcy zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do rozpowszechniania niezamówionych informacji handlowych (spam). Usługobiorcy zabrania się także podejmowania jakichkolwiek działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu.
7. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari albo Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; oraz (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
 8. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344), zgodnie z którym: *nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.*
 9. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było dla Usługobiorców bezpieczne. Korzystanie z Serwisu wiąże się jednak ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Usługobiorcy. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

3) WARUNKI REZERWACJI

1. Serwis Internetowy ma na celu ułatwienie Klientowi złożenia Rezerwacji, której przedmiotem jest udostępnienie Pokoju i zapewnienie możliwości udziału w Grze dla jej Uczestników na czas określony w tej Rezerwacji.
2. Złożenie Rezerwacji może nastąpić zgodnie z wyborem Klienta także na inne prawnie dopuszczalne sposoby, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Niezależnie od miejsca i formy kontaktu z Klientem, Rezerwacją uznaje się za dokonaną z chwilą jej przyjęcia przez Usługodawcę, co następuje zawsze po potwierdzeniu Klientowi dostępności wybranego Pokoju w interesującym go terminie Rezerwacji. Rezerwacja złożona w tej formie podlega także postanowieniom niniejszego Regulaminu, udostępnianego Klientowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli złożenia Rezerwacji, a samo przyjęcie Rezerwacji przez Usługodawcę potwierdzone zostaje dodatkowo na trwałym nośniku (np. w drodze wiadomości e-mail lub SMS zawierającej podsumowanie szczegółów danej Rezerwacji).
3. Szczegółowe informacje o dostępnych Pokojach i organizowanych Grach wraz z ich opisem i cenami usług podane są Klientowi na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w opisie danego Pokoju przed rozpoczęciem składania Rezerwacji.
4. Ceny usług uwidocznione na stronie Serwisu Internetowego podane są w złotych polskich i zawierają podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami, a także o innych możliwych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego, w tym również w chwili wyrażenia woli zawarcia Umowy z Usługodawcą.
5. Zawarcie Umowy między Klientem i Usługodawcą następuje w Lokalu, po uprzednim przyjęciu Rezerwacji przez Usługodawcę, pod warunkiem stawienia się przez Klienta w terminie Rezerwacji. Umowa zostaje zawarta na czas trwania Gry określony w Rezerwacji Klienta.
6. **Procedura składania Rezerwacji w Rezydencjazagadek.pl oraz zawarcia Umowy między Klientem i Usługodawcą przebiega standardowo w następujący sposób:**
 - a. Zawarcie Umowy o udział w Grze możliwe jest po uprzednim złożeniu Rezerwacji, np. za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego w Serwisie Internetowym.

- b. Korzystanie z Formularza Rezerwacji rozpoczyna się z momentem wybrania jednego z pokoi dostępnych w Rezydencjazagadek.pl dla zaznaczonego w kalendarzu przez Klienta terminu Rezerwacji. Złożenie Rezerwacji następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Rezerwacji danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu formularza pola „**Book Appointment**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Rezydencjazagadek.pl). W Formularzu Rezerwacji niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu.
 - c. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Rezerwacji za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Rezerwacji za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
 - d. Po złożeniu Rezerwacji Usługodawca niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Rezerwację do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Rezerwacji i jej przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Usługodawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Rezerwacji wraz z podsumowaniem jej szczegółów.
 - e. W razie jakichkolwiek nieprzewidzianych przeszkód uniemożliwiających przyjęcie Rezerwacji, Usługodawca kontaktuje się niezwłocznie z Klientem i w razie potrzeby ustala dalszy tok postępowania (np. proponując inny dostępny termin Rezerwacji). Podobnie Klient proszony jest o niezwłocznie zawiadomienie Usługodawcy w razie potrzeby odwołania lub zmiany terminu jego Rezerwacji. W powyższych przypadkach Rezerwacja zostanie utrzymana w mocy na nowych warunkach, jeżeli strony dojdą do porozumienia co do zmiany szczegółów Rezerwacji. Usługodawca potwierdzi dokonanie zmian w Rezerwacji, przesyłając odpowiednią wiadomość drogą poczty elektronicznej lub SMS-em na podany numer telefonu Klienta.
 - f. **Umowa między Klientem i Usługodawcą zostaje zawarta dopiero z chwilą stawienia się przez Klienta w Lokalu celem udziału w Grze zgodnie z warunkami przyjętej Rezerwacji. W przypadku braku stawienia się Klienta w Lokalu w terminie określonym w Rezerwacji, Rezerwacja wygasa, a zawarcie Umowy nie dochodzi do skutku. Klient może w takim wypadku ponowić swoją Rezerwację w taki sam sposób jak za pierwszym razem na inny dostępny termin Gry.**
 - g. Dokonanie płatności z tytułu Umowy możliwe jest gotówką w Lokalu, to jest bezpośrednio przed rozpoczęciem lub po zakończeniu Gry, w zależności od ustaleń z Usługodawcą.
 - h. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści i warunków składanej drogą elektroniczną Rezerwacji następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Rezydencjazagadek.pl przed dokonaniem Rezerwacji oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.6 lit. d) wyżej. Treść Rezerwacji jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Rezydencjazagadek.pl.
7. Szczegółowe informacje na temat aktualnych promocji i rabatów dostępne są na stronach Rezydencjazagadek.pl. O ile odrębne warunki promocji nie stanowią inaczej, przyjmuje się, że promocje i rabaty nie podlegają łączeniu.

4) ZASADY UDZIAŁU W GRZE

1. Gra polega na rozwiązywaniu przez Uczestników zagadek logicznych i zręcznościowych rozmieszczonych w Pokoju w celu znalezienia wyjścia z Pokoju przed upływem wyznaczonego czasu trwania Gry.
2. Nad bezpieczeństwem i prawidłowym przebiegiem Gry czuwa każdorazowo Mistrz Gry pozostający w stałym kontakcie z Uczestnikami za pośrednictwem nagłośnienia w Pokoju lub/i przez przeznaczony w tym celu otwór w drzwiach. Przed wpuszczeniem Uczestników do Pokoju Mistrz Gry objaśnia im także pokrótce najważniejsze zasady i udziela wyjaśnień w razie pojawienia się dodatkowych pytań lub wątpliwości.
3. Dla zapewnienia największej satysfakcji, komfortu i bezpieczeństwa Uczestników, liczba Uczestników przystępująca do Gry nie powinna przekraczać liczby rekomendowanej w opisie danego Pokoju na stronie Rezydencjazagadek.pl – w przeciwnym razie Mistrz Gry może odmówić dopuszczenia Uczestników do Gry.

- W razie chęci przystąpienia do Gry przez większą liczbę Uczestników, zaleca się Klientowi wcześniejszy kontakt telefoniczny z Usługodawcą celem uzgodnienia takiej możliwości.
4. Klient (osoba dokonująca Rezerwacji) obowiązany jest do zapoznania wszystkich przeprowadzonych Uczestników z niniejszym Regulaminem i dbania o przestrzeganie przez nich poniższych zasad udziału w Grze. Klient ponosi odpowiedzialność solidarnie z pozostałymi Uczestnikami za ich działania i zaniechania podczas pobytu w Pokoju.
 5. Uczestnicy uprawnieni są do korzystania z Pokoju (udziału w Grze) wyłącznie w ramach zarezerwowanego czasu trwania Gry. Spóźnienie Uczestników skutkuje co do zasady skróceniem faktycznego czasu trwania Gry o czas spóźnienia. Uwzględniając czas potrzebny na przygotowanie i wprowadzenie Uczestników do Gry, zaleca się, aby Uczestnicy stawili się w Lokalu z odpowiednim wyprzedzeniem – to jest na 10 minut przed godziną rozpoczęcia Gry wskazaną w ich Rezerwacji.
 6. Przedłużenie czasu Gry możliwe jest za zgodą Mistrza Gry w przypadku, gdy wybrany Pokój nie został wcześniej zarezerwowany przez innego Klienta, a także może podlegać dodatkowej opłacie stosownie do ustaleń z Uczestnikami.
 7. Uczestnicy poniżej 13. roku życia mogą brać udział w Grze wyłącznie pod opieką osoby dorosłej, tj. rodzica lub innego opiekuna prawnego. Dorośli mają obowiązek sprawowania pieczy nad swoimi dziećmi i innymi osobami pozostającymi pod ich opieką.
 8. Uczestnicy ponoszą zgodnie z prawem pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone ze swojej winy na terenie Lokalu, w tym wszelkie szkody materialne powstałe w jego mieniu i wyposażeniu. Uczestnicy powinni zgłaszać Mistrzowi Gry niezwłocznie wszelkie zauważone uszkodzenia użytkowanego przez nich wyposażenia Pokoju.
 9. Uczestnikom zabrania się prób ingerencji, w tym poprzez używanie siły fizycznej, w jakiegokolwiek elementy wyposażenia i mienia Pokoju, które są zabezpieczone i oznakowane w sposób jednoznacznie wskazujący na ich wyłączenie z Gry. Szczegółowych wyjaśnień w tym zakresie udziela Uczestnikom każdorazowo Mistrz Gry przed wejściem do Pokoju. W razie potrzeby Mistrz Gry upomina także Uczestników podczas dostrzeżenia możliwości naruszania przez nich niniejszego zakazu.
 10. Zabronione jest wnoszenie i spożywanie na terenie Lokalu napojów alkoholowych i innych środków odurzających oraz palenie wyrobów tytoniowych.
 11. Zabronione jest wprowadzanie na teren Lokalu zwierząt.
 12. Zabronione jest wnoszenie i przechowywanie przez Uczestników na terenie Lokalu przedmiotów niebezpiecznych, takich jak broń, amunicja, materiały łatwopalne i wybuchowe, iluminacyjne itp.
 13. Zabronione jest korzystanie w Pokoju z urządzeń elektronicznych, w szczególności służących rejestracji obrazu lub dźwięku (np. kamery, aparaty fotograficzne, smartfony, tablety itp.), bez wyraźnej zgody Mistrza Gry.
 14. Przed przystąpieniem do Gry Uczestnicy mogą schować rzeczy osobiste w walizce hotelowej udostępnianej w tym celu przez Mistrza Gry – walizka znajduje się przez cały czas trwania Gry razem z Uczestnikami w odwiedzonym przez nich Pokoju. Po zakończeniu Gry Uczestnicy obowiązani są opróżnić walizkę ze wszystkich rzeczy osobistych.
 15. Zabronione jest zakłócanie porządku, zachowywanie się w sposób uciążliwy i zakłócanie innym Uczestnikom korzystania z Pokojów.
 16. Uczestnicy obowiązani są stosować się do poleceń i wskazań Mistrza Gry, w szczególności w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa. W razie dostrzeżenia jakiegokolwiek zagrożenia Uczestnicy proszeni są o niezwłoczne zgłoszenie swoich podejrzeń Mistrzowi Gry i udanie się do oznakowanych wyjść ewakuacyjnych.
 17. W Pokojach stosowany jest monitoring, którego celem jest zapewnienie z jednej strony nadzoru nad bezpieczeństwem Uczestników oraz mienia Lokalu, a z drugiej strony umożliwienie śledzenia postępów rozgrywki Uczestników dla zapewnienia prawidłowego przebiegu Gry i udzielenia Uczestnikom wskazówek i pomocy, w zależności od ich zapotrzebowania. Nagrania z monitoringu przetwarzane są wyłącznie na potrzeby wewnętrzne i nie są udostępniane osobom i podmiotom trzecim bez zgody Uczestników, z zastrzeżeniem przypadków wynikających z prawnego obowiązku udostępnienia nagrań policji lub innym organom państwowym na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych w ramach monitoringu znajdują się w polityce prywatności Rezydencjazagadek.pl.

18. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu i środków prawem przewidzianych, Mistrz Gry ma prawo nie dopuścić danej osoby do Gry lub też zażądać opuszczenia przez tę osobę Lokalu w przypadku zaistnienia ważnych powodów, to jest:
 - a. Zachowania wskazującego na pozostawanie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających;
 - b. Powtarzającego się nieodpowiedniego zachowania wobec Mistrza Gry, pozostałych Uczestników lub innych osób w Lokalu, w szczególności poprzez zakłócanie przebiegu Gry lub utrudnianie w inny korzystania z Pokojów pozostałym Uczestnikom;
 - c. Niestosowania się do poleceń Mistrza Gry w sposób, który może zagrażać zdrowiu lub życiu pozostałych Uczestników; czy też
 - d. Innego rodzaju rażącego lub upornie naruszania postanowień niniejszego Regulaminu.
19. W razie gdy jest to konieczne dla utrzymania porządku lub ochrony bezpieczeństwa osób i mienia w Lokalu, Mistrz Gry upoważniony jest do podjęcia wszelkich działań dozwolonych przepisami prawa, zmierzających do usunięcia danej osoby z terenu Lokalu, w szczególności gdy znajduje się ona pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających. albo gdy jej zachowanie stanowi zagrożenie dla pozostałych Uczestników lub innych osób przebywających w Lokalu.
20. Na terenie Lokalu mogą przebywać jedynie Uczestnicy i wyłącznie w czasie Gry, który jest przedmiotem ich Rezerwacji. Osoby postronne niekorzystające z usług Lokalu mogą przebywać na jego terenie wyłącznie za zgodą Usługodawcy lub Mistrza Gry.
21. Pokoje, w tym ich wygląd, scenografia, rekwizyty itp., mogą stanowić przedmiot praw własności intelektualnej, w tym praw autorskich, przysługujących Usługodawcy lub innym uprawnionym podmiotom trzecim zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawy Prawo Autorskie. Uczestnik ma prawo korzystać z własności intelektualnej Usługodawcy wyłącznie z poszanowaniem wyżej wymienionych przepisów prawa, wyłącznie dla własnego, osobistego użytku Uczestnika, oraz zgodnie z ich przeznaczeniem, to jest w zakresie niezbędnym do udziału przez Uczestnika w Grze. **Wszelkie prawa poza powyższymi nieudzielone Uczestnikowi w sposób wyraźny są zastrzeżone przez Usługodawcę. Uczestnikowi zabrania się w szczególności utrwalania i zwielokrotniania wnętrza Pokoju w jakikolwiek sposób oraz jego rozpowszechniania i wprowadzania do obrotu w jakiegokolwiek formie.**

5) ZASADY KORZYSTANIA Z VOUCHERÓW

1. Usługodawca prowadzi w Lokalu sprzedaż Voucherów, które zastępują środki pieniężne o wartości nominalnej na nich zapisanej i umożliwiają tym samym bezgotówkowy wstęp do Pokoju (udział w Grze) na warunkach podanych w niniejszych postanowieniach Regulaminu. Poniższe warunki mają zastosowanie, o ile przy zakupie danego Vouchera nie wskazano wyraźnie inaczej.
2. Dokonanie płatności z tytułu zakupu Vouchera możliwe jest gotówką w Lokalu.
3. Voucher wydawany jest na okaziciela w postaci fizycznej (papierowej) lub cyfrowej (jako plik komputerowy przesyłany drogą poczty elektronicznej) i opatrzony jest indywidualnym numerem identyfikacyjnym, który umożliwia jego realizację.
4. Każdy Voucher posiada okres ważności liczony od daty jego wydania. O ile z treści Vouchera nie wynika inaczej, ważny jest przez okres 3 miesięcy.
5. Voucher może zostać wykorzystany wyłącznie jednorazowo na wstęp do wybranego Pokoju oraz nie później niż przed upływem jego okresu ważności.
6. Aby zrealizować Voucher, wystarczy okazać go podczas wizyty w Lokalu Mistrzowi Gry wraz z uwidocznionym na nim numerem identyfikacyjnym, najpóźniej przed dokonaniem płatności za udział w Grze.
7. Voucher nie podlega wymianie na ekwiwalent pieniężny (w całości lub w części) ani na żadną inną formę rekompensaty. Wartość Vouchera nie podlega oprocentowaniu ani waloryzacji. Zastrzeżenie, o którym mowa w niniejszym punkcie, nie ma na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek uprawnień ustawowych Konsumentów przyznanych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
8. Vouchera nie można wykorzystać do zakupu innego Vouchera.

9. Klient ma prawo zrealizować Voucher w przypadku Pokoju, którego cena udziału w Grze przekracza wartość nominalną posiadanego Vouchera – w takim wypadku możliwe jest uregulowanie przez Klienta dopłaty do ceny usługi przy pomocy innych dostępnych w Lokalu sposobów płatności.
10. W przypadku jakiegokolwiek konieczności dokonania zwrotu za transakcję zrealizowaną przy użyciu Vouchera, zwrot następuje w formie nowego Vouchera, chyba że Klient i Usługodawca uzgodnią inaczej. W przypadku gdy płatność Klienta przekraczała wartość posiadanego Vouchera, pozostała kwota powyżej wartości Vouchera zwracana jest przez Usługodawcę zgodnie ze sposobem płatności użytym przez Klienta.

6) KONTAKT Z REZYDENCJAZAGADEK.PL

Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: rezydencjazagadek@gmail.com) oraz telefon (+48 731 959 102), za pośrednictwem których można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Rezydencjazagadek.pl, w tym także związane z Pokojami prezentowanymi na stronach Serwisu. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z podanych na wstępie Regulaminu danych kontaktowych.

7) PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 7. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Usługodawcy**, w szczególności reklamacji dotyczących Usług Elektronicznych, Rezerwacji, zawartych i wykonanych Umów oraz pozostałych zgłoszeń związanych z działaniem Usługodawcy lub Rezydencjazagadek.pl.
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Usługodawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
3. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
 - a. pisemnie bądź osobiście w Lokalu pod adresem: ul. Asnyka 7, 35-001 Rzeszów;
 - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rezydencjazagadek@gmail.com.
4. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, a także oczekiwań oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów, jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

8) USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. W celu spełnienia obowiązków informacyjnych, Usługodawca wskazuje, że na podstawie art. 27 Ustawy o Prawach Konsumenta Klientowi/Usługobiorcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni kalendarzowych, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Bieg terminu do odstąpienia od umowy, której przedmiotem są usługi (w tym Usługi Elektroniczne), rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rezydencjazagadek@gmail.com lub pisemnie bądź osobiście w Lokalu pod adresem: ul. Asnyka 7, 35-001

- Rzeszów. Konsument może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.
2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi m. in. w odniesieniu do (1) umowy o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości; (2) umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (3) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
 3. **Niezależnie od postanowień poprzedzających, Usługodawca informuje, że za pośrednictwem Serwisu Internetowego nie zawiera z Konsumentami żadnych umów, na podstawie których Konsumentom obowiązywałoby do świadczeń innych niż dostarczanie danych osobowych przetwarzanych przez Usługodawcę wyłącznie w celu wykonania umowy lub obowiązku ustawowego. W szczególności zaś Umowy, których przedmiotem jest udostępnienie Pokoju i udział w Grze prezentowanej na stronach Rezydencjazagadek.pl, nie są zawierane na odległość, lecz stacjonarnie w Lokalu Usługodawcy.**
 4. Konsumentom mogą zrezygnować z korzystania z Serwisu Internetowego oraz jego Usług Elektronicznych w każdej chwili i bez ponoszenia kosztów, w szczególności poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej lub opuszczenie strony Serwisu.

9) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie Konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem Konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego

zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

10) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Niniejszy punkt 10. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Klienta lub Usługobiorcy będącego Konsumentem, chyba że zastosowanie do tych osób postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.
2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od jakiejkolwiek umowy zawartej z Klientem/Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta/Usługobiorcy żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Klienta/Usługobiorcę, w szczególności podanych w trakcie składania Rezerwacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania przyjęcia Rezerwacji lub zawarcia Umowy na czas trwania tej weryfikacji.
4. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Klienta/Usługobiorcy, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny z tytułu zawartej Umowy, a w każdym razie nie więcej niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Klienta/Usługobiorcę w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia z nim Umowy lub niezwiązanych bezpośrednio z tą Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta/Usługobiorcy tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
5. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta/Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające z działania siły wyższej lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
6. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

11) PRAWA AUTORSKIE

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.
2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

12) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania ze Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Rezerwacji). Usługobiorca może mieć też możliwość dostarczania danych w Serwisie, korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.
2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej rezydencjazagadek@gmail.com jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwi bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą

Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia Usługobiorcom bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.

- 3. Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**
- a. Na adres poczty elektronicznej rezydencjazagadek@gmail.com dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
 - b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawdziwe i kompletne.
 - c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
 - d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
 - e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.
- 4. Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorcę:**
- a. Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
 - i. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Rezerwacji), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
 - ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
 - iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
 - iv. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
 - v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
 - vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie,

- rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
- vii. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób nie stwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.
- b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o Usługach Cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
- c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
- d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 7. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodjęciu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.
7. Usługobiorcy bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

13) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. Zmiana Regulaminu:
 - a. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; podlegania obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu; zmiany sposobów i terminów płatności; dodania, usunięcia lub zmiany w świadczonych usługach, w tym Usługach Elektronicznych; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną strony internetowej Usługodawcy, jego Usług Elektronicznych i Usługobiorców przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; poprawy jakości obsługi Usługobiorców; zmiany danych Usługodawcy – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
 - b. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy/Klienta przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, a przede wszystkim zmiany nie będą miały wpływu na już składane i złożone Rezerwacje oraz zawarte, realizowane i wykonane Umowy.
 - c. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu jakichkolwiek umów o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Dziękujemy za uważną lekturę!

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt.

Zapraszamy do skorzystania z naszych usług

Zespół Rezydencjazagadek.pl



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat:

REZYDENCJA ZAGADEK SZYMON DOMARSKI

ul. Asnyka 7, 35-001 Rzeszów
rezydencjazagadek.pl
rezydencjazagadek@gmail.com

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.