

Ogólne Warunki Umowy (OWU)

1. Wprowadzenie

Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (dalej: „OWU”) określają sposób i warunki korzystania z usług zakwaterowania świadczonych przez osobę fizyczną Balogh Attila, jako właściciela i podmiot prowadzący działalność (numer zezwolenia: VV-38-4-0 102 355; dalej: „Wynajmujący”, „Usługodawca” lub „Operator”), w stanowiącym jego własność i prowadzonym przez niego apartamencie pod nazwą **Terrazas 532** (adres: Urb. Terrazas de la Paz 532, Av. J.M. Galván Bello, 38 639 Golf del Sur, Santa Cruz de Tenerife, Hiszpania; strona internetowa: <https://terrazas532.eu>; adres poczty elektronicznej: info@terrazas532.eu; dalej: „Apartament”, „Terrazas 532” lub „Obiekt”).

Stosowanie OWU nie wyłącza zawierania szczególnych lub indywidualnych porozumień z biurami podróży, pośrednikami turystycznymi, organizatorami turystyki ani innymi osobami lub partnerami, którzy podejmują z Operatorem odrębną współpracę w celu sprzedaży lub promocji oferowanego przez niego zakwaterowania.

2. Definicje pojęć stosowanych w OWU

- 2.1 „*Apartament*”, „*Terrazas 532*” lub „*Obiekt*”: stanowiący własność Wynajmującego samodzielny lokal z możliwością samodzielnego przygotowywania posiłków, położony pod adresem Urb. Terrazas de la Paz 532, Av. J.M. Galván Bello, 38 639 Golf del Sur, Santa Cruz de Tenerife, Hiszpania, o powierzchni 70 m², z jedną sypialnią i jedną łazienką, przeznaczony do krótkoterminowego zakwaterowania maksymalnie 4 osób (strona internetowa: <https://terrazas532.eu>; adres poczty elektronicznej: info@terrazas532.eu).
- 2.2 „*Kompleks*”: zespół budynków Terrazas de la Paz, w którym znajduje się Apartament (adres: Urb. Terrazas de la Paz, Av. J.M. Galván Bello, 38 639 Golf del Sur, Santa Cruz de Tenerife, Hiszpania).
- 2.3 Rezerwacja: zamówienie usługi zakwaterowania w Apartamencie złożone przez Gościa i potwierdzone przez Operatora na piśmie. Rezerwacja jest ważna wyłącznie po jej pisemnym potwierdzeniu przez Operatora.
- 2.4 Opłata za rezerwację: świadczenie pieniężne należne Operatorowi od Gościa z tytułu rezerwacji lub korzystania z usługi zakwaterowania w Apartamencie.
- 2.5 Czas trwania rezerwacji lub okres rezerwacji: okres, na który Goście rezerwują Apartament za wynagrodzeniem.
- 2.6 „*Wynajmujący*”, „*Usługodawca*” lub „*Operator*”: właściciel Balogh Attila (numer zezwolenia: VV-38-4-0 102 355), wyłącznie uprawniony do świadczenia usług zakwaterowania w Apartamencie oraz do oddawania go w najem i faktycznie oddający go w najem.
- 2.7 Usługa zakwaterowania lub usługa: udostępnienie Apartamentu na pobyt krótkoterminowy, niemający charakteru stałego i obejmujący nocleg.
- 2.8 Pośrednik zakwaterowania: internetowe serwisy pośrednictwa w rezerwacji zakwaterowania [Booking.com](https://www.booking.com) (<https://www.booking.com>) oraz [Airbnb](https://www.airbnb.com) (<https://www.airbnb.com>).
- 2.9 Umowa: porozumienie dotyczące krótkoterminowego najmu Apartamentu, zawarte między Stronami na odległość za pośrednictwem internetu, lecz nieutrwalone w postaci pisemnego dokumentu umowy.
- 2.10 „*Strony umowy*” lub „*Strony*”: łącznie Wynajmujący i Gość.
- 2.11 „*Gość*”: osoba fizyczna rezerwująca Apartament na krótki okres za wynagrodzeniem oraz wszystkie osoby faktycznie korzystające z usługi zakwaterowania. W rozumieniu OWU Gościem jest również osoba dokonująca rezerwacji, nawet jeżeli sama nie skorzysta z usługi.

2.12 Noclegi: liczba nocy kalendarzowych spędzonych przez Gościa w Apartamencie.

3. Sposób dokonywania, zmiany i anulowania rezerwacji oraz zawarcie i czas trwania umowy

- 3.1 Rezerwacji Obiektu można dokonać wyłącznie w następujący sposób:
- 3.1.1 W odpowiedzi na pisemne zapytanie ofertowe skierowane do Operatora przez osobę zainteresowaną za pośrednictwem strony <https://terrazas532.eu>, na adres info@terrazas532.eu lub tenerife.terrazas532@gmail.com albo innym kanałem elektronicznym, Usługodawca przesyła ofertę (dalej: „oferta”). Osoba zainteresowana, występująca następnie jako Gość, składa w ciągu 48 godzin pisemną rezerwację, którą Operator potwierdza. Jeżeli w ciągu 48 godzin od wysłania oferty nie wpłynie rezerwacja, Operator przestaje być nią związany.
- 3.1.2 Gość dokonuje rezerwacji Obiektu za pośrednictwem [Booking.com](https://www.booking.com), a serwis potwierdza rezerwację.
- 3.1.3 Gość dokonuje rezerwacji Obiektu za pośrednictwem [Airbnb](https://www.airbnb.com), a serwis potwierdza rezerwację.
- 3.2 Rezerwacja musi zawierać imię i nazwisko, adres i adres poczty elektronicznej Gościa dokonującego rezerwacji, liczbę przyjeżdżających Gości oraz dokładne daty i godziny przyjazdu i wyjazdu.
- 3.3 Jeżeli Gość zamierza zarezerwować kilka okresów, dla każdego z nich zobowiązany jest przesłać odrębną pisemną rezerwację. W razie objęcia kilku okresów jednym zamówieniem Operator nie ponosi odpowiedzialności za realizację rezerwacji ani za ewentualne niedogodności lub szkody wynikające dla Gościa z nieprawidłowo złożonego zamówienia.
- 3.4 Rezerwacja może obejmować co najmniej 4 (cztery) i nie więcej niż 30 (trzydzieści) noclegów.
- 3.5 Operator udostępnia osobie zainteresowanej OWU wraz z ofertą. OWU są również dostępne na stronie <https://terrazas532.eu> oraz w serwisach [Booking.com](https://www.booking.com) i [Airbnb](https://www.airbnb.com).
- 3.6 **Dokonując rezerwacji w którykolwiek ze sposobów określonych w pkt 3.1 OWU, Gość akceptuje zawarte w nich warunki umowne, wyraża zgodę na wszystkie ich postanowienia i uznaje je za wiążące.**
- 3.7 Potwierdzenie przez Operatora rezerwacji złożonej przez Gościa powoduje zawarcie między Stronami umowy (dalej: „Umowa”) na wskazany okres, dotyczącej najmu Apartamentu oraz świadczenia i korzystania z usługi zakwaterowania. Umowa jest umową zawartą na odległość za pośrednictwem internetu, lecz nieutrwaloną w postaci pisemnego dokumentu umowy. Jej treść można później odtworzyć i uzyskać do niej dostęp, jednak Operator nie prowadzi jej odrębnej rejestracji ani nie odwołuje się do kodeksu postępowania.
- 3.8 Operator wyraźnie wskazuje, że Gość może żądać świadczenia usługi zakwaterowania dopiero po elektronicznym potwierdzeniu rezerwacji przez Operatora, stanowiącym jednocześnie potwierdzenie rezerwacji Apartamentu, oraz po uiszczeniu pełnej Opłaty za rezerwację w wyznaczonym terminie. Uprawnienie to obejmuje wyłącznie okres wskazany w rezerwacji.
- 3.9 Operator wskazuje, że potwierdzenie wysłane przez Usługodawcę uważa się za doręczone z chwilą, gdy stanie się dostępne dla adresata. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedoręczenie wiadomości elektronicznej z powodu błędnego adresu podanego przez Gościa lub przepełnienia jego skrzynki pocztowej.
- 3.10 Ustne rezerwacje, porozumienia lub zmiany ani ich ustne potwierdzenie przez Operatora nie mają mocy umownej i nie powodują powstania stosunku prawnego między Stronami.
- 3.11 Zmiana okresu rezerwacji
- 3.11.1 W przypadku określonym w pkt 3.1.1 Gość może wystąpić do Operatora o zmianę terminu rezerwacji, wysyłając wiadomość na jeden z adresów poczty elektronicznej wskazanych w pkt 3.1.1. Operator, w miarę możliwości, dąży do uwzględnienia wniosku, lecz nie jest

zobowiązany go przyjąć i może przedstawić ofertę zmiany na warunkach odmiennych od pierwotnej rezerwacji.

- 3.11.2 W przypadkach określonych w pkt 3.1.2 i 3.1.3 zmiana terminu jest możliwa zgodnie z warunkami rezerwacji obowiązującymi u danego Pośrednika zakwaterowania.
- 3.11.3 Przedłużenie korzystania z usługi na wniosek Gościa wymaga uprzedniej pisemnej zgody Operatora, jest uzależnione od dostępności i następuje na warunkach określonych w pkt 3.11.1.
- 3.12 Anulowanie rezerwacji
- 3.12.1 W przypadku rezerwacji określonych w pkt 3.1.1 Gość może bezpłatnie anulować rezerwację u Operatora do 5. (piątego) dnia poprzedzającego dzień przyjazdu, pisemnie, wysyłając wiadomość na adres info@terrazas532.eu lub tenerife.terrazas532@gmail.com. W razie późniejszego anulowania Operatorowi przysługuje pełna Opłata za rezerwację. Jeżeli w takim przypadku Operator wynajmie Apartament na całość lub część okresu objętego anulowaniem, może według własnego uznania przyznać Gościowi rekompensatę, nie wyższą niż pierwotna wartość ponownie sprzedanych noclegów, pomniejszona o koszty poniesione przez Operatora.
- 3.12.2 W przypadku rezerwacji określonych w pkt 3.1.2 i 3.1.3 anulowanie następuje na warunkach rezerwacji obowiązujących u danego Pośrednika zakwaterowania.
- 3.13 Umowa dotycząca korzystania z Apartamentu Terrazas 532 zostaje zawarta na czas oznaczony odpowiadający okresowi rezerwacji potwierdzonemu przez Operatora na piśmie.
- 3.14 Jeżeli Gość opuści Apartament definitywnie przed upływem tego okresu lub nie stawi się w terminie przyjazdu, nie anulowawszy rezerwacji zgodnie z OWU, Operator może żądać pełnej Opłaty za rezerwację oraz udostępnić Apartament innym Gościom do rezerwacji na niewykorzystany okres.
- 3.15 Operator zastrzega sobie prawo odstąpienia od realizacji rezerwacji złożonej przez Gościa i potwierdzonej przez Usługodawcę do chwili rozpoczęcia korzystania z usługi, w drodze pisemnego oświadczenia skierowanego do Gościa, bez obowiązku zapłaty kary umownej i z jednoczesnym zwrotem ewentualnej zaliczki zapłaconej przez Gościa.

4. Wynagrodzenie za usługę, warunki płatności i Opłata za rezerwację

- 4.1 Operator może w dowolnym czasie swobodnie zmieniać stosowane ceny. Jednostronna zmiana nie obejmuje umów wynikających z rezerwacji wcześniej przesłanych i potwierdzonych przez Operatora na piśmie. W przypadku ich zmiany lub przedłużenia na wniosek Gościa zastosowanie mają jednak ceny Usługodawcy obowiązujące w chwili zmiany lub przedłużenia.
- 4.2 Usługodawca podaje ceny w euro.
- 4.3 Usługodawca zastrzega sobie prawo obciążenia Gościa, bez uprzedniego powiadomienia, dodatkową kwotą wynikającą z ustawowej zmiany właściwej stawki podatku, jeżeli dotyczy ona okresu rezerwacji.
- 4.4 Operator podaje w pisemnym potwierdzeniu rezerwacji pełną należność za zamówioną usługę, obliczoną według liczby Gości wskazanej w zamówieniu oraz cen i opłat właściwych dla zamówionego okresu.
- 4.5 Zapłata za usługę może nastąpić:
- przelewem na rachunek bankowy Operatora wskazany w potwierdzeniu rezerwacji lub
 - kartą płatniczą przez internet, za pomocą odnośnika do płatności zamieszczonego w potwierdzeniu rezerwacji Operatora.
- 4.6 Wysokość Opłaty za rezerwację może zależeć od czasu trwania rezerwacji oraz liczby osób przebywających w Apartamencie i korzystających z niego zgodnie z przeznaczeniem.

- 4.7 W przypadku rezerwacji za pośrednictwem [Booking.com](https://www.booking.com) lub [Airbnb](https://www.airbnb.com) Opłata za rezerwację jest wymagalna zgodnie z warunkami płatności określonymi w danym serwisie. W pozostałych przypadkach Gość zobowiązany jest zapłacić Operatorowi najpóźniej do 5. (piątego) dnia poprzedzającego dzień przyjazdu.
- 4.8 Jeżeli Gość nie uiszcza Opłaty za rezerwację w terminie określonym w pkt 4.7, Umowa między Stronami traci moc, a Operator może wynająć Apartament innemu Gościowi na dany okres.

5. Pobyt

- 5.1 Goście są uprawnieni do przebywania w Apartamencie i korzystania z niego wyłącznie w zarezerwowanym, potwierdzonym pisemnie przez Operatora i opłaconym okresie najmu.
- 5.2 Z Apartamentu może korzystać najwyżej tylu Gości, ilu wskazano w pisemnym potwierdzeniu rezerwacji. Jeżeli przebywa w nim więcej osób, Operator może według własnego uznania żądać dopłaty albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bezpośrednio lub wskutek nieuiszczenia dopłaty, i zobowiązać Gości do opuszczenia Obiektu przed końcem okresu rezerwacji. Może także żądać zwrotu dodatkowych kosztów i naprawienia poniesionych szkód.
- 5.3 Operator jest zobowiązany przygotować i wyposażyć Apartament do zakwaterowania liczby osób wskazanej w potwierdzonej przez niego pisemnie rezerwacji.
- 5.4 Przyjazd i wyjazd
- Zameldowanie: od godz. 15:00 do godz. 20:00
 - Wymeldowanie: do godz. 11:00
- 5.5 Wcześniejsze objęcie Apartamentu w dniu przyjazdu jest możliwe w miarę dostępności i za dopłatą. Jeżeli Gość przewiduje przyjazd po godz. 20:00, zobowiązany jest uprzednio poinformować Operatora, który może zażądać dopłaty. Operator nie jest zobowiązany rozpoczynać świadczenia usługi, jeżeli Gość zamierza objąć Apartament w porze nocnej, między godz. 0:00 a 6:00.
- 5.6 Wszyscy Goście muszą opuścić Apartament najpóźniej do godz. 11:00 ostatniego dnia opłaconego okresu, będącego dniem wymeldowania. W razie niewykonania tego obowiązku lub odmowy Operator albo jego przedstawiciel może doprowadzić do opuszczenia Apartamentu przez Gości, również z udziałem właściwych służb porządkowych.
- 5.7 Gość korzysta z Apartamentu na własną odpowiedzialność przez cały okres pobytu.

6. Zasady korzystania z Terrazas 532

- 6.1 Apartament jest przeznaczony dla maksymalnie 4 osób, a rezerwacja uprawnia do pobytu nie więcej niż 4 osób.
- 6.2 W Apartamencie i częściach wspólnych Kompleksu obowiązuje zakaz palenia. Na tarasie Apartamentu i w przyległym ogrodzie zabrania się wyrzucania niedopałków i pozostawiania innych odpadów.
- 6.3 Apartament nie przyjmuje zwierząt domowych. Zabrania się wprowadzania zwierząt domowych i wszelkich innych zwierząt.
- 6.4 Zabrania się organizowania imprez, przyjęć i innych wydarzeń w Apartamencie oraz częściach wspólnych Kompleksu, w szczególności, lecz nie wyłącznie, na terenie basenów.
- 6.5 Od godz. 21:00 do godz. 07:00 na całym terenie Kompleksu zabrania się hałasowania, w tym głośnego słuchania muzyki i oglądania telewizji.
- 6.6 Apartament jest wyposażony w system alarmowy. Do jego obsługi Wynajmujący udostępnia Gościowi na okres rezerwacji identyfikator zbliżeniowy (dalej: „Identyfikator”). Korzystając z usługi i obejmując Apartament, Gość zobowiązuje się w razie alarmu współpracować z Operatorem lub jego przedstawicielem oraz pracownikami firmy obsługującej system. Gość przyjmuje do wiadomości, że system automatycznie rejestruje godziny uzbrojenia i rozbrojenia,

a Operator nie ma możliwości zmiany tego sposobu działania. Gość przyjmuje również do wiadomości, że system obejmuje 2 (dwa) fotodetektory, które po wykryciu ruchu wykonują zdjęcia mieszkania, gdy alarm jest uzbrojony, a zatem gdy Goście nie przebywają w Apartamencie. Firma obsługująca system weryfikuje zdjęcia i w razie rzeczywistego włamania niezwłocznie podejmuje działania. Udostępniono osłony, którymi Gość może zakryć detektory. Fotodetektory nie służą do rejestracji dźwięku lub obrazu wideo ani do prowadzenia monitoringu wizyjnego.

- 6.7 Klucze umożliwiające wejście do Apartamentu i na teren Kompleksu oraz Identyfikator systemu alarmowego stanowią wyłączną własność Operatora. Rezerwacja nie przenosi ich własności na Gościa, który nie może ich zatrzymać ani kopiować. Już usiłowanie wykonania kopii skutkuje odpowiedzialnością karną i inną oraz obowiązkiem naprawienia szkody. Gość zobowiązany jest należycie je chronić i niezwłocznie zgłosić Operatorowi ich utratę lub zaginięcie. Jeżeli Gość przywłaszczy lub zgubi klucze, usiłuje je skopiować, kopiuje je albo zleca ich skopiowanie, Operator może wymienić system zamków Apartamentu oraz dorobić klucze na koszt Gościa. W razie przywłaszczenia, utraty, zaginięcia lub usiłowania skopiowania Identyfikatora Operator może go zablokować i zastąpić nowym na koszt Gościa.
- 6.8 Gość może wynosić z Apartamentu wyłącznie przedmioty i urządzenia stanowiące jego własność. Przynależności i wyposażenie Apartamentu należą do Operatora. Gość nie może otwierać ani wyłamywać zamkniętych na klucz szafek ani korzystać z ich zawartości. Naruszenie zakazu skutkuje odpowiedzialnością karną i inną oraz obowiązkiem naprawienia szkody.
- 6.9 Gość wyraźnie przyjmuje do wiadomości, że nieprzemakalne i inne prześcieradła ochronne można zdejmować z materacy jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, np. przemoczenia, i wyłącznie za pisemną zgodą Operatora. Zabrania się używania materacy bez nieprzemakalnych ochraniaczy oraz pościeli bez poszew. W razie potrzeby Operator zapewnia wymianę prześcieradeł i poszew.
- 6.10 Gość zobowiązany jest podjąć wszelkie możliwe działania w celu ochrony Apartamentu i jego przynależności, w szczególności zamykać okna i drzwi oraz zamykać drzwi wejściowe na klucz podczas nieobecności. Zaleca się przestrzeganie tych środków ostrożności również podczas odpoczynku.

7. Zapewnienie usług

- 7.1 Jeżeli Gość uiścił Opłatę za rezerwację w terminie, Operator zobowiązany jest udostępnić mu Apartament na okres potwierdzonych noclegów, w stanie czystym, przygotowany i wyposażony dla liczby osób wskazanej w pisemnym potwierdzeniu.
- 7.2 Jeżeli Usługodawca z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność, przejściowo nie może świadczyć opłaconej usługi, zobowiązany jest zwrócić Gościowi zapłaconą część wynagrodzenia przypadającą na okres niewykonania usługi.

8. Prawa i obowiązki Gościa

- 8.1 Gość może korzystać z Apartamentu i części wspólnych Kompleksu zgodnie z ich funkcją i przeznaczeniem przez zarezerwowany i opłacony okres.
- 8.2 Gość może składać reklamacje dotyczące wykonania usług Operatora. Operator zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację złożoną na piśmie i udzielić odpowiedzi w ciągu 72 godzin od jej otrzymania. Formularz reklamacyjny pod nazwą Hoja de reclamacion / Complaint form / Beschwerdeformularz jest dostępny w Apartamencie.
- 8.3 Gość zobowiązany jest zapłacić Operatorowi pełne wynagrodzenie za zamówione usługi, najpóźniej w terminie i w sposób określony w Umowie.
- 8.4 Gość zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Operatorowi każdą szkodę poniesioną w Apartamencie oraz udostępnić wszystkie dane niezbędne do wyjaśnienia jej okoliczności lub

wszczęcia ewentualnego postępowania w sprawie wykroczenia albo postępowania karnego. W razie niedopełnienia tego obowiązku Operator nie może zostać pociągnięty do odpowiedzialności.

- 8.5 Gość zobowiązany jest ponadto niezwłocznie powiadomić Operatora na piśmie o każdej istotnej zmianie okoliczności pobytu, w szczególności, lecz nie wyłącznie, w zakresie pkt 6.7 i 6.9.
- 8.6 Gość nie może wynajmować ani odsprzedać Apartamentu lub świadczonej w nim usługi w jakiegokolwiek formie ani na jakiegokolwiek podstawie prawnej.

9. Dane osobowe i zarządzanie dokumentami

- 9.1 Zgodnie z przepisami hiszpańskimi Operator jest zobowiązany rejestrować gości korzystających z zakwaterowania. Każdy podmiot świadczący takie usługi musi zgłaszać dane Gości w wieku powyżej 14 lat do Guardia Civil (Policji) oraz wpisywać każdego Gościa do libro-registro de viajeros, tj. rejestru podróżnych, dołączając kopię dowodu osobistego lub paszportu.
- 9.2 Gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie następujących przepisów: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al amparo Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana artículo 25.1.
- 9.3 **Dokonując rezerwacji, Goście wyrażają zgodę na udostępnienie Operatorowi** w celu wykonania obowiązków opisanych w pkt 9.1 **swoich danych i dokumentów**. Odmowa stanowi podstawę do wypowiedzenia Umowy przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym; w takim przypadku Operator może zatrzymać Oplatę za rezerwację.
- 9.4 Zasady przetwarzania danych przekazanych Operatorowi określa Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dostępna na stronie Apartamentu (<https://terrazas532.eu>).

10. Odpowiedzialność odszkodowawcza

- 10.1 Gość ponosi odpowiedzialność za naprawienie wszelkich szkód wyrządzonych Operatorowi lub osobom trzecim przez niego, osoby mu towarzyszące lub osoby pozostające pod nadzorem którejkolwiek z tych osób. Odpowiedzialność Gościa istnieje także wtedy, gdy poszkodowany może dochodzić naprawienia szkody bezpośrednio od Usługodawcy.
- 10.2 Odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora jest ograniczona do kwoty odpowiadającej najwyżej dwudziestokrotności umownej dobowej ceny zakwaterowania.
- 10.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste i przedmioty wartościowe Gości ani za wypadki, którym ulegną oni w Apartamencie, na terenie Kompleksu lub w jego otoczeniu.

11. Zakończenie obowiązywania Umowy

- 11.1 Umowa zawarta między Stronami na podstawie OWU wygasa z upływem okresu rezerwacji.
- 11.2 Strony mogą w każdym czasie rozwiązać Umowę za porozumieniem. Porozumienie wymaga formy pisemnej i musi obejmować pełne wzajemne rozliczenie Stron.
- 11.3 Po zawarciu Umowy, lecz przed rozpoczęciem jej wykonywania, Gość może odstąpić od rezerwacji zgodnie z pkt 3.12.
- 11.4 Po zawarciu Umowy, lecz przed rozpoczęciem jej wykonywania, Operator może odstąpić od umowy o świadczenie usług. Przed rozpoczęciem wykonywania może odmówić świadczenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w OWU. Po rozpoczęciu korzystania z usługi Operator może wypowiedzieć Umowę, jeżeli zostaną spełnione odpowiednie przesłanki określone w OWU.
- 11.5 W razie zakończenia obowiązywania Umowy z jakiegokolwiek przyczyny Strony zobowiązane są dokonać wzajemnego rozliczenia najpóźniej w ciągu 15 (piętnastu) dni od jej zakończenia.

- 11.6 Jeżeli wykonanie Umowy jest niemożliwe z powodu siły wyższej, Umowa wygasa.
- 11.7 Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i/lub odmówić świadczenia usługi oraz żądać naprawienia poniesionych szkód, jeżeli:
- Gość korzysta z Apartamentu, Kompleksu lub jego części wspólnych niezgodnie z przeznaczeniem i/lub je niszczy;
 - Gość utrudnia działalność Usługodawcy lub narusza regulamin Kompleksu wywieszony w jego częściach wspólnych i nie zaprzestaje tej czynności mimo wezwania Usługodawcy lub jego przedstawiciela;
 - Gość nie przestrzega OWU, w szczególności, lecz nie wyłącznie, pali w miejscach niedozwolonych, trzyma zwierzęta domowe w Apartamencie lub na terenie Kompleksu albo liczba osób przebywających w Apartamencie przekracza liczbę wskazaną w potwierdzonej rezerwacji;
 - Gość zachowuje się naganie wobec Operatora, jego przedstawiciela, mieszkańców lub gości Kompleksu, znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub innych substancji psychoaktywnych, w stanie nietrzeźwości lub odurzenia, grozi, znieważa lub dopuszcza się innych rażąco antyspołecznych albo niedopuszczalnych zachowań;
 - Gość cierpi na chorobę zakaźną lub inną chorobę zakłócającą działalność Operatora albo spokój mieszkańców lub gości Kompleksu. Osoba niezdolna do samodzielnego zaspokajania własnych potrzeb nie może korzystać z usług Operatora;
 - Gość nie wykonał w terminie wyznaczonym przez Usługodawcę żadanego przez Operatora obowiązku udzielenia gwarancji płatności lub spełnienia świadczenia;
 - wystąpi inny przypadek, w którym OWU przewidują prawo Operatora do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub odwołują się do takiego prawa.

12.Rozpatrywanie reklamacji

- 12.1 Gość może złożyć Operatorowi reklamację dotyczącą usługi, z której korzystał.
- 12.2 Reklamację można przekazać na piśmie, pocztą tradycyjną lub elektroniczną na adres info@terrazas532.eu, wypełniając dostępny w Apartamencie formularz pod nazwą Hoja de reclamacion / Complaint form / Beschwerdeformular.
- 12.3 Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela Gościowi odpowiedzi w ciągu 72 godzin. Jeżeli Gość nie zgadza się z odpowiedzią, Operator sporządza protokół dotyczący reklamacji i swojego stanowiska oraz przesyła Gościowi jego kopię pocztą tradycyjną lub elektroniczną w ciągu 30 (trzydziestu) dni od otrzymania pisemnej odpowiedzi Gościa zawierającej sprzeciw wobec stanowiska Operatora.

13.Pozostałe postanowienia

- 13.1 Przyczyny i okoliczności pozostające poza kontrolą Operatora, takie jak wojna, pożar, powódź, niekorzystne warunki atmosferyczne, przerwa w dostawie energii lub strajk, stanowią siłę wyższą i zwalniają Operatora z wykonywania obowiązków umownych, jeżeli wpływają na Umowę zawartą między Stronami na podstawie OWU.
- 13.2 Strony zobowiązują się wykonywać obowiązki wynikające z Umowy zgodnie z właściwymi przepisami prawa oraz wymaganiami dobrej wiary i uczciwości, współdziałać ze sobą i niezwłocznie informować drugą Stronę o wszystkich istotnych okolicznościach, które jej dotyczą.
- 13.3 Operator uznaje postanowienia OWU oraz informacje zamieszczane przez siebie na stronie internetowej za wiążące i w celu ich wykonania postępuje z należytą starannością ogólnie wymaganą w danych okolicznościach.

- 13.4 Wykonując prawa i obowiązki wynikające z Umowy zawartej przez akceptację OWU, Strony zobowiązane są uwzględniać uzasadnione interesy drugiej Strony. Gość zobowiązany jest ponadto postępować tak, aby nie naruszać ani nie zagrażać dobrej reputacji handlowej Usługodawcy.
- 13.5 Informacje, fakty i dane dotyczące Operatora lub jego działalności, które Gość pozna w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Gość nie może ujawniać ich osobom trzecim, udostępniać im ich ani wykorzystywać do celów innych niż wykonywanie umów.
- 13.6 Niewykonanie przez Usługodawcę prawa przewidzianego w OWU nie stanowi zrzeczenia się tego prawa.
- 13.7 Operator wyłącza odpowiedzialność za ewentualne szkody Gościa wynikłe z błędów lub nieprawidłowości w działaniu strony www.terrazas532.eu i/lub systemu rezerwacji.
- 13.8 W sprawach wykonywania Umowy i wszelkich kwestiach związanych ze świadczeniem usług Strony kontaktują się przede wszystkim pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator przyjmuje wiadomości pod adresami info@terrazas532.eu i tenerife.terrazas532@gmail.com.
- 13.9 Operator przesyła wszelkie zawiadomienia, informacje i oświadczenia prawne na adres poczty elektronicznej wskazany przez Gościa przy zamawianiu usługi. Wszelkie pisemne wiadomości Gościa przyjmowane są pod adresami info@terrazas532.eu i tenerife.terrazas532@gmail.com. W razie zmiany swojego adresu Gość zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niekorzystne skutki niedopełnienia tego obowiązku.
- 13.10 Informacje, fotografie i treści tekstowe zamieszczone na stronie www.terrazas532.eu stanowią własność Operatora. Ich nieuprawnione kopiowanie, przekazywanie lub inne wykorzystanie jest zabronione i dopuszczalne wyłącznie za pisemną zgodą Operatora.
- 13.11 Usługodawca zastrzega wszelkie prawa do elementów swojej usługi, nazw domen, utworzonych na ich podstawie nazw domen podrzędnych oraz swoich internetowych powierzchni reklamowych.
- 13.12 Zabrania się adaptacji lub inżynierii wstecznej treści strony www.terrazas532.eu lub jej części, tworzenia identyfikatorów użytkowników i haseł w sposób sprzeczny z uczciwymi praktykami oraz używania aplikacji umożliwiających modyfikację lub indeksowanie strony www.terrazas532.eu lub jej części.
- 13.13 Nieważność któregośkolwiek postanowienia OWU wskutek odmiennych regulacji prawnych nie narusza ważności pozostałych postanowień.
- 13.14 Operator może w ofercie lub potwierdzeniu rezerwacji przyznać indywidualne ustępstwa lub określić warunki szczególne odmienne od OWU. Nie narusza to pozostałych postanowień, a Strony uznają takie ustępstwa i warunki za wiążące.

14. Prawo właściwe

- 14.1 OWU i Umowę między Stronami interpretuje się i wykonuje zgodnie z prawem obowiązującym w Hiszpanii.
- 14.2 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany OWU. Ich aktualna wersja jest publicznie dostępna dla każdego na stronie Apartamentu (<https://terrazas532.eu>).
- 14.3 OWU wchodzi w życie z chwilą ogłoszenia i obowiązują do ich odwołania lub zmiany przez Operatora. Do rozstrzygania sporów związanych z Umową między Operatorem a Gościem stosuje się zawsze wersję OWU obowiązującą w chwili złożenia rezerwacji potwierdzonej przez Operatora na piśmie.

Niniejsze OWU zostały opublikowane dnia 9 maja 2024 r. i obowiązują od dnia 9 maja 2024 r.