

# 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,
  - c) Serwis – witryna internetowa pod adresem <http://www.pilipilizanzibar.com/>,
  - d) Adres poczty elektronicznej Usługodawcy – [booking@pilipilizanzibar.com](mailto:booking@pilipilizanzibar.com)
  - e) Voucher – bezzwrotny i bezterminowy dokument nabywany od Usługodawcy przez Usługobiorcę, umożliwiający realizację wybranych usług podczas pobytu w obiekcie Usługodawcy.
  - f) Vouchery pobytowe (Vouchery) - zdematerializowany, bezterminowy i imienny środek płatniczy, zapisany w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, możliwy do zrealizowania w punktach hotelowych Pili Pili Zanzibar na terenie Tanzanii obejmujący pobyt w określonym hotelu Pili Pili Zanzibar na terenie Tanzanii.
  - g) Pili Punkty – zdematerializowany, bezterminowy i imienny środek płatniczy w postaci punktów rabatowych, zapisany wg salda 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 [booking@pilipilizanzibar.com](mailto:booking@pilipilizanzibar.com) 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) zapoznanie się z ofertą i możliwość zakupu Pili Punktów,
  - d) zapoznanie się z ofertą i możliwość zakupu Voucherów i Voucherów pobytowych.

## **§ 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 powinna zostać opłacona przez Usługobiorcę w terminie 3 dni od jej dokonania. Brak dokonania zapłaty w przewidzianym terminie uprawnia Usługodawcę do usunięcia rezerwacji wstępnej.
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 najpóźniej w terminie 30 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 Pili Punktów.**

1. Usługodawca umożliwi Usługobiorcy, jednocześnie z dokonaniem rezerwacji lub w innym momencie, dokonanie zakupu dowolnej ilości Pili Punktów, które Usługobiorca może wymienić na następujące usługi w obiekcie Usługodawcy:
  - pobyt w obiekcie Usługodawcy - z tym zastrzeżeniem, że cena pobytu może zostać uregulowana posiadanymi Pili Punktami maksymalnie do wysokości połowy kosztów zakupionej usługi oraz w części obejmującej zmianę usługi do ze standardu HB do standardu All Inclusive,
  - wizyta w restauracji,
  - wizyta w barze,

- atrakcje i wydarzenia oferowane przez Usługobiorcę w języku polskim wg aktualnej oferty dostępnej w hotelach,
  - udział w szkole kitesurfingu i nurkowania.
2. Pełny regulamin płatności i zasad nabywania Pili Punktów dostępny jest w osobnym dokumencie.

## **§ 6 Nabywanie i zbywanie Voucherów pobytowych PiliPili.**

1. Usługobiorca ma możliwość nabycia Voucherów pobytowych od Usługodawcy.
2. Vouchery pobytowe obejmują 14 dniowy nocleg we wskazanym Hotelu PiliPili Zanzibar na terenie Tanzanii wraz z wyżywieniem (wg standardu określonego w Voucherze).
3. Nabycie Voucherów pobytowych jest równoznaczne z utworzeniem zapisu elektronicznego na indywidualnym koncie Usługobiorcy w systemie teleinformatycznym Usługodawcy.
4. Zbycie lub przeniesienie praw z Voucherów pobytowych na rzecz osób trzecich jest możliwe tylko za zgodą Usługodawcy wyrażoną na piśmie lub w formie elektronicznej pod rygorem nieważności.
5. Usługodawca nie ma obowiązku odkupu zakupionych przez Usługobiorcę Voucherów pobytowych.
6. W przypadku zbycia lub przeniesienia praw z Voucherów pobytowych (sprzedaż Voucherów pobytowych) na rzecz osób trzecich będących Usługobiorcami za zgodą i przy udziale Usługodawcy strony transakcji uiszczają opłatę w wysokości 250,00 PLN za każdą dokonywaną transakcją bez względu na ilość zbywanych Voucherów pobytowych.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zbycie lub przeniesienia praw z Voucherów pobytowych dokonywane bezpośrednio pomiędzy Usługobiorcami z pominięciem i bez udziału Usługodawcy.
8. Dopuszcza się zakup Voucherów pobytowych za posiadane Pili Punkty do połowy równowartości Vouchera, jak również zmiana Vouchera na droższy za dopłatą obejmującą różnicę w aktualnej wartości wg stanu z daty dopłaty.

## **§ 7. Realizacja Voucherów pobytowych.**

1. Vouchery pobytowe mogą być zrealizowane w obiektach Pili Pili Zanzibar wskazanych w Voucherze lub obejmujących obiekty Pili Pili Zanzibar o standardzie wskazanym w treści Vouchera.
2. Realizacja praw z Voucherów jest możliwa poprzez kontakt z działem rezerwacji PiliPili.
3. Usługodawca może odmówić zrealizowania Voucherów, jeżeli znajdą uzasadnione wątpliwości co do osoby, która wykonuje prawa z Voucherów lub jej upoważnienia. W takim przypadku

Usługodawca odmawia konkretnej realizacji i blokuje możliwość wykorzystania konta Usługobiorcy do momentu wyjaśnienia sprawy.

4. Vouchery mogą być wykorzystane bezterminowo, za wyjątkiem Voucherów wyraźnie oznaczonych jako terminowe ze wskazaniem daty jego ważności.
5. Usługodawca uprawniony jest do wprowadzenia do systemu korekt transakcji wynikających z błędów systemu lub osób obsługujących system bez zgody Usługobiorcy.

## **§ 8. 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. 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.
3. Usługobiorcy nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Vouchera czy Pili Punktów, za wyjątkiem uprawnień wynikających z praw konsumenta.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Usługodawcę, niezależnie od przyczyny odstąpienia, Usługodawca zobowiązuje się dokonać zwrotu równowartości zakupionych Pili Punktów i/lub Vouchera albo zwrotu środków w przypadku płatności przelewem bankowym.
5. 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 Pili Punktów lub Vouchera.
6. Zwrot równowartości świadczenia Usługobiorcy, bez względu na sposób zapłaty następuje w USD w formie bezgotówkowej, w terminie 240 dni liczonych od daty odstąpienia.
7. Usługobiorca będący konsumentem może w terminie 90 dni przed datą planowanego wylotu odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny.
8. W przypadku opisanym w § 6 ust. 8 Usługodawca dokona zwrotu za rezerwację w następujących sposób:
  - a. w przypadku zapłaty za rezerwację przy użyciu Vouchera i/lub Pili Punktów zwrot dokonany zostanie na konto PiliPay Usługobiorcy w terminie 240 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 240 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania oświadczenia Usługobiorcy o odstąpieniu od Umowy.

9. W przypadku, gdy usługa nie zostanie zrealizowana w umówionym terminie, Usługodawca zwróci Usługobiorcy kwotę świadczeń dokonanych przez Usługobiorcę, w terminie 180 dni od daty w formie w jakiej została dokonana zapłata. W przypadku płatności kartą, przelewem, gotówką – nastąpi zwrot w formie przelewu na wskazane przez Usługobiorcę konto bankowe, w przypadku płatności Voucherem pobytowym lub Pili Punktami – Voucher pobytowy zostanie na nowo aktywowany i zamieniony na Pili Punkty wg przelicznika cena Vouchera pobytowego z dnia zakupu a kursu średniego USD NBP na dzień dokonania konwersji z przelicznikiem, iż 1 Pili Punkt ro równowartość 0,4 USD. W przypadku płatności Pili Punktami nastąpi zwrot w formie Pili Punktów, które zostały zarachowane na opłatę niezrealizowanej rezerwacji. Zwrot Pili Punktów nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania dyspozycji od Usługobiorcy o żądaniu zwrotu na konto Pili Rabaty.

### **§ 9. 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.

### **§ 10. Postanowienia końcowe.**

1. Regulamin będzie stale dostępny w Serwisie.
2. Usługodawca nieodpłatnie udostępni 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.