

## REGULAMIN REZERWACJI

usług świadczonych przez Polski Holding Hotelowy Sp. z o.o.

Renaissance Warsaw Airport Hotel

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:
  - a) Obiekt – Renaissance Warsaw Airport Hotel ul. Żwirki i Wigury 1H, 00-906 Warszawa
  - b) Klient - podmiot będący osobą fizyczną (w tym także konsument), osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, korzystający z usług świadczonych przez Usługodawcę w Obiekcie,
  - c) Formularz rejestracji – formularz internetowy zamieszczony na stronie Obiektu, wykorzystywany do rejestracji Klienta w Obiekcie,
  - d) Regulamin – niniejszy regulamin
  - e) Rezerwacja on-line – rezerwacja usług hotelowych dokonywana w systemie informatycznym w czasie rzeczywistym za pomocą znajdującego się na stronie wpolscenajlepiej.pl silnika rezerwacyjnego,
  - f) Usługodawca - **Polski Holding Hotelowy sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Komitetu Obrony Robotników 39G, 02-148 Warszawa, Oddział Renaissance Warsaw Airport Hotel z siedzibą w Warszawie przy ul. Żwirki i Wigury 1H, 00-906 Warszawa, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000047774, NIP 522-24-82-605, REGON: 016046030, kapitał zakładowy: 1 711 499 700 PLN
2. Przedmiotowy regulamin reguluje sposób rezerwacji i płatności za usługi świadczone w Obiekcie przez Usługodawcę.
3. Klient przed skorzystaniem z usług świadczonych w Obiekcie, w tym zarezerwowanych przy użyciu strony internetowej i silnika rezerwacyjnego, zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem i potwierdzić, że akceptuje jego warunki.

### II. REZERWACJA

1. Rezerwacji w Obiekcie można dokonywać:
  - a) mailowo pod adresem [res@renaissance.waw.pl](mailto:res@renaissance.waw.pl)
  - b) telefonicznie pod numerem +48 22 164 70 00
  - c) przez stronę [wpolscenajlepiej.pl](http://wpolscenajlepiej.pl)
2. Osoba dokonująca rezerwacji jest zobowiązana do podania prawidłowych danych Klienta takich jak: imię i nazwisko, data przyjazdu i wyjazdu, liczba gości, liczba i standard rezerwowanych apartamentów/pokoi, dane kontaktowe. W przypadku konieczności wystawienia faktury VAT, Klient jest zobowiązany poinformować o tym fakcie Usługodawcę najpóźniej w chwili dokonywania rezerwacji wraz z podaniem niezbędnych danych.
3. Każda rezerwacja musi zostać każdorazowo potwierdzona przez Usługodawcę drogą mailową.
4. Rezerwację uważa się za dokonaną po zabezpieczeniu rezerwacji kartą kredytową bądź zaksięgowaniu przez Usługodawcę wpłaty zaliczki w terminie i wysokości określonej w

potwierdzeniu możliwości dokonania rezerwacji przesłanej na adres mailowy podany w rezerwacji na warunkach określonych w otrzymanym potwierdzeniu rezerwacji.

5. O ile rezerwacja usługi w Obiekcie nie wiązała się zapłatą całości wynagrodzenia na rzecz Usługodawcy po przybyciu do Obiektu Klient jest zobowiązany uregulować pozostałą należność za rezerwację gotówką lub kartą kredytową.

### III. OPŁATY

1. Dla poszczególnych usług realizowanych w Obiekcie Usługodawca oferuje następujące sposoby płatności:
    - a) płatność przelewem na konto bankowe podane w potwierdzeniu możliwości dokonania rezerwacji,
    - b) płatność online,
    - c) płatność gotówką lub kartą płatniczą w recepcji Obiektu podczas meldowania.
  2. Klient może wybrać sposób płatności spośród dostępnych powyżej opcji.
  3. W celu prawidłowego wykonania płatności Klient powinien postępować zgodnie z instrukcjami dostarczonymi przez Obiekt dla poszczególnych sposobów płatności.
  4. Płatności mogą dokonywać wyłącznie osoby uprawnione do posługiwania się danym instrumentem płatniczym, w oparciu o który następuje realizacja płatności. Wykryte przez Obiekt przypadki nadużyć będą zgłaszane odpowiednim organom ścigania.
  5. Konto bankowe do obsługi płatności Klientów prowadzone jest pod numerem 71 1020 1042 0000 8002 0375 5436 w PKO Bank Polski SA.
  6. Przyjmowanie płatności gotówkowych oraz za pomocą karty płatniczej odbywa się w recepcji Obiektu, który wystawia potwierdzenie otrzymanej płatności. Obiekt wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego oraz zgodnie z danymi wskazanymi przez Klienta podczas składania rezerwacji.
  7. Do obsługi płatności od klientów wykorzystywane są rozwiązania dostarczane:
    - a) w zakresie płatności kartą kredytową przez firmę Elavon Financial Services Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 287836, numer REGON 300649197, NIP 2090000825, kapitał zakładowy Elavon Financial Services Designated Activity Company 6.400.001,00 euro na warunkach określonych przez Elavon Financial Services Designated Activity Company.
    - b) w zakresie płatności online przez firmę PayPro S.A z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8 (60-198), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł na warunkach określonych przez PayPro S.A., Szczegółowe warunki dokonywania płatności za pośrednictwem firmy Elavon znajdują się na stronie <https://www.przelewy24.pl/regulamin>
- Rezerwacji on-line dokonuje się poprzez wykonanie zaleconych przez automatyczny system rezerwacyjny czynności, wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz dokonanie wymaganej płatności poprzez stronę internetową Obiektu. Sposób

dokonywania Rezerwacji on-line za pośrednictwem innych stron internetowych określony jest przez usługodawców oferujących możliwość Rezerwacji on-line.

8. Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Klienta, całkowitą odpowiedzialność ponosi Klient.
9. Jednostkowe ceny za usługi świadczone w Obiekcie przedstawione są za 1 pokój za 1 dobę hotelową (trwającą od [...] do [...]) i zawierają podatek VAT. Ceny te mogą obejmować również inne świadczenia, wyszczególnione w opisie oferty. Jeśli oferta obejmuje śniadanie lub inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w ofercie podczas dokonywania rezerwacji. Za płatne usługi nieobjęte rezerwacją, z których Klient skorzysta w trakcie pobytu w Obiekcie należność musi zostać uregulowana na miejscu przez Klienta.
10. Jednostką płatniczą jest złoty polski (PLN).
11. Wszelkie zapytania dotyczące sposobu płatności oraz stanu dokonanych płatności należy kierować na adres: [ar@renaissance.waw.pl](mailto:ar@renaissance.waw.pl)

#### **IV. REZYGNACJA/ANULACJA**

1. Brak wpłaty zaliczki w uzgodnionym terminie i wskazanym na potwierdzeniu wstępnej rezerwacji powoduje automatyczną anulację rezerwacji.
2. Przy rezygnacji z pobytu, w przypadku ofert bezzwrotnych, zwrot wpłaconej zaliczki bądź innej płatności nie będzie możliwy. W przypadku innych ofert niż bezzwrotne, terminy oraz warunki zwrotu zaliczki bądź innej płatności dokonanej przez Klienta, będą wynikały z oferty Obiektu. Klient każdorazowo otrzymuje od Obiektu potwierdzenie warunków oferty w potwierdzeniu możliwości rezerwacji.
3. W przypadku skrócenia pobytu zapłacona kwota nie podlega zwrotowi.

#### **V. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Reklamacje dotyczące płatności należy składać drogą elektroniczną na adres: [ar@renaissance.waw.pl](mailto:ar@renaissance.waw.pl)
2. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis przyczyny złożenia reklamacji oraz określać zakres żądania.
3. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji dotyczącej płatności w ciągu 14 dni od zaistnienia przesłanek uzasadniających reklamację.
4. Obiekt rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni roboczych i informuje Klienta o sposobie rozpatrzenia pocztą elektroniczną na adres, z którego zgłoszenie zostało wysłane.
5. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za płatności, które do niego nie trafiły z powodu niestosowania się przez Klienta do instrukcji dotyczących sposobu wykonania płatności.

#### **VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.12.2023r.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2023, poz. 1610 z póź. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020 poz. 344 z zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Obiekt zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili złożenia rezerwacji przez Klienta.

3. Obiekt deklaruje, że dołoży wszelkich starań, aby wszelkie spory rozstrzygać polubownie. Jednak w przypadku braku takiego rozstrzygnięcia, sądem właściwym będzie sąd właściwy dla Usługodawcy z wyłączeniem przypadku, w którym Klient jest konsumentem.
4. Dane Klienta będą przetwarzane wyłącznie w celu dokonania rezerwacji oraz pełnej realizacji płatności zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 1 do Regulaminu oraz ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).

## Załącznik nr 1 Klauzula informacyjna RODO

Zgodnie z art. 13 oraz art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „**RODO**”), w związku z otrzymaniem Pani/Pana danych osobowych jako gościa hotelowego, niniejszym informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Polski Holding Hotelowy sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Komitetu Obrony Robotników 39G, 02-148 Warszawa, Oddział Renaissance Warsaw Airport Hotel z siedzibą w Warszawie przy ul. Żwirki i Wigury 1H, 00-906 Warszawa, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000047774, NIP 522-24-82-605, REGON: 016046030, kapitał zakładowy: 1 711 499 700 PLN (dalej jako „**Administrator**”).
2. Osobą kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych u Administratora jest Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisemnie pod adresem wskazanym w pkt. 1.
3. Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się co najmniej w jednym z niżej wskazanych celów:
  - a) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, jako niezbędne do wykonania umowy na usługi hotelowe, której jest Pani/Pan stroną;
  - b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. a) RODO w celu uniknięcia negatywnych skutków zdrowotnych w wyniku reakcji alergicznej na serwowane posiłki oraz w celu spełnienia szczególnych potrzeb w ramach świadczonej usługi hotelowej dostosowanych do stopnia niepełnosprawności,
  - c) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, jako niezbędne do wykonania obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w szczególności zapewnienia zgodności działań Administratora z mającymi zastosowanie przepisami finansowo-księgowo-podatkowymi, statystycznymi, realizacji praw z RODO oraz praw konsumenckich;
  - d) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora (ochrona osób i mienia, ustalenie, dochodzenie i obrona ewentualnych roszczeń, przekazywanie informacji handlowych i prowadzenie marketingu bezpośredniego tj. przysyłanie ofert reklamowych i promocyjnych w formie innej niż wskazana w lit. f) poniżej);
  - e) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) oraz art. 9 ust. 2 lit. f) RODO, w celu ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń, związanych z przetwarzanymi danymi szczególnymi (wrażliwymi);
  - f) na podstawie odrębnie udzielonej zgody i art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 ze zm.) lub art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 ze zm.) – w celu przesyłania informacji handlowych (przesyłania ofert reklamowych i promocyjnych) drogą elektroniczną lub telefoniczną z wykorzystaniem urządzeń końcowych.
4. Administrator przetwarza następujące kategorie danych osobowych: imię, nazwisko, numer PESEL lub numer paszportu, narodowość, adres korespondencyjny, numer telefonu, adres e-mail, opcjonalnie numer rejestracyjny samochodu, dane dotyczące zdrowia (w zakresie posiadanych alergii pokarmowych oraz dane dotyczące niepełnosprawności), wizerunek.
5. Posiada Pani/Pan prawo do:
  - a) dostępu do treści swoich danych, w tym żądania kopii danych,
  - b) sprostowania nieprawidłowych danych oraz żądania uzupełnienia niekompletnych danych,
  - c) usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”), jeśli zachodzi jedna z następujących okoliczności:
    - i. dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane;
    - ii. osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw na mocy art. 21 ust. 1 (w związku z przetwarzaniem danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratora albo uzasadnionym interesie Administratora lub osoby trzeciej) i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania lub osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw na mocy art. 21 ust. 2 wobec przetwarzania (w związku z przetwarzaniem danych na potrzeby marketingu bezpośredniego);
    - iii. dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem;

- iv. dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie państwa członkowskiego, któremu podlega Administrator;
- d) ograniczenia przetwarzania, w następujących przypadkach:
  - i. osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający Administratorowi sprawdzić prawidłowość tych danych;
  - ii. przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
  - iii. Administrator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
  - iv. osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw na mocy art. 21 ust. 1 (w związku z przetwarzaniem danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratora albo uzasadnionym interesie Administratora lub osoby trzeciej) wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
- e) przenoszenia danych, jeżeli:
  - i. przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody lub na podstawie umowy oraz
  - ii. przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany,
- f) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, przy czym cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- g) prawo do złożenia sprzeciwu:
  - i. w każdym przypadku, gdy Pani/Pana dane przetwarzane są na potrzeby marketingu bezpośredniego;
  - ii. w przypadku zajścia szczególnej Pani/Pana sytuacji w zakresie przetwarzania danych osobowych, gdy podstawą przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym prawo sprzeciwu nie będzie mogło być wykonane w przypadku istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności, w szczególności ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Realizacji uprawnień można dokonać m.in. wysyłając żądanie pod adres Inspektora Ochrony Danych (podany w pkt. 2 powyżej), a także w drodze korespondencji pisemnej, lub osobiście w siedzibie Administratora.

6. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO lub inne przepisy prawa dotyczące danych osobowych.
7. Pani/Pana dane osobowe są lub mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
  - a) osobom upoważnionym przez Administratora, pracownikom, współpracownikom, członkom organów Administratora, którzy muszą mieć dostęp do danych osobowych w celu wykonywania swoich obowiązków,
  - b) dostawcom usług, w tym zaopatrującym Administratora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne umożliwiające zarządzanie organizacją Administratora (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, pocztowych, spedycyjnych, prawnych, księgowych, audytowych, bezpieczeństwa i przechowywania danych, dodatkowo – księgowych, ochrony osób i mienia), na podstawie stosownych umów o powierzenie przetwarzania danych;
  - c) Franchyzodawcom.
8. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane:
  - a) dla celów o których mowa w pkt 3 a) i b) powyżej - przez okres realizacji zawartej z Panią/Panem umowy na świadczenie usług hotelarskich,
  - b) dla celów ewentualnego ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń - przez okres wskazany w przepisach prawa dla przedawnienia się poszczególnego rodzaju roszczeń,
  - c) dla celów związanych z wykonaniem obowiązków prawnych - przez czas wymagany przez obowiązujące przepisy prawa lub do czasu wykonania tych obowiązków, nie dłużej niż przez czas w jakim Administrator może ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązku,
  - d) dla celów ochrony osób i mienia – przez okres 30 dni od zakończenia pobytu w hotelu, chyba że urzędnicy monitoringu wizyjnego zarejestrowały zdarzenie związane z naruszeniem bezpieczeństwa osób i mienia – wówczas okres przechowywania danych może ulec wydłużeniu o

- czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie zarejestrowane przez monitoring wizyjny,
- e) dla celów przekazywania informacji handlowych i prowadzenia marketingu bezpośredniego, tj. przesyłania ofert reklamowych i promocyjnych – do czasu cofnięcia zgody lub złożenia sprzeciwu, nie dłużej jednak niż przez okres 3 lat od dnia podania danych, ze skutkiem liczącym na koniec danego roku kalendarzowego.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, lecz jest niezbędne do realizacji zawartej z Panią/Panem umowy, a ich niepodanie uniemożliwi realizację zawartej umowy.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do organizacji międzynarodowych.
11. Dane mogą być przekazywane do państw trzecich (spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego), w tym franczyzodawcy lub spółkom z grupy franczyzodawcy mającym siedzibę w Stanach Zjednoczonych (lub innym tzw. kraju trzecim niezapewniającym odpowiedniego poziomu ochrony), w związku z centralnym systemem rezerwacyjnym usług hotelowych, realizowaną przez franczyzodawcę kontrolą jakości usług świadczonych na Pani/Pana rzecz w hotelach i obiektach, kontrolą opłat franczyzowych, oceną Pani/Pana zadowolenia z usług hotelowych, Pani/Pana uczestnictwem w programie lojalnościowym franczyzodawcy, Administrator przekazuje dane wykorzystując mechanizmy zgodne z obowiązującym prawem, które obejmują m.in „Standardowe Klauzule Umowne“ UE oraz stosując możliwe dodatkowe zabezpieczenia. Przekazanie danych zgodnie ze zdaniem poprzednim, jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy. Więcej informacji o istniejących zabezpieczeniach wdrożonych przez Administratora w celu zapewnienia przetwarzania danych osobowych zgodnie z odpowiednimi przepisami oraz o możliwościach uzyskania kopii danych lub o miejscu udostępnienia danych można uzyskać kontaktując się z nami w sposób wskazany w niniejszej informacji.
12. W przypadku, gdy Administrator nie otrzymał Pani/Pana danych osobowych bezpośrednio od Pani/Pana, dane osobowe zostały pozyskane od Pani/Pana członka rodziny, pracodawcy lub innych administratorów danych osobowych np. z systemu rezerwacyjnego franczyzodawcy lub od podmiotów pośredniczących w rezerwacji hotelu (np. portali rezerwacji hoteli), czy za pośrednictwem biur podróży.
13. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Ponadto uprzejmie informujemy, iż osoby, których dane są przetwarzane, mają prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych do celów marketingu bezpośredniego w każdym momencie, zaś w razie przetwarzania danych w uzasadnionym interesie Administratora – w przypadku zajścia szczególnej sytuacji zgodnie z art. 21 RODO.