

# REGULAMIN HOTELU MÖVENPICK RESORT & SPA / HOTEL REGULATIONS MÖVENPICK RESORT & SPA

## §1 Przedmiot regulaminu / Subject Matter of the Regulations

- Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem), określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Mövenpick Resort & SPA, zwanego dalej Hotelem. / These Regulations (hereinafter referred to as the "Regulations") define the scope of services provided, liability, and rules for staying at Mövenpick Resort & SPA (hereinafter referred to as the "Hotel").
- Operatorem hotelu Mövenpick Resort & Spa jest Piemonte spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wioślarskiej 8, 00-411 Warszawa, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000877696, REGON: 387925689, NIP: 7011013205. / The operator of Mövenpick Resort & Spa is Piemonte spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (Limited Liability Company), with its registered office in Warsaw, at Wioślarska 8 St., 00-411 Warsaw, entered into the Register of Entrepreneurs maintained by the District Court for the Capital City of Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register, under KRS No.: 0000877696, REGON: 387925689, NIP: 7011013205.
- Regulamin stanowi integralną część umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty Hotelowej, jak również poprzez dokonanie czynności dorozumianych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/lub zapłatę zadatku, zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu. / These Regulations form an integral part of the contract, which is concluded by signing the Hotel Card or through implied actions, such as making a reservation and/or paying a deposit, an advance payment, or the full amount due for the stay at the Hotel.
- Hotel świadczy usługi noclegowe, gastronomiczne, konferencyjne oraz inne zgodne z profilem działalności, kategorią i standardem. / The Hotel provides accommodation, dining, conference, and other services in accordance with its business profile, category, and standard.
- Wszelkie sprawy dotyczące usług świadczonych przez Hotel Gość powinien załatwiać w Recepcji, chyba, że Recepcja przekazała gościowi inne wytyczne w tym zakresie. / All matters related to the services provided by the Hotel should be handled by the Guest at the Reception unless the Reception issues different instructions.
- Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu. / These Regulations apply to all individuals staying at the Hotel.
- Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej Hotelu. / These Regulations are available for review at the Hotel reception desk and on the Hotel's website.
- Przed wyjściem z szatni (po przebraniu się w strój basenowy) należy sprawdzić czy szafka została zamknięta. / Before leaving the changing room (after changing into swimwear) Guests should ensure their locker is securely locked.

## §2 Postanowienia ogólne / General Provisions

- Pokój wynajmowany jest na doby. Doba rozpoczyna się o godz. 16:00 i trwa do godz. 12:00 następnego dnia. / The room is rented for a hotel day. A hotel day starts at 4:00 p.m. and lasts until 12:00 a.m. the following day.
- Wynajmując pokój Gość określa swój czas pobytu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę. / When renting a room, the Guest specifies the duration of their stay. If no duration is specified, it is assumed that the room has been rented for one hotel day.
- Życzenie przedłużenia pobytu poza okresem wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10:00 w dniu, w którym upływa termin wynajmu pokoju. Hotel uwzględni życzenia przedłużenia pobytu biorąc pod uwagę dostępność pokoi. / A Guest wishing to extend their stay beyond the originally stated period must inform the reception desk by 10:00 a.m. on the day of departure. The Hotel will consider the request to extend the stay based on room availability.
- Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu. / The Hotel reserves the right to refuse an extension of the Guest's stay if full payment for the current stay has not been made or if the Guest has not complied with the Regulations.
- Nieuzasadnione zatrzymanie pokoju po godz. 12:00 może być traktowane jako przedłużenie doby. Od godz. 12:00 naliczana będzie opłata w wysokości 10% ceny jednego noclegu za każdą dodatkową rozpoczętą godzinę. W przypadku opuszczenia pokoju po godz. 16:00 zostanie naliczona opłata za pełną dobę (zgodnie z cennikiem noclegu z danego dnia i ilością osób, które były w danym pokoju zameldowane). / Unjustified occupancy of the room after 12:00 a.m. may be treated as an extension of the hotel day. From 12:00 a.m. onwards, a charge of 10% of the price of one night will be applied for each additional started hour. If the Guest vacates the room after 4:00 p.m., they will be charged for a full additional hotel day, according to the applicable price list and the number of registered guests in the room.
- Podstawą przyjęcia Gościa w Hotelu, jest uzupełnienie karty hotelowej pełnymi danymi Gościa, a także uzupełnienie oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz podpisanie karty hotelowej. Przedstawiciel Hotelu w recepcji może dokonywać weryfikacji dokumentu tożsamości Gościa w celu potwierdzenia tożsamości. / The basis for the Guest's check-in at the Hotel is completing the hotel card with full personal details, accepting the Regulations, and signing the hotel card. A Hotel representative at the reception desk may verify the Guest's identity document.
- Gość zobowiązuje się do nieprzekraczania liczby osób przebywających z nim w pokoju ponad tę, która została określona w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku przekroczenia tej liczby osób Hotel naliczy opłatę za dodatkowe osoby. / The Guest agrees not to exceed the number of persons staying in the room beyond that specified in the booking confirmation. If this number is exceeded, the Hotel will charge for the additional guests.
- Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę. / The Guest may not sublet or allow others to use the room, even if the period for which they have paid has not yet expired.
- Osoby odwiedzające Gości w Hotelu mogą w nim przebywać od godziny 7:00 do godziny 24:00. Poza wyznaczonymi godzinami przebywanie w Hotelu, w tym w apartamencie, innego Gościa, wymaga opłacenia doby oraz dopełnienia formalności wskazanych w pkt. 6 powyżej. / Visitors may stay at the Hotel between 7:00 a.m. and 24:00 p.m. After these hours, an additional Guest, including a visitor in an apartment, must pay for an overnight stay and complete the check-in formalities specified in point 6 above.
- Pobyt dzieci w Hotelu do 6 roku życia jest bezpłatny. Na życzenie Gości Hotel dostarcza do pokoju łóżeczko dziecięce. Hotel dysponuje ograniczoną liczbą łóżeczek, dlatego zostanie wypożyczone w miarę dostępności. / Children under the age of 6 stay at the Hotel free of charge. Upon request, the Hotel can provide a baby cot. The number of cots is limited, and they are subject to availability.
- Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Hotelu lub Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w hotelu. / The Hotel may refuse to accommodate a Guest who, during a previous stay, grossly violated the Regulations, in particular by causing damage to the Hotel's or Guests' property or harm to a Guest, hotel employees, or other persons staying at the Hotel.
- Hotel ma prawo przy zameldowaniu pobrać należność za miejsce postojowe jak i opłatę miejscową. W przypadku odmowy przez Gościa zapłaty recepcja Hotelu ma prawo odmówić zameldowania. / The Hotel has the right to charge for a parking space and a local tax upon check-in. If the Guest refuses to pay, the Hotel reception has the right to deny check-in.
- Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania lub pobrania środków na karcie kredytowej lub płatniczej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania rezerwacji w wysokości należnej za część lub cały pobyt, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty. / The Hotel reserves the right to pre-authorize or debit funds on the credit or payment card provided by the Guest for the purpose of booking, in the amount due for part or the entire stay. The Guest hereby authorizes a representative of the Hotel to charge the amount due from the card.
- W przypadku gdy Gość chce skorzystać z możliwości rozliczania usług na tzw. „kredyt hoteli” wyraża zgodę na wykonanie preautoryzacji karty bankowej. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub płatniczej Gościa za nieuregulowane świadczenia po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty. / If the Guest wishes to use the hotel credit option, they consent to a pre-authorization on their bank card. The Hotel reserves the right to charge the Guest's credit or payment card for any outstanding services after departure. The Guest hereby authorizes a representative of the Hotel reception to collect the due amounts from the card.
- Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania środków z karty kredytowej lub płatniczej udostępnionej przez Gościa w przypadku nieuregulowania rachunku za usługi po wyjeździe. / The Hotel reserves the right to charge the Guest's credit or payment card if the bill for services is not settled upon departure.
- Zlecenie odwołania preautoryzacji następuje do 7 dni po wyjeździe Gościa. Termin odwołania środków z rachunku Gościa (posiadacza karty) zależy od wydawcy karty (np. banku). Pośrednik płatniczy (Fiserv) przesyła do wydawcy karty żądanie odwołania środków z rachunku karty natychmiast po wykonaniu na terminalu płatniczym odwołania rezerwy. Termin faktycznego zwolnienia środków z rachunku karty jest niezależny od Mövenpick Resort & SPA czy też Fiserv. / The pre-authorization cancellation request is processed within 7 days after the Guest's departure. The actual release of funds from the Guest's (cardholder's) account depends on the card issuer (e.g., bank). The payment processor (Fiserv) sends a request to the card issuer for fund release immediately after the pre-authorization cancellation is processed at the payment terminal. The Hotel and Fiserv are not responsible for the time required by the card issuer to release the funds.
- W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę. Za skrócenie pobytu o następnę rozpoczętą dobę. Gość zostanie obciążony zgodnie z warunkami rezerwacji. / If the Guest decides to shorten their stay during a hotel day, the Hotel will not refund the payment for that day. If the stay is shortened for subsequent unused hotel days, the Guest will be charged in accordance with terms and conditions of reservations.
- Zabrania się wynoszenia żywności z restauracji, z wyłączeniem żywności zakupionej na wynos. / Taking food out of the restaurant is prohibited, except for food purchased as takeout.
- Na terenie Hotelu wyznaczono miejsca parkingowe. Parkowanie poza wyznaczonymi miejscami jest zabronione. Miejsce parkingowe jest dodatkowo płatne zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym w Recepcji / Panelu Rezerwacyjnym oraz bezpośrednio przy wjeździe na teren Hotelu. Parking zewnętrzny jest monitorowany, jednak nie jest strzeżony. W przypadku zaparkowania w miejscu niedozwolonym Hotel zastrzega sobie prawo do zgłoszenia tego faktu odpowiednim służbom. / The Hotel has designated parking spaces. Parking outside these areas is prohibited. Parking is available at an additional charge according to the current price list, which is available at the Reception, Reservation Panel, and at the Hotel entrance. Parking area is monitored but not guarded. If a vehicle is parked in an unauthorized area, the Hotel reserves the right to report it to the relevant authorities.
- Na terenie Hotelu znajduje się monitoring wewnętrzny i zewnętrzny. Wszelkie szkody, dotyczące auto na parkingach powinny być zgłaszane natychmiast w recepcji w celu zabezpieczenia zapisów monitoringu zewnętrznego. / The Hotel premises are under internal and external video surveillance. Any damage to vehicles in the parking areas must be reported immediately to the reception desk to secure surveillance footage.
- Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu. / The Guest agrees to receive a VAT invoice without a signature.

## §3 Obowiązki i odpowiedzialność Gościa / Guest's Duties and Responsibilities

- Gość jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć pokój w przypadku jego opuszczenia poprzez zamknięcie okien oraz drzwi wejściowych. Ponadto podczas pobytu na Gościu spoczywa odpowiedzialność za odpowiednie zabezpieczenie karty magnetycznej do drzwi pokoju. / The Guest must secure the room each time they leave by closing the windows and the entrance door. Additionally, during their stay, the Guest is responsible for safeguarding the magnetic key card to the room.
- Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy lub z winy osób (dzieci) i zwierząt będących pod jego opieką oraz osób go odwiedzających. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub płatniczej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty. / The Guest is financially responsible for any damage to the Hotel's property, equipment, or technical devices caused by them, their children, pets under their care, or visitors. The Hotel reserves the right to charge the Guest's credit or payment card for damages incurred after their departure. The Guest hereby authorizes a representative of the Hotel reception to charge the due amount to the card.
- Zgodnie z art. 850 kodeksu cywilnego Zarządcy Hotelu przysługuje ustawowe prawo do zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi. / Pursuant to Article 850 of the Civil Code, the Hotel Manager has a statutory right of lien on items brought into the Hotel by the Guest in case of delayed payment for their stay or failure to pay for services rendered.
- W Hotelu należy zachować ciszę od godziny 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego. W Hotelu nie będą przyjmowani Goście w stanie nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających lub zakłócający swym zachowaniem spokój innych. / The Guest must maintain quiet hours in the Hotel from 10:00 p.m. to 7:00 a.m. the following day. Guests who are intoxicated, under the influence of drugs, or disturbing others will not be accommodated at the Hotel.
- Hotel jest uprawniony do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług noclegowych i innych świadczonych przez Hotel, z Gościem, który w sposób rażący narusza Regulamin Hotelu lub zakłóca swym zachowaniem spokój innych. W takim przypadku Gość zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane ze swoim dotychczasowym pobytom w Hotelu, w tym opłatę za rozpoczętą dobę. / The Hotel reserves the right to immediately terminate the accommodation contract and other services provided to a Guest who grossly violates the Hotel Regulations or disturbs other guests. In such a case, the Guest must cover all costs of their stay, including the fee for the commenced hotel day.
- Na terenie Hotelu, w tym również w miejscach wyznaczonych do zabaw, dzieci powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych lub innych osób dorosłych wyznaczonych przez opiekunów prawnych do opieki nad dziećmi. Personel Hotelu nie sprawuje opieki nad dziećmi przebywającymi w Mövenpick Resort & SPA. / Children must not be supervised at all times by legal guardians or other designated adults in all areas of the Hotel, including designated play areas. Hotel staff do not supervise children staying at Mövenpick Resort & SPA.
- W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia, poza wyznaczonymi do tego celu miejscami. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 800 złotych za odświeżenie pomieszczenia. / Smoking is strictly prohibited in the Hotel, except in designated smoking areas. Guests violating this ban will be charged PLN 800 for room deodorization.
- Gość zobowiązuje się do eksploatacji pokoju zgodnie z jego przeznaczeniem. Poza niezbędnym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać zmian w pokojach i ich wyposażeniu. / The Guest must use the room as intended. Guests are not allowed to modify rooms or their furnishings, except for minor furniture rearrangements that do not affect functionality or safety.
- Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w apartamencie czajników i innych urządzeń znajdujących się w wyposażeniu pokoi. Gość zostanie obciążony kosztami poniesionymi przez Hotel za nieuzasadnione uruchomienie alarmu pożarowego i przyjazd Straży Pożarnej. / Guests must not use appliances or objects that could pose a risk of damage to Hotel property or other Guests, particularly those that may cause fire or flooding. The use of kettles and other equipment provided in the rooms is allowed. Guests will be charged for any costs incurred by the Hotel due to an unjustified fire alarm activation and the Fire Brigade's response.
- Zakazuje się prowadzenia w Hotelu i na jego terenie akwizycji i sprzedaży obnosnej, jak również działalności hazardowej. / Solicitation, unsolicited sales, and gambling are prohibited on the Hotel premises.
- W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych. / Storing hazardous materials, weapons, ammunition, flammable, explosive, or illuminating substances in the rooms is strictly prohibited.
- Organizowanie imprez towarzyskich w pokoju jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej, uciążliwej dla innych lokatorów, Hotel może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 1500 złotych. / Hosting social gatherings in the room is not allowed. If a Guest organizes a disruptive social event, the Hotel may impose an additional fee of PLN 1,500.
- W przypadku zanieczyszczenia niecki basenowej lub Jacuzzi z winy korzystającego z Hotelu, nałożone zostaną sankcje finansowe w wysokości spowodowanej szkody do kwoty 15000 zł. / If a Guest contaminates the swimming pool or jacuzzi, financial sanctions will be imposed up to PLN 15,000, based on the extent of the damage.
- Spożywanie alkoholu w miejscach ogólnodostępnych na terenie Hotelu – za wyjątkiem wyznaczonych punktów gastronomicznych – jest zabronione. / Consumption of alcohol is prohibited in public areas of the Hotel, except in designated food and beverage outlets.

## §4 Pobyt zwierząt w Hotelu / Stay of Pets at the Hotel

- Hotel akceptuje pobyt zwierząt na zasadach opisanych w regulaminie pobytu z psami. / The Hotel accepts pets under the conditions specified in the pet stay regulations.
- Koszt pobytu zwierzęcia to 100 zł/doba. / The fee for an animal's stay is 10 PLN per day.
- Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowiło zagrożenia dla innych Gości hotelowych oraz personelu. / The pet owner is responsible for ensuring that the animal does not pose a threat to other guests or hotel staff.
- Pobyt zwierzęcia w Hotelu uwarunkowany jest posiadaniem jego książeczki zdrowia z aktualnymi szczepieniami i poświadczeniem odrobaczenia. / A pet's stay at the Hotel is conditional upon the presentation of a health book with up-to-date vaccinations and deworming certification.
- Hotel nie przyjmuje zwierząt chorych. / The Hotel does not accept sick animals.
- Za wszelkie szkody wyrządzone przez zwierzę odpowiada jego właściciel. / The pet owner is liable for any damage caused by the animal.

## §5 Obowiązki i odpowiedzialności Hotelu / Obligations and Liability of the Hotel

- Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. / The Hotel provides services in accordance with its category and standard.
- Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług Hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy Gościa jest ograniczona ustawowo, jeżeli przedmioty te (w tym m.in. pieniądze, papiery wartościowe i inne cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną) nie zostaną złożone do depozytu recepcji Hotelu. / Liability for loss or damage to items brought by guests is governed by Articles 846-849 of the Civil Code. The Hotel's liability is legally limited if such items (including but not limited to money, securities, valuables, and objects of scientific or artistic value) are not deposited at the Hotel reception.
- Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca. / The Hotel reserves the right to refuse to accept items for deposit if they pose a safety risk, are of excessive value relative to the Hotel's standard, or take up too much space.
- Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd został zaparkowany na parkingu Mövenpick Resort & SPA czy poza terenem Hotelu. / The Hotel is not liable for damage to or loss of a Guest's vehicle, items left inside, or live animals, regardless of whether the vehicle was parked at the Mövenpick Resort & SPA car park or outside the Hotel premises.
- W przypadku znalezienia przedmiotu osobistego użytku pozostawionego przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju (z wyłączeniem punktu 6 § 4), Hotel zawiadamia Gościa oraz wzywa do odbioru przedmiotu. Hotel może na prośbę Gościa odesłać przedmiot na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy od daty znalezienia, po czym są przekazywane na cele społeczne lub publiczne. Hotel zastrzega sobie prawo do przeniesienia pozostawionych rzeczy Gościa do przechowalni. / If a personal item is found in a room after a Guest's departure (excluding § 4 point 6), the Hotel will notify the Guest and request its collection. At the Guest's request, the item may be sent to the indicated address at the Guest's expense. If no instructions are given, the Hotel will store the item at the owner's expense for three months, after which it may be donated to social or public causes. The Hotel reserves the right to transfer abandoned items to a storage area.
- Hotel nie przechowuje artykułów żywnościowych oraz otwartych napojów alkoholowych pozostawionych w pokoju po pobycie Gościa. / The Hotel does not store food items or open alcoholic beverages left in the room after the Guest's stay.
- Hotel zastrzega sobie możliwość w wyjątkowych sytuacjach (awarii w pokoju lub innego zdarzenia losowego) udostępnienie lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego pokoju. / In exceptional circumstances (e.g., room failure or other unforeseen events), the Hotel reserves the right to provide an alternative accommodation unit with similar parameters and size to the booked room.

## §6 Reklamacje / Complaints

- Niezależnie i bez wpływu na przewidziane przepisami powszechnie obowiązującego prawa uprawnienia przysługujące Gościom w zakresie zgłaszania i dochodzenia roszczeń, Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku dostrzeżenia uchybień w jakości świadczonych usług. / Irrespective of and without prejudice to the rights granted to Guests under generally applicable law, Guests have the right to submit complaints in case of any deficiencies in the quality of the services provided.
- Reklamacja powinna być złożona w recepcji niezwłocznie po zauważeniu uchybień, co umożliwi pracownikom poprawę w standardzie świadczonych usług lub przesłania listem poleconym (e-mailem) na adres Hotelu niezwłocznie po zakończeniu pobytu. / A complaint should be submitted at the reception as soon as the deficiencies are noticed to allow the staff to rectify the issue immediately or sent via registered mail (or email) to the Hotel's address immediately after the stay.
- Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane: a. dane Gościa i numer pokoju, jeżeli reklamacja dotyczy pokoju, / Guest's personal details and room number (if the complaint concerns a room), b. przedmiot reklamacji i żądanie objęte reklamacją, / Subject of the complaint and the requested resolution, c. okoliczności uszczelniające reklamację. / Circumstances justifying the complaint.
- Jeżeli Hotel bezwzględnie nie usunie zgłaszanych przez Gościa zastrzeżeń, wówczas Hotel w ciągu 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji przez Gościa ustosunkuje się do reklamacji i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania. / If the Hotel does not immediately address the concerns raised by the Guest, it shall respond within 30 (thirty) calendar days from the date the complaint is submitted, informing the Guest about the proposed course of action.
- Ponadto istnieje możliwość skorzystania przez Gościa, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozprawy reklamacji. Dochodzenie roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur są opisane w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej / Additionally, a Guest who is a consumer may use out-of-court complaint resolution methods. Information on claims handling and access to these procedures is available at the offices and websites of district (city) consumer ombudsmen, consumer protection organizations, and Voivodship Inspectorates of Trade Inspection.
- Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług. / An EU-level online dispute resolution platform (ODR platform) is available at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. The ODR platform is an interactive, multilingual website serving as a one-stop resource for consumers and traders seeking out-of-court resolution of disputes concerning contractual obligations arising from online sales or service contracts.
- Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Hotelem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa. / The competent court for resolving disputes between the Guest and the Hotel shall be the common court specified by generally applicable law.

## §7 Vouchery pobytowe / Stay vouchers

- Rezerwacja pobytu powinna być dokonana przez e-mail i zgodnie z ofertą zamieszczoną na voucherze. / The reservation should be made by e-mail and in accordance with the offer included on the voucher.
- Anulacja rezerwacji jest możliwa do minimum 7 dni przed C/I / Cancellation of reservation is possible up to 7 days before C/I
- Po tym czasie, w przypadku anulacji lub niepojawienia się w obiekcie, voucher zostaje zrealizowany na poczet rezerwacji i nie podlega zwrotom/ponownemu wykorzystaniu. / After this time, in the event of cancellation or no-show, the voucher will be redeemed against the reservation and will not be refunded/reused.

## §8 Dane osobowe / Personal Data

- Administratorem Państwa danych osobowych jest Piemonte sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wioślarska 8, 00-411 Warszawa, zarządzająca Hotelem (KRS: 0000877696, REGON: 387925689, NIP: 7011013205). / The controller of your personal data is Piemonte sp. z o.o., with its registered office at Wioślarska 8, 00-411 Warsaw, Poland, managing the Hotel (KRS: 0000877696, REGON: 387925689, NIP: 7011013205).
- W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z inspektorem ochrony danych, pisząc na adres korespondencyjny wymieniony w punkcie 1 lub na adres e-mail: [iod@condo.pl](mailto:iod@condo.pl). / For matters related to personal data protection, you may contact the Data Protection Officer, by writing to the correspondence address specified in point 1 or via email at [iod@condo.pl](mailto:iod@condo.pl).
- Państwa dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach: / Your personal data will be processed for the following purposes: a. Świadczenie usług hotelarskich, noclegowych, wynajmu sal i organizacji wydarzeń (spotkań biznesowych, konferencji, szkoleń, bankietów, przyjęć i innych eventów), w tym usług dodatkowych, takich jak gastronomia, rozrywka, pielęgnacja, SPA, sport, parking i usługi подарunkowe – na podstawie zawartej umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); / Provision of hospitality services, accommodation, room rental, and event organization (business meetings, conferences, training, banquets, receptions, and other events), including additional services such as catering, entertainment, grooming, SPA, sports, parking, and gift services – based on the concluded contract (Article 6(1)(b) GDPR); b. Realizacja uzasadnionych interesów administratora, np. analiza sprzedaży, marketing, ustalanie i dochodzenie roszczeń, monitoring wizyjny w celu ochrony osób i mienia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO); / Pursuing the legitimate interests of the controller, such as sales analysis, marketing, establishing and pursuing claims, and video surveillance for the protection of people and property (Article 6(1)(f) GDPR).
- Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być podmioty wspierające administratora w prowadzeniu działalności, np. dostawcy usług IT, operatory pocztowi i kurierscy oraz inne podmioty świadczące usługi dodatkowe. Lista odbiorców może się zmieniać. / The recipients of your personal data may include entities supporting the controller's business operations, such as IT service providers, postal and courier operators, and other entities providing additional services. The list of recipients may change.
- Każdy odbiorca danych przetwarza je wyłącznie w oparciu o stosowne podstawy prawne, zgodnie z umowami, regulacjami prawnymi i wewnętrznymi procedurami administratora. / Each data recipient processes data only based on applicable legal grounds, in accordance with agreements, legal regulations, and the controller's internal procedures.
- Dane osobowe mogą być przetwarzane w formie profilowania analitycznego i marketingowego w celu dostosowania usług do Państwa potrzeb i preferencji. Żadne decyzje nie są podejmowane w sposób całkowicie zautomatyzowany. / Personal data may be processed in the form of analytical and marketing profiling to tailor services to your needs and preferences. No decisions are made entirely automatically.
- Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa: / Data will be stored for the period necessary to achieve the purposes for which they were collected, in accordance with applicable legal provisions: a. Dane związane z realizacją usług – przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin zapłaty podatku. / Data related to service provision – for 5 years from the end of the calendar year in which the tax payment deadline expired. b. Dane z monitoringu wizyjnego – przez maksymalnie 30 dni od momentu nagrania, chyba że dłuższy okres przechowywania jest uzasadniony przepisami prawa. / Video surveillance data – for up to 30 days from the date of recording unless a longer retention period is required by law. c. Dane dotyczące dochodzenia roszczeń – do czasu ich przedawnienia. / Data related to pursuing claims – until the statute of limitations expires.
- Przysługuje Państwu prawo do dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). / You have the right to access, rectify, erase, restrict processing, object to processing, and file a complaint with the President of the Personal Data Protection Office (2 Stawki St., 00-193 Warsaw).
- Podanie danych może być obowiązkiem ustawowym lub warunkiem realizacji usługi. Odmowa podania danych może uniemożliwić skorzystanie z usług Hotelu. / Providing personal data may be a legal requirement or a condition for service provision. Refusal to provide data may prevent you from using the Hotel's services.

## Dyrekcja / Management