

## REGULAMIN REZERWACJI

usług świadczonych przez Elbest sp. z o.o., ul. 1 Maja 63, 97-400 Bełchatów

Hotel Krynica\*\*\*\*

w Krynicy-Zdrój

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:
  - a) Obiekt – Hotel Krynica, ul. Park Sportowy 3, 33-380 Krynica-Zdrój
  - 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 Upper Booking Engine silnika rezerwacyjnego,
  - f) Usługodawca - Elbest sp. z o.o., dane rejestrowe: NIP: 769-19-49-726, REGON: 592141800, KRS: 0000022197
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 [repcja@hotelkrynica.eu](mailto:repcja@hotelkrynica.eu)
  - b) telefonicznie pod numerem 18 473 71 00/08
  - c) przez stronę [www.wpolscenajlepiej.pl](http://www.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 kartą płatniczą na odległość (pod warunkiem wypełnienia formularza autoryzacji karty przesłanego przez recepcję Obiektu lub znajdującego się na stronie internetowej, poprzez którą dokonywana jest rezerwacja),
  - c) płatność online,
  - d) płatność gotówką lub kartą kredytową w recepcji Obiektu.
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 59 1020 3453 0000 8702 0097 0434 w PKO Bank Polski S.A. Oddział 1 w Krynicy-Zdroju.
6. Przyjmowanie płatności gotówkowych oraz za pomocą karty kredytowej 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 oraz online przez firmę Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 01 102 Warszawa, przy ul. Jana Olbrachta 94, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejestrowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000490970, o kapitale zakładowym (wpłaconym) w wysokości 56 000 000, 00 PLN, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 118-14-77-610, REGON: 016107240.

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 16:00 do 12:00 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: [repcja@hotelkrynica.eu](mailto:repcja@hotelkrynica.eu)

#### **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: [repcja@hotelkrynica.eu](mailto:repcja@hotelkrynica.eu)
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 01.01.2024 r.
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 Elbest sp. z o.o., ul. 1 Maja 63, 97-400 Bełchatów, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000022197, posiadająca numer NIP:769-19-49-726 kapitał zakładowy 116 812 000,00 zł (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 oraz ewentualnie podanych danych Pani/Pana dziecka/dzieci, 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. przesyłanie 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 art. 6 ust. 1 lit. d) RODO w celu ochrony żywotnych interesów małoletniego dziecka, będącego gościem hotelu;
  - g) 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/seria i nr dowodu 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. W zakresie danych dzieci przetwarzamy: imię i nazwisko, wiek lub datę urodzenia, numer PESEL, miejsce zamieszkania.
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 i 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, podatkowo – księgowych, ochrony osób i mienia), na podstawie stosownych umów o powierzenie przetwarzania danych.
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 urządzenie 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 liczoną 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. Państwa dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). Mając jednak na uwadze usługi świadczone przez podwykonawców Administratora przy realizacji wsparcia dla usług, Administrator może zlecić wykonanie określonych czynności uznanym podwykonawcom działającym poza EOG. Administrator przekaze wtedy dane wykorzystując mechanizmy zgodne z obowiązującym prawem, które obejmują m.in. „Standardowe Klauzule Umowne”.
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.