

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 roku, poz. 344, tj. z dnia 3 marca 2020 roku ze zm.), dalej określanej jako „ustawa”, Usługodawca ustanawia niniejszy Regulamin.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a) Usługodawca – spółkę pod firmą *Pilipili Hotels and Fly (SMC-PRIVATE) Company Ltd*, zarejestrowana pod numerem Z0000099161 przez The Revolutionary Government of Zanzibar. Adres: *Jambiani Kibigija, JAMBIANI KIBIGIJA PILIPILI HOUSE P.O. BOX: 3643*.
  - b) Usługobiorca – osobę fizyczną, w tym konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 roku, poz. 1740, tj. z dnia 8 października 2020 roku ze zm.), osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
    - a) Agent Usługodawcy – spółkę pod firmą *Pili Pili Club Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* z siedzibą w Gdańsku (80-847), przy ul. Gnilnej 2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000754920, posiadająca NIP: 5833327360, REGON: 38168501400000,
    - b) Serwis – witryna internetowa pod adresem <http://www.pilipili.pl/>,
    - c) Adres poczty elektronicznej Usługodawcy – [rezerwacja@pilipili.pl](mailto:rezerwacja@pilipili.pl).
    - d) Voucher – bezzwrotny i bezterminowy dokument nabywany od Usługodawcy przez Usługobiorcę, umożliwiający realizację wybranych usług podczas pobytu w obiekcie Usługodawcy.

- e) Coin/ PiliCoins – zdematerializowany, bezterminowy i imienny środek płatniczy, zapisany w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, możliwy do zrealizowania w punktach hotelowych Pili Pili Zanzibar na terenie Tanzanii.

## **§ 2. Warunki korzystania z serwisu.**

1. Warunkiem korzystania z Serwisu lub usług świadczonych przez Usługodawcę jest zapoznanie się przez Usługobiorcę z niniejszym Regulaminem, zaakceptowanie treści Regulaminu i przestrzeganie go.
2. Usługobiorca nie może korzystać z Serwisu lub usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób naruszający prawo, Regulamin, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy.
3. Zakazuje się, zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy, dostarczania przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca są następujące:
  - a) urządzenie końcowe posiadające dostęp do Internetu,
  - b) dostęp do poczty elektronicznej,
  - c) zainstalowana na urządzeniu końcowym najnowsza wersja przeglądarki internetowej Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome, Opera lub Safari,
  - d) zainstalowany na urządzeniu końcowym program do odczytu plików formatu PDF,
  - e) zainstalowany na urządzeniu końcowym program do odczytu plików formatu DOC oraz DOCX.

## **§ 3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną.**

1. Usługodawca w ramach Serwisu oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej rezerwacja@pilipili.pl umożliwia Usługobiorcy:
  - a) zapoznanie się z ofertą Usługodawcy, w szczególności z aktualnie obowiązującym cennikiem i dostępnymi promocjami,
  - b) dokonanie rezerwacji pobytu w wybranym obiekcie Usługodawcy,
  - c) oferta i możliwość zakupu Coins.

## **§ 4. Korzystanie z Serwisu.**

1. Usługobiorca ma możliwość zgłoszenia się do Usługodawcy poprzez wysłanie wiadomości na Adres poczty elektronicznej Usługodawcy z prośbą o przesłanie oferty na pobyt w danym obiekcie.
2. W odpowiedzi na zapytanie złożone zgodnie z ust. 1, Usługodawca poprzez wysłanie wiadomości zwrotnej na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy przedstawia ofertę na pobyt w danym obiekcie, zgodnie z oczekiwaniami Usługobiorcy.
3. W skład oferty, o której mowa w ust. 2, wchodzi w szczególności organizacja pobytu w danym obiekcie Usługodawcy. Oferta zawiera również opis świadczeń i cenę.
4. Po zaakceptowaniu oferty przez Usługobiorcę w odpowiedzi na ofertę złożoną zgodnie z ust. 2, Usługodawca dokonuje rezerwacji wstępnej.
5. Wstępna rezerwacja w wysokości 50 % ceny za cały rezerwowany pobyt powinna zostać opłacona przez Usługobiorcę w terminie 3 dni od daty jej dokonania. Brak dokonania zapłaty w przewidzianym terminie uprawnia Usługodawcę do anulowania rezerwacji wstępnej. Pozostała część ceny za rezerwowany pobyt musi zostać uregulowana przez Usługobiorcę w terminie 7 dni przed datą planowanego przylotu. Usługodawca nie dopuszcza możliwości dokonania płatności pozostałej części w terminie późniejszym ani po przybyciu do Hotelu.
6. Po zaksięgowaniu wpłaty Usługodawca potwierdza Usługobiorcy dokonanie rezerwacji.
7. Usługobiorcy przysługuje prawo jednokrotnej zmiany terminu rezerwacji pobytu w zakresie obejmującym wybór obiektu, terminu, liczby osób i/lub opcji wyżywienia. Każdorazowo żądanie zmiany terminu rezerwacji powinno zostać zgłoszone Usługodawcy lub Agentowi Usługodawcy najpóźniej w terminie 90 dni przed planowaną datą rozpoczęcia pobytu w obiekcie Usługodawcy. Zmiana nie może zostać dokonana na ofertę o niższej wartości niż pierwotnie dokonana rezerwacja.
8. W przypadku zgłoszenia zmiany terminu rezerwacji z niezachowaniem terminu określonego w § 4 ust. 7 Regulaminu Usługodawca ma prawo odmówić dokonania zmiany lub uzależnić jej dokonanie od uiszczenia indywidualnie ustalonej opłaty manipulacyjnej.
9. W sytuacji, gdy potrzeba zmiany terminu rezerwacji stanowi następstwo zachorowania na COVID-19 i potwierdzona jest pozytywnym wynikiem testu lub wynika z objęciem Usługobiorcy kwarantanną przez organ do tego upoważniony i na podstawie dostarczonej Usługodawcy decyzji, zmiana terminu rezerwacji następować może bez zachowania terminu, o którym mowa w § 4 ust. 7 Regulaminu i nie wiąże się z dodatkowymi opłatami manipulacyjnymi.

## **§ 5. Polityka Coins.**

1. Usługodawca umożliwi Usługobiorcy, jednocześnie z dokonaniem rezerwacji lub w innym momencie, dokonanie zakupu dowolnej ilości Coins, które Usługobiorca może wymienić na następujące usługi w obiekcie Usługodawcy:
  - pobyt w obiekcie Usługodawcy,
  - wizyta w restauracji,
  - wizyta w barze,
  - wycieczka w języku polskim,
  - udział w szkole kitesurfingu i nurkowania.
2. Pełny regulamin płatności i zasad nabywania Coins dostępny jest w osobnym dokumencie.

## **§ 6. Odstąpienie od umowy.**

1. Usługobiorca, będący konsumentem, może w terminie 14 dni od daty dokonania transakcji odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. W przypadku odstąpienia od umowy przez Usługobiorcę bez podawania przyczyny, Usługodawca dokonuje w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Usługobiorcy o odstąpieniu od umowy, zwrotu wszystkich dokonanych przez niego płatności.
3. Zwrot środków w związku z odstąpieniem od umowy następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Usługobiorca, chyba że Usługobiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Usługobiorcy nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Vouchera czy PiliCoin.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Usługodawcę, niezależnie od przyczyny odstąpienia, Usługodawca zobowiązuje się dokonać zwrotu równowartości zakupionych Coins i/lub Vouchera albo zwrotu środków w przypadku płatności przelewem bankowym.
6. Świadczenie podlegające zwrotowi tytułem odstąpienia od umowy przez Usługodawcę następuje w wartości zakupu tj. kwocie faktycznie poniesionej przez Usługobiorcę tytułem zawarcia umowy i/lub zakupu Coins i lub Vouchera.
7. Zwrot równowartości świadczenia Usługobiorcy, bez względu na sposób zapłaty następuje w PLN w formie bezgotówkowej, w terminie 21 dni liczonych od daty odstąpienia.
8. Usługobiorca będący konsumentem może w terminie 90 dni przed datą planowanego wylotu odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny.
9. W przypadku opisanym w § 6 ust. 8 Usługodawca lub Agent Usługodawcy dokona zwrotu za rezerwację w następujących sposób:
  - a. w przypadku zapłaty za rezerwację przy użyciu Vouchera i/lub PiliCoinów zwrot dokonany zostanie na konto PiliPay Usługobiorcy w terminie 7 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania oświadczenia Usługobiorcy o odstąpieniu od Umowy,

- b. w przypadku zapłaty w USD/PL/EUR zwrot dokonany zostanie na rachunek bankowy wskazany przez Usługobiorcę (a w razie niewskazania rachunku na rachunek, z którego dokonano płatności) w terminie 14 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania oświadczenia Usługobiorcy o odstąpieniu od Umowy.

## **§ 7. Procedura reklamacji.**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Serwisu.
2. Reklamacja może być złożona na adres Usługodawcy, o którym mowa w § 1 ust. 3 lit. a lub na Adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
3. Dla celów rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę danych Usługobiorcy w postaci imienia, nazwiska, adresu zamieszkania oraz adresu poczty elektronicznej, a także wskazanie przyczyny reklamacji.
4. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji w sposób przewidziany w ust. 2, powiadamiając Usługobiorcę o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

## **§ 8. Postanowienia końcowe.**

1. Regulamin będzie stale dostępny w Serwisie.
2. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy, a także, na żądanie Usługobiorcy, w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
3. Postanowienia regulaminu mogą ulec zmianie. Zmiana dokonywana jest od dnia opublikowania nowej treści regulaminu w Serwisie.
4. Wszelkie spory powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Usługodawcę będą w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.