

\*\*\*\*\*  
CRYSTAL  
MOUNTAIN



REGULAMIN  
HOTEL

## § 1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie hotelu Crystal Mountain \*\*\*\*\* (zwanego dalej: Hotelem) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty pobytovej lub inne czynności, opisane w § 2 Regulaminu (zwanej dalej: Umową). Podpisując kartę pobytovej lub dokonując rezerwacji w trybie określonym w § 2 Regulaminu, gość Hotelu (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Hotel prowadzony jest przez spółkę: WISŁA MOUNTAIN RESORT OPERATOR Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (00-023), przy ul. Widok 8, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000678720, NIP: 5213782029, REGON: 367315943, adres do doręczeń: ul. Bukowa 19a; 43-460 Wiśła, e-mail: recepcja@crystal-mountain.pl, tel.: +48 33 44 34 801
3. Regulamin dostępny jest: (I) na stronie internetowej: [www.crystal-mountain.pl](http://www.crystal-mountain.pl), (II) w recepcji Hotelu (zwanej dalej: Recepcją) oraz (III) w każdym pokoju hotelowym.
4. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców.
5. W dalszej części Regulaminu określenie „Hotel” oznacza – w zależności od kontekstu – hotel Crystal Mountain\*\*\*\*\* albo spółkę wskazaną w ust. 2 powyżej.

## § 2. ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM SERWISU REZERWACYJNEGO (UMOWA ZAWIERANA NA ODLEGŁOŚĆ)

1. W celu dokonania rezerwacji na odległość (zwanej dalej: Rezerwacją) Gość jest uprawniony do zawarcia Umowy z Hotelem za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Hotelu (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: [www.crystal-mountain.pl](http://www.crystal-mountain.pl).
2. Gość dokonuje Rezerwacji w Systemie poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego (zwanego dalej: Formularzem). Podanie danych osobowych Gościa w formularzu jest niezbędne w celu możliwości skorzystania z niego i dokonania Rezerwacji.
3. Gość otrzymuje możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów ze śniadaniem oraz pakietów pobytowych zawierających więcej usług.
4. Ceny przedstawione w Systemie są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Hotelu.
5. Po dokonaniu przez Gościa wyboru oferty w ramach Rezerwacji, w Systemie wyświetlane jest podsumowanie Rezerwacji. Akceptacja warunków oferty następuje poprzez wybór opcji „Zarezerwuj” oraz dokonanie wpłaty zadatku (zwanego dalej: Zadatkem) albo całej ceny, w zależności od wyświetlonych warunków wybranej oferty. Aby dokonać Rezerwacji, konieczne jest dokonanie przez Gościa zapłaty zgodnie z wyświetlonymi warunkami wybranej oferty. Po dokonaniu zapłaty Hotel prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej Rezerwacji (zwane dalej: Potwierdzeniem Rezerwacji), określające m.in. dane Gościa, Hotelu, opis zamówionej oferty oraz wysokość zadatku na poczet ceny albo wysokość ceny za zarezerwowane usługi. 6. Dokonanie przez Gościa zapłaty Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, jest warunkiem zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zapłacie Zadatku. Zadatek winien zostać zapłacony w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji.
6. Zapłata Zadatku albo całej ceny jest dokonywana za pośrednictwem systemu płatności online PolCard.pl, do którego Gość zostanie przekierowany na ostatnim etapie dokonywania Rezerwacji w Systemie. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności online PolCard.pl. Hotel nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online PolCard.pl. Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora PolCard.pl.

## REGULAMIN HOTELU CRYSTAL MOUNTAIN\*\*\*\*\*

7. Umowę pomiędzy Gościem i Hotelem uznaje się za zawartą poprzez System z chwilą zapłaty przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty.
8. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez: (1) udostępnienie Regulaminu na stronie Systemu w formie możliwej do pobrania przez Gościa oraz (2) przesłanie Gościowi wiadomości e-mail z Potwierdzeniem Rezerwacji. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Hotelu.
9. Brak wpłaty przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w terminie wskazanym w podsumowaniu Rezerwacji, skutkuje niezawarciem Umowy między Gościem a Hotelem.
10. Umowa między Gościem a Hotelem obejmuje możliwość korzystania przez Gościa z najmowanego apartamentu i ewentualnych usług dodatkowych przez czas określony, wskazany przez Gościa podczas dokonywania Rezerwacji. Gość ma możliwość indywidualnego ukształtowania treści Umowy, w tym uprawnienia do anulowania lub zmiany Rezerwacji, wybierając odpowiednią dla siebie ofertę. Jeżeli warunki wybranej przez Gościa i potwierdzonej Rezerwacji nie stanowią inaczej, Gość jest uprawniony do bezkosztowego odstąpienia od Umowy (anulowania potwierdzonej Rezerwacji) na nie mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem 1. doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Hotel zwróci Gościowi w całości wpłacony Zadek na wskazany przez Gościa rachunek bankowy. Odstąpienie od Umowy winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Hotelu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: rezerwacja@crystalmountain.pl.
11. W przypadku, gdy Gość, który wpłacił Zadek: (I) odstąpi od Umowy na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem 1. doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (II) nie stawi się w Hotelu w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas zatrzymanie lub zwrot Zadatku następuje na zasadach określonych w art. 394 Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 13.
12. Przewidziane w ustępach poprzedzających lub w treści oferty postanowienia ograniczające możliwość anulowania Rezerwacji (odstąpienia, wypowiedzenia Umowy) lub zwrotu wpłaconych należności na poczet Rezerwacji nie ograniczają ani nie wyłączają uprawnień Gościa dotyczących anulowania Rezerwacji i zwrotu wpłaconych należności, wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ani uprawnień przysługujących Gościowi w sytuacji niewykonania Umowy z przyczyn leżących po stronie Hotelu bądź wystąpienia siły wyższej, w tym uprawnień wynikających z wpłacenia Zadatku, określonych w art. 394 Kodeksu cywilnego.
13. W przypadku rezerwacji dokonywanych w bezpośrednim kontakcie telefonicznym lub e-mailowym z Hotelem, Hotel przesyła informację o warunkach umowy w ofercie przesłanej Gościowi na podany adres e-mail. Oferta zawiera m.in. termin jej ważności rozumiany jednocześnie jako termin do zapłaty zadatku albo całej ceny. Do przyjęcia oferty i tym samym zawarcia umowy między Gościem a Hotelem dochodzi z chwilą zapłaty zadatku albo całej ceny, w zależności od warunków oferty, w okresie obowiązywania tej oferty. Do tak zawartej umowy postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
14. W przypadku rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem pośredników, np. portali rezerwacyjnych, zasady dokonywania rezerwacji i rezygnacji z dokonanych rezerwacji wynikają z postanowień regulaminów i treści ofert obowiązujących u tych pośredników.
15. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu (z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w ust. 11 powyżej).

### § 3. DOBA HOTELOWA

1. Gość określa termin pobytu w Hotelu.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego.
3. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności pokoi. Przedłużenie doby hotelowej do godz 15:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości 350 zł. Przedłużenie doby hotelowej o więcej niż 4 godziny jest możliwe za zapłatą 100% wartości doby hotelowej z wybranej przez Gościa oferty.
4. Chęć przedłużenia pobytu, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
5. Opiekunami Gościa są pracownicy Recepcji, tel. wew. 801.

#### § 4. REJESTRACJA POBYTU

1. Podstawą rejestracji pobytu Gościa w Hotelu jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu. Jeżeli Gość nie uiścił całej należności za pobyt podczas dokonywania Rezerwacji, Gość jest obowiązany do jej uiszczenia podczas rejestracji.
2. Osoby niezarejestrowane na pobyt w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
3. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) w Hotelu rażąco naruszył Regulamin, szczególnie poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.
5. Hotel może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa lub zażądać od Gościa uiszczenia kaucji, w celu zabezpieczenia wszelkich płatności, np. nieuiszczonej jeszcze należności za pobyt, w wysokości nie wyższej niż wysokość należnej opłaty za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia Hotel również do pobrania należności z tej karty.
6. Rezygnacja Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, nie wpływa na wysokość należności za cały pobyt, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego stanowią inaczej.
7. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
8. Podpisując kartę pobytową, Gość może wyrazić zgodę na otwarcie rachunku hotelowego na potrzeby rozliczenia transakcji dokonywanych na terenie Hotelu podczas pobytu Gościa (np. dokonywania zakupów w barze, restauracji, korzystania z dodatkowo odpłatnych usług). Rachunek hotelowy jest przypisywany do numeru pokoju Gościa. Gość ma możliwość dokonywania zakupów za pomocą rachunku hotelowego do kwoty 300,00 PLN albo do wysokości limitu preautoryzacji karty płatniczej Gościa, wskazanego przez Gościa. W celu umożliwienia Gościowi korzystania z rachunku hotelowego w ramach wybranego przez Gościa limitu Hotel może zażądać podania danych karty płatniczej Gościa oraz dokonać preautoryzacji karty płatniczej w celu zabezpieczenia zapłaty z tytułu zakupionych dodatkowo usług i towarów.
9. Jeśli Gość wyrazi zgodę na otwarcie rachunku hotelowego, o której mowa w ust. 8 powyżej, Gość uzyskuje możliwość nabywania towarów lub usług w Hotelu z terminem płatności odroczonym nie później niż do chwili wyrejestrowania pobytu. Nabyte przez Gościa podczas pobytu w Hotelu towary lub usługi zostają dopisane do rachunku hotelowego Gościa. Aby skorzystać z opcji dopisania towarów lub usług do rachunku hotelowego, należy podczas nabywania towaru lub usługi:
  - a. wyrazić personelowi Hotelu wolę dopisania należności za nabyte towary lub usługi do rachunku hotelowego przed ich nabyciem,
  - b. okazać personelowi Hotelu kartę dostępu do pokoju hotelowego, celem jej wczytania do systemu informatycznego Hotelu i potwierdzenia, czy do pokoju hotelowego Gościa został przypisany za zgodą Gościa rachunek hotelowy i czy nie został przekroczony limit na rachunku,
  - c. celem weryfikacji uprawnienia do posługiwania się kartą dostępu do pokoju hotelowego i uprawnienia do nabywania towarów lub usług w ramach rachunku hotelowego, podać dodatkowe dane weryfikujące wskazane przez personel Hotelu, tj. numer pokoju lub nazwisko Gościa podane w karcie pobytovej podczas rejestracji pobytu w Hotelu, lub liczbę osób objętych rezerwacją, w ramach której następuje zakup towarów lub usług,
  - e. podpisać wydrukowany przez personel Hotelu rachunek potwierdzający nabycie towaru lub usługi.
10. Do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku hotelowego Gość może upoważnić inne osoby, w szczególności po przez udostępnienie im karty dostępu do pokoju hotelowego i dodatkowych informacji weryfikujących, o których mowa w ust. 9 lit. c).
11. Gość jest zobowiązany do uiszczenia zapłaty za zakupione towary lub usługi dopisane do jego rachunku hotelowego przed zakończeniem pobytu w Hotelu albo niezwłocznie po przekroczeniu limitu określonego w ust. 8, jeśli Gość w dalszym ciągu chce korzystać z rachunku hotelowego. Nie jest możliwe dopisanie do rachunku hotelowego należności, jeśli po ich dopisaniu przekroczony zostanie limit wskazany w ust. 8.

12. Gość nie powinien udostępniać karty dostępu do pokoju wraz z dodatkowymi danymi weryfikującymi osobom, których Gość nie upoważnił do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku hotelowego. Gość powinien niezwłocznie powiadomić Recepcję Hotelu o utracie karty dostępu do pokoju.

## § 5. USŁUGI HOTELOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.  
W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
2. Hotel zapewnia Gościom:
  - a. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku w ramach wykupionej oferty,
  - b. bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
  - c. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie obowiązującej oferty
  - d. sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
  - e. sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.
3. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - b. budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - c. przechowywanie bagażu Gości zarejestrowanych na pobyt w Hotelu,
  - d. zamawianie taxi.
4. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:
  - a. ze strefy Aquaparku Blue Lagoon w godzinach otwarcia 8:00/9:00 - 21:00 (basen, jacuzzi, sauna, strefa relaksu),
  - b. z dostępu do Internetu,
  - c. z sali gier Game Room
  - d. z Sali zabaw Kids Club
  - e. z siłowni.
5. Korzystanie z bufetu śniadaniowego i obiadokolacyjnego jest jednorazowe i odbywa się wyłącznie w sali jadalnej. Zabrania się wynoszenia jakichkolwiek produktów spożywczych oraz napojów poza salę jadalną. W przypadku naruszenia tego zakazu Hotel naliczy opłatę odpowiadającą pełnej wartości danego posiłku, tj. 90 zł za śniadanie oraz 125 zł za obiadokolację.
6. Dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny korzystać z bufetu wyłącznie pod nadzorem pełnoletnich opiekunów, aby uniknąć poparzenia, skaleczenia lub odniesienia bądź spowodowania innej szkody.
7. Osoby posiadające jakiegokolwiek nietolerancje żywieniowe, przed spożyciem oferowanych w Hotelu dań lub napojów powinny zapoznać się z informacją o alergenach w oferowanych produktach, znajdującą się w widocznym miejscu w sali jadalnej, w której określone produkty są oferowane.

## § 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni mogą ponosić odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci, na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy towarzyszących mu lub odwiedzających go osób.
3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. W szczególności Gość powinien niezwłocznie poinformować Recepcję o jakichkolwiek szkodach w pokoju hotelowym, stwierdzonych po wejściu do pokoju po zarejestrowaniu pobytu.
4. Hotel może obciążyć kartę płatniczą Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone przez niego szkody w Hotelu lub tytułem zapłaty za towary lub usługi zakupione dodatkowo w trakcie pobytu, a nie zgłoszone lub nieuregulowane przez Gościa przed opuszczeniem Hotelu. Zgodę na preautoryzację karty płatniczej Gość może wyrazić podpisując kartę pobytową. W takim przypadku Gość upoważnia Hotel do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty płatniczej.
5. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do zaleceń przedstawiciela Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
6. Podczas każdorazowego opuszczania pokoju, ze względów bezpieczeństwa Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi, a także wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć kran i sprawować staranną pieczę nad kartą dostępu do pokoju.
7. Zabronione jest używanie hotelowych ręczników do czyszczenia obuwia oraz czyszczenia jakichkolwiek innych, zabrudzonych przedmiotów. Kategorycznie zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia pokoi po zakończeniu pobytu w Hotelu.
8. Niedozwolone jest spożywanie w miejscach ogólnodostępnych Hotelu jedzenia, napojów lub alkoholu niezakupionych w Hotelu. Niedozwolone jest również zamawianie z dostawą do Hotelu zewnętrznego cateringu.

## § 7. UŻYWANIE DRONÓW

1. Na wewnętrznym i zewnętrznym terenie Hotelu zakazuje się wykonywania jakichkolwiek operacji z użyciem bezzałogowych statków powietrznych i wyposażenia do zdalnego sterowania tymi statkami (dalej jako: „Drony”), za wyjątkiem operacji na zewnętrznym terenie Hotelu, na które uzyskano uprzednią zgodę Hotelu w trybie przewidzianym w ust. 2-4 poniżej.
2. Chęć wykonania operacji z użyciem Drona na terenie Hotelu należy zgłosić wiadomości e-mail, na adres poczty elektronicznej: [krystian.kubski@crystal-mountain.pl](mailto:krystian.kubski@crystal-mountain.pl)
3. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a. cel oraz charakter planowanej operacji;
  - b. cechy techniczne Drona oraz jego numer rejestracyjny;
  - c. dane operatora Drona – imię i nazwisko oraz data urodzenia (w przypadku osób fizycznych) oraz nazwa i numer identyfikacyjny (w przypadku osób prawnych), adres, adres e-mail i numer telefonu;
  - d. inne informacje, których zażąda Hotel przed udzieleniem zgody na wykonanie operacji.
4. Po rozpatrzeniu zgłoszenia, Hotel informuje o wyrażeniu zgody bądź o braku zgody. Hotel może odmówić wyrażenia zgody w szczególności ze względu na konieczność ochrony prywatności osób przebywających na obszarze Hotelu.

5. W razie uzyskania zgody, operator jest obowiązany do zapewnienia, aby operacja z użyciem Drona została przeprowadzona zgodnie z informacjami przekazanymi w zgłoszeniu, a także z wszelkimi mającymi zastosowanie przepisami unijnymi i krajowymi, które jej dotyczą, w szczególności w odniesieniu do ochrony prywatności, ochrony danych, odpowiedzialności, ubezpieczenia oraz ochrony środowiska. W szczególności operator powinien zapewnić zgodność z prawem przetwarzania wizerunku osób fizycznych.

## § 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi wobec Gościa odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego. Zasady odpowiedzialności Hotelu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa określają przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną powinny być składane przez Gościa do depozytu w Recepcji lub przechowywane w sejfie, znajdującym się w każdym pokoju hotelowym. Hotel może odmówić przyjęcia tych rzeczy na przechowanie, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.
3. Hotel świadczy usługę przechowywania pojazdów na parkingu strzeżonym Hotelu. Warunki i zasady korzystania z miejsc postojowych na parkingu strzeżonym Hotelu (w tym zasady odpowiedzialności) określa regulamin Parkingu parkingu strzeżonego.

## § 9. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

## § 10. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Hotel ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:
  - a. pisemnie na adres do doręczeń Hotelu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [recepca@crystal-mountain.pl](mailto:recepca@crystal-mountain.pl).
4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz (2) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Hotel. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu poda adres e-mail. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

## § 11. POLUBOWNE (POZASĄDOWE) SPOSOBY ROZPOZNANIA REKLAMACJI ORAZ DOCHODZENIA ROSZCZEŃ I ZASADY DOSTĘPU DO TYCHŻE POSTĘPOWAŃ

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Gościa, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)
2. Gość, będący konsumentem, posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a. Gość uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;
  - b. Gość uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Gościem a Hotelem; informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
  - c. Gość może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Gościem a Hotelem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich); porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).
  - d. Gość może skorzystać z europejskiej platformy ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami, zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L Nr 165, s. 1).

## § 12. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel ma charakter wycieczkowy. W związku z tym w Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego. Goście powinni korzystać z usług Hotelu w sposób nienaruszający ciszy nocnej, a także z poszanowaniem prawa do spokojnego wypoczynku innych Gości. Goście powinni niezwłocznie zgłaszać w Recepcji zakłócanie ciszy nocnej przez innych Gości, aby umożliwić reakcję personelowi Hotelu. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług hotelowych Gościom uporczywie naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników Hotelu. Osoby takie zobowiązane są do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej Hotel obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Hotel działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną.
2. Pobyt dzieci do lat 4 jest bezpłatny. W takim przypadku dzieci otrzymują wyżywienie w zakresie, jaki przewiduje oferta zakupiona przez opiekunów dziecka. Ponadto dzieci otrzymują do dyspozycji ręczniki. Dzieci nie mają natomiast zapewnionego oddzielnego od opiekunów miejsca do spania ani pościeli.

## REGULAMIN HOTELU CRYSTAL MOUNTAIN \* \* \* \* \*

3. Hotel akceptuje obecność zwierząt o wadze do 30 kg, poza zwierzętami gatunków lub ras powszechnie uznawanych za groźne lub agresywne, w tym ras psów uznanych za agresywne na mocy obowiązujących przepisów prawa. Warunkiem możliwości pobytu zwierząt w Hotelu jest uprzednie zgłoszenie tego faktu w momencie dokonywania Rezerwacji oraz potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem pobytu ze zwierzętami. Zwierzęta mogą przebywać na terenie obiektu za dodatkową opłatą w pokoju hotelowym. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu i wokół Hotelu. W przypadku wprowadzenia na teren Hotelu niezgłoszonych zwierząt przez Gościa bądź przez osoby odwiedzające Gościa, Gość – poza opłatą, o której mowa powyżej – może zostać obciążony opłatą wynoszącą 500,00 PLN, tytułem kosztów związanych z oczyszczeniem i dearomatyzacją pokoju, chyba że koszty usunięcia skutków pobytu takiego zwierzęcia w pokoju będą wyższe.
4. Na terenie Hotelu znajdują się płatne miejsca parkingowe na podziemnym parkingu strzeżonym. Liczba miejsc parkingowych jest ograniczona obowiązuje wcześniejsza rezerwacja z podaniem numeru rejestracyjnego samochodu. W przypadku braku wymaganej rezerwacji, Hotel nie gwarantuje dostępności miejsc parkingowych. Po dokonaniu przez Gościa rezerwacji miejsca parkingowego, Gość może korzystać z wybranego przez siebie wolnego miejsca parkingowego. Gość może parkować pojazd wyłącznie na przeznaczonym do parkowania miejscu. Regulamin parkingu dostępny jest przed wjazdem na parking, w Recepcji, w każdym pokoju hotelowym, a także na stronie internetowej [www.crystalmountain.pl](http://www.crystalmountain.pl).
5. Korzystanie z usług Crystal Senses Spa, Strefy SPA & Wellness oraz Aquaparku wiąże się z uprzednią akceptacją odpowiednich regulaminów dostępnych w ww. punktach, w Recepcji, w każdym pokoju hotelowym oraz na stronie internetowej [www.crystal-mountain.pl](http://www.crystal-mountain.pl).
6. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje hotelowe. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 1 000,00 PLN, tytułem dearomatyzacji pokoju.
7. Ze względów bezpieczeństwa na obszarze Hotelu, ze szczególnym uwzględnieniem pokoi, zabronione jest posiadanie, przechowywanie używanie ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub iluminacyjnych, w tym sztucznych ogni i fajerwerków. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 2500,00 PLN.
8. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
9. Gość nie powinien powodować wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, przeszkadzania w inny sposób, szkodenia czy też irytowania pozostałych Gości.
10. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych lub ich wyposażeniu jakichkolwiek zmian.
11. Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się zaśłaniania lub wyłączania czujników dymu.
12. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym czajników oraz innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych pokoi.
13. W budynku Hotelu obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wórkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów.
14. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Hotelem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
15. Regulamin obowiązuje od dnia 30.11.2020 r.

## § 13. POLITYKA PRYWATNOŚCI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Gości, a także danych innych osób przebywających na terenie budynku Hotelu i wokół budynku Hotelu na obszarze objętym monitoringiem (zwanych dalej: Danymi Osobowymi) jest WISŁA MOUNTAIN RESORT OPERATOR Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (00-023), przy ul. Widok 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000678720, NIP: 5213782029, REGON: 367315943 (zwana dalej również: Administratorem). Hotel może być również współadministratorem Danych Osobowych, o czym informuje Gości. Hotel wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem Hotelu lub adresem e-mail: [...].
2. W związku z procesem Rezerwacji i pobytem Gościa w Hotelu Administrator przetwarza lub może przetwarzać Dane Osobowe:
  - a. w celu podjęcia czynności przed zawarciem umowy oraz realizacji umowy o świadczenie usług hotelowych łączącej Gości z Administratorem, a także w celu realizacji uczestnictwa Gości w programie lojalnościowym, jeżeli biorą w nim udział [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO]; jeżeli w trakcie pobytu Goście będą nabywali dodatkowe usługi lub towary z opcją dokonania rozliczenia po zakończeniu pobytu w ramach rachunku hotelowego, w celu dokonania rozliczeń będą gromadzone dane o tych towarach lub usługach;
  - b. dla wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora przez przepisy prawa, w tym w szczególności obowiązków podatkowych, rachunkowych i statystycznych [art. 6 ust. 1 lit. c) RODO];
  - c. dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, tj. w celu realizacji uczestnictwa klientów biznesowych w programie lojalnościowym, jeżeli osoba, której dane dotyczą nie jest uczestnikiem programu lojalnościowego, lecz korzysta z profitów wynikających z uczestnictwa w programie [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
  - d. jeżeli Gość dokonał rezerwacji pobytu przez zewnętrzny portal rezerwacyjny (np. Travelist, Booking itp.) albo portal realizujący program motywacyjny dla pracowników, dane o pobycie mogą być przetwarzane w celu realizacji umowy łączącej Administratora z operatorem takiego portalu (np. w celu dokonania rozliczeń, informowania o zgłoszonej reklamacji), co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
  - e. dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, takich jak marketing bezpośredni, obsługa reklamacji, dochodzenie lub obrona roszczeń, kontakt z Gośćmi w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędu przy realizacji płatności), archiwizacja, realizacja umów wiążących Administratora z innymi podmiotami, jeśli przetwarzanie Danych Osobowych jest w tym celu niezbędne, np. gdy Goście biorą udział w pobytku grupowym lub gdy jest to niezbędne do likwidacji szkody, cele administracyjne grupy przedsiębiorstw [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
  - f. w celach marketingowych po zakończeniu pobytu w Hotelu w oparciu o wyrażoną zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych [art. 6 ust. 1 lit. a) RODO] lub jako prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora w związku z wyrażoną zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
  - g. dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, tj. dla względów bezpieczeństwa i ochrony informacji oraz mienia poprzez monitoring wizyjny [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
  - h. w celu świadczenia usług SPA & Wellness, w tym usług oferowanych w ramach Crystal Senses Spa, w oparciu o wyrażną zgodę Gościa na przetwarzanie Danych dot. zdrowia, udzieloną przed skorzystaniem z ww. usług [art. 9 ust. 2 lit. a) RODO].
3. Szczegółowe zasady przetwarzania Danych Osobowych w związku z uczestnictwem w programach lojalnościowych zawierają regulaminy programów lojalnościowych, z którymi Goście powinni zapoznać się przed przystąpieniem do programu lojalnościowego lub przed skorzystaniem z korzyści wynikających z uczestnictwa w programie lojalnościowym.
4. Szczegółowe zasady przetwarzania Danych Osobowych w związku z korzystaniem z usług SPA & Wellness, w tym z usług Crystal Senses Spa, a także zasady przetwarzania Danych Osobowych w związku z korzystaniem z innych usług dodatkowych, jeżeli objęte są odrębnym regulaminem, są Gościom udostępniane przed skorzystaniem z ww. usług.



5. Gość może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Administratora informacji handlowych, w tym informacji o promocjach, z wykorzystaniem łączności elektronicznej (e-mail, SMS). Nieudzielenie takiej zgody nie wpływa na możliwość korzystania z usług hotelowych Administratora.
6. W wybranych lokalizacjach budynku Hotelu, w tym parkingu, oraz na terenie wokół budynku Hotelu stosowany jest monitoring wizyjny za pomocą kamer monitoringu. Informacja o przetwarzaniu Danych Osobowych poprzez monitoring dostępna jest przed wjazdem na teren Hotelu, przy wejściu do Hotelu oraz w Recepcji Hotelu. Teren objęty monitoringiem dodatkowo jest oznaczony znakiem graficznym wraz z informacją pisemną.
7. Informacja o obowiązku lub braku obowiązku podania Danych Osobowych, a także o skutkach niepodania Danych Osobowych, znajduje się każdorazowo w obowiązku informacyjnym, z którym Gość powinien zapoznać się przed dokonaniem określonej czynności związanej z podaniem Danych Osobowych. Podanie Danych Osobowych podczas dokonywania Rezerwacji jest dobrowolne, ale jest niezbędne w celu dokonania Rezerwacji i możliwości skorzystania z usług Hotelu. Jeśli Gość chce otrzymać fakturę VAT, obowiązek podania danych osobowych do faktury VAT i ich zakres wynika z przepisów ustawy o podatku od towarów i usług. Niepodanie danych osobowych uniemożliwi wystawienie faktury VAT.
8. Jeśli Gość bierze udział w pobycie grupowym albo dokonał Rezerwacji pobytu poprzez zewnętrzny portal rezerwacyjny, Dane Osobowe niezbędne do realizacji pobytu są przekazywane Administratorowi przez organizatora pobytu grupowego albo operatora zewnętrznego portalu rezerwacyjnego. Zazwyczaj są to dane identyfikacyjne i kontaktowe oraz informacje na temat zakupionej lub zarezerwowanej usługi.
9. Administrator powierza wykonywanie niektórych usług swoim usługodawcom (odbiorcom Danych). Z tego względu może być konieczne ujawnienie Danych Osobowych w niezbędnym dla danej usługi zakresie podmiotom współpracującym przy świadczeniu usług hotelowych, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, kurierskie, informatyczne (w tym obsługi Systemu), hostingowe, obsługi mailingu, ochrony, prawne, płatnicze, bankowe lub usługi marketingowe. Odbiorcą Danych Osobowych w procesie Rezerwacji w Systemie jest operator systemu płatności online PolCard.pl. Dane Osobowe mogą zostać ujawnione ubezpieczycielowi Administratora, jeśli będzie to niezbędne do likwidacji szkody. Jeżeli Gość bierze udział w pobycie grupowym, Dane Osobowe mogą zostać ujawnione organizatorowi pobytu grupowego, a jeśli Gość dokonał Rezerwacji pobytu poprzez zewnętrzny portal rezerwacyjny bądź biuro podróży, dane o pobycie, w tym o złożonych reklamacjach, mogą zostać ujawnione operatorowi tego portalu lub prowadzącemu biuro podróży. Dane Osobowe mogą zostać udostępnione właściwym organom władzy publicznej, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy prawa.
10. Co do zasady Dane Osobowe będą przechowywane do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z realizacją umowy zawartej przez Gościa z Administratorem. Dane Osobowe przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody. Dane Osobowe przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora będą przetwarzane przez czas istnienia tego prawnie uzasadnionego interesu lub do wniesienia sprzeciwu, chyba że wystąpi inna podstawa przetwarzania. Jeżeli Gość bierze udział w programie lojalnościowym Administratora lub korzysta z profitów programu lojalnościowego, Dane Osobowe będą przetwarzane przez czas udziału w programie lojalnościowym i do upływu okresu przedawnienia roszczeń. Dane Osobowe zawarte na dokumentach księgowych będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa. Dane Osobowe zarejestrowane przez kamery monitoringu będą przechowywane przez ok. 30 dni, z tym, że jeśli nagrania z monitoringu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub mogą one stanowić dowód w postępowaniu, nagrania te będą przechowywane do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
11. Goście posiadają prawo:
  - a. żądania dostępu do swoich Danych Osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych;
  - b. sprzeciwu wobec przetwarzania niezbędnego do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, realizowanych przez Administratora;
  - c. sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego;
  - d. do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jeżeli podstawą przetwarzania jest zgoda.