

# REGULAMIN KOMPLEKSU WYPOCZYNKOWEGO OSADA ŚNIEŻKA

## § 1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Kompleksu Wypoczynkowego Osada Śnieżka w Łomnicy i jest integralną częścią umowy (zwanej dalej: Umową), do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty pobytowej, z uwzględnieniem postanowień § 2. Regulaminu. Podpisując kartę pobytową, gość Osady Śnieżka (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje postanowienia Regulaminu.
2. Osada Śnieżka prowadzona jest przez spółkę: Osada Śnieżka Operator spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością 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, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000502497, NIP: 7010415841, REGON: 147147210, adres do doręczeń: ul. Spacerowa 13, 58-508 Łomnica, e-mail: recepcja@osada-sniezka.pl.
3. Regulamin dostępny jest: (i) na stronie internetowej [www.osada-sniezka.pl](http://www.osada-sniezka.pl), (ii) w recepcji Osady Śnieżka (zwanej dalej: Recepcją)
4. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości.
5. W dalszej części Regulaminu określenie „Osada Śnieżka” oznacza - w zależności od kontekstu - Kompleks Wypoczynkowy Osada Śnieżka 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 Osadą Śnieżka za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Osady Śnieżka (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej [www.osada-sniezka.pl](http://www.osada-sniezka.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 ma możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów oraz pakietów, a także usług dodatkowych.
4. Ceny przedstawione w Systemie są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Osadzie Śnieżka.

5. Po dokonaniu Rezerwacji, Osada Śnieżka prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej Rezerwacji, określające m.in. dane Gościa, Osady Śnieżka, opis zamówionej oferty, ważność oferty oraz wysokość zaliczki na poczet ceny za zarezerwowane usługi (zwanej dalej: zaliczka) albo całej ceny do zapłaty. Zaliczka albo cała cena za zamówione usługi (w zależności od wybranej oferty) winny zostać zapłacone w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji.
6. Uiszczenie przez Gościa zaliczki albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w wyznaczonym terminie jest warunkiem zawarcia Umowy.
7. Zapłata zaliczki albo całej ceny jest dokonywana za pośrednictwem systemu płatności online na PayPro Sa), do którego Gość zostanie przekierowany w trakcie dokonywania Rezerwacji w Systemie. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności na PayPro Sa, Osada Śnieżka nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online PayPro Sa, Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora (PayPro Sa).
8. Umowę pomiędzy Gościem a Osadą Śnieżka uważa się za zawartą z chwilą zapłaty przez Gościa zaliczki albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty.
9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej na odległość Umowy następuje poprzez: (i) udostępnienie Regulaminu na stronie Systemu w formie możliwej do pobrania przez Gościa oraz (ii) przesłanie Gościowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w Systemie.
10. Brak wpłaty przez Gościa zaliczki albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji uznaje się za rezygnację z dokonanej Rezerwacji, co skutkuje niezawarciem Umowy między Gościem i Osadą Śnieżka.
11. Pozostałą kwotę za pobyt w obiekcie Osada Śnieżka klient wpłaca w dniu przyjazdu w recepcji. Odmowa zapłaty przez klienta 100% wartości rezerwacji w dniu rozpoczęcia pobytu - stanowi odstąpienie klienta od rezerwacji. Hotel zachowa wpłaconą zaliczkę.
12. Jeżeli oferta lub potwierdzenie Rezerwacji nie stanowią inaczej (np. poprzez wskazanie, że oferta jest bezzwrotna lub że brak jest możliwości zmian lub anulacji), Gość jest uprawniony do anulowania potwierdzonej Rezerwacji na nie mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Osada Śnieżka zwróci Gościowi w całości wpłaconą zaliczkę na wskazany przez Gościa rachunek bankowy. Anulowanie Rezerwacji winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Osady Śnieżka, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: [rezerwacja@osada-sniezka.com](mailto:rezerwacja@osada-sniezka.com).

13. W przypadku, gdy Gość: (i) anuluje Rezerwację na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (ii) nie stawi się w Osadzie Śnieżka w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas zaliczka nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej.
14. Przewidziane w ustępach poprzedzających postanowienia ograniczające możliwość anulowania Rezerwacji 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 Gościa w sytuacji niewykonania umowy przez Hotel, w tym uprawnień wynikających z wpłacenia zaliczki.
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 zastrzeżeń wyjątków, o których mowa w ust. 11 powyżej).

### **§ 3. DOBA HOTELOWA**

1. Gość określa termin pobytu w Osadzie Śnieżka. Apartamenty wynajmowane są na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego, chyba że umowa obejmująca pobyt grupowy albo indywidualne potwierdzenie stanowi inaczej.
3. Recepcja obiektu czynna jest codziennie w godzinach od 06:00 do 24:00. Zameldowanie Gości możliwe jest wyłącznie do godziny 23:00. W przypadku planowanego przyjazdu po godzinie 23:00, Gość zobowiązany jest do wcześniejszego kontaktu z recepcją w celu uzgodnienia możliwości późniejszego zameldowania.
4. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności apartamentów. Przedłużenie doby hotelowej będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującej w dniu wyjazdu.
5. Prośbę przedłużenia pobytu Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu apartamentu. Osada Śnieżka uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności apartamentów.
6. Opiekunami Gościa są pracownicy Recepcji.

### **§ 4. REJESTRACJA POBYTU**

1. Podstawą zarejestrowania pobytu Gościa w Osadzie Śnieżka jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytovej.

2. Osoby niezarejestrowane na pobyt w Osadzie Śnieżka mogą przebywać gościnnie w apartamencie od godziny 7:00 do godziny 22:00.
3. Gość nie może przekazywać apartamentu innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
4. Osada Śnieżka może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Osady Śnieżka lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Osady Śnieżka lub innych osób przebywających w Osadzie Śnieżka.
5. Osada Śnieżka może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania Rezerwacji, w wysokości należności za cały pobyt, a także pobrać należności Osady Śnieżka z tej karty.
6. Rezygnacja Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej nie wpływa na wysokość należności za pobyt, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego stanowią inaczej.
7. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu. W celu otrzymania faktury Vat uprzejmie prosimy o podanie numery Nip oraz niezbędnych danych do wystawienia dokumentu przed dokonaniem przelewu.
8. Podpisując kartę pobytową, Gość może wyrazić zgodę na otwarcie rachunku hotelowego na potrzeby rozliczenia transakcji dokonywanych na terenie Osady Śnieżka podczas pobytu Gościa (np. dokonywania zakupów w barze, restauracji, korzystania z dodatkowo odpłatnych usług). Rachunek hotelowy jest przypisywany do numeru apartamentu Gościa. Osada Śnieżka 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 Osadzie Śnieżka z terminem płatności odroczonym nie później niż do chwili wyrejestrowania pobytu. Nabyte przez Gościa podczas pobytu w Osadzie Śnieżka 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 Osady Śnieżka wolę dopisania należności za nabyte towary lub usługi do rachunku hotelowego,
  - b) okazać personelowi Osady Śnieżka kartę dostępu do apartamentu, celem jej wczytania do systemu informatycznego Osady Śnieżka i potwierdzenia, czy do apartamentu 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 apartamentu i uprawnienia do nabywania towarów lub usług w ramach

- rachunku hotelowego, podać dodatkowe dane weryfikujące, tj. numer apartamentu lub nazwisko Gościa podane w karcie pobytowej podczas rejestracji pobytu w Osadzie Śnieżka,
- d) podpisać wydrukowany przez personel Osady Śnieżka rachunek potwierdzający nabycie towaru lub usługi.
10. Do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku hotelowego Gość może upoważnić inne osoby, w szczególności poprzez udostępnienie im karty dostępu do apartamentu i dodatkowych informacji weryfikujących, o których mowa w ust. 9 lit. c) powyżej.
  11. Gość jest zobowiązany do uiszczenia zapłaty za zakupione towary lub usługi dopisane do jego rachunku hotelowego przed zakończeniem pobytu w Osadzie Śnieżka albo niezwłocznie po przekroczeniu limitu określonego w ust. 13 poniżej, jeśli Gość w dalszym ciągu chce korzystać z rachunku hotelowego.
  12. Gość nie powinien udostępniać karty dostępu do apartamentu wraz z dodatkowymi danymi weryfikującymi osobom, których Gość nie upoważnił do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku hotelowego. Gość powinien niezwłocznie powiadomić Recepcję o utracie karty dostępu do apartamentu.
  13. Wysokość nieuiszczonych zobowiązań z tytułu zapłaty za towary lub usługi nabyte w ramach rachunku hotelowego nie może wynosić więcej niż 2.000,00 PLN (dwa tysiące złotych). Nie jest możliwe dopisanie do rachunku hotelowego należności, jeśli po ich dopisaniu przekroczony zostanie limit wskazany w zdaniu poprzedzającym.

## § 5. USŁUGI HOTELOWE

1. Osada Śnieżka świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Osada Śnieżka zapewnia Gościom:
  - a) warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
  - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszelkich usług świadczonych w Osadzie Śnieżka,
  - d) codzienne sprzątanie pokoi hotelowych,
  - e) sprzątanie apartamentów po czwartej dobie pobytu (na zgłoszenie w recepcji),
  - f) wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń odbywa się podczas obecności Gościa, a w przypadku jego nieobecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
  - g) sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Osada Śnieżka dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.

4. Dodatkowo na życzenie Gościa Osada Śnieżka świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - b) budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - c) przechowywanie bagażu Gości zarejestrowanych w Osadzie Śnieżka,
  - d) zamawianie taxi.
5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z krytego kompleksu wodnego, strefy saun oraz Kids Club), znajdujących się na terenie Osady Śnieżka, a także z dostępu do Internetu. Za dodatkową odpłatnością Goście mogą korzystać z płatnego Parkingu Niestrzeżonego oraz innych płatnych usług dodatkowych oferowanych w Osadzie Śnieżka, na zasadach określonych w regulaminach korzystania z tych usług i cennikach udostępnianych Gościom przed rozpoczęciem korzystania z usług. Liczba miejsc parkingowych jest ograniczona.
6. Wyżywienie w formie bufetu może być spożywane wyłącznie w sali jadalnej, w której bufet jest oferowany. Zabronione jest wynoszenie żywności poza salę jadalną. Wyniesienie żywności może nastąpić za zapłatą ceny za to wyżywienie, po uzgodnieniu z personelem Osady Śnieżka.
7. 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.
8. Wszelkie nietolerancje żywieniowe powinny być zgłaszane przez Gościa w Recepcji oraz - w trakcie posiłków - personelowi zajmującemu się podawaniem posiłków.

## **§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Na terenie Osady Śnieżka 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 Osady Śnieżka powstałe z jego winy lub z winy towarzyszących mu bądź 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 apartamencie stwierdzonych po wejściu do apartamentu po zarejestrowaniu pobytu.

Gość zobowiązany jest do pozostawienia apartamentu w stanie nieodbiegającym od standardowego użytkowania. W przypadku stwierdzenia znacznego zanieczyszczenia apartamentu, wykraczającego poza zwykłe sprzątanie (w szczególności: silne zabrudzenia powierzchni, pozostawienie dużej ilości odpadów, plamy wymagające specjalistycznego czyszczenia, zabrudzenia po imprezach, zapach dymu tytoniowego lub innych substancji), właściciel zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty porządkowej.

Opłata ta wynosi od 300 zł do 5000 zł, w zależności od stopnia zanieczyszczenia oraz kosztów przywrócenia apartamentu do stanu pierwotnego.

W przypadku konieczności przeprowadzenia specjalistycznego czyszczenia lub napraw, Gość może zostać obciążony pełnymi kosztami tych usług.

4. Osada Śnieżka może obciążyć kartę płatniczą Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone przez niego szkody w Osadzie Śnieżka lub tytułem zapłaty za towary lub usługi zakupione dodatkowo w trakcie pobytu, a nie zgłoszone lub nieuregulowane przez Gościa przed opuszczeniem Osady Śnieżka. Zgodę na preautoryzację karty płatniczej Gość może wyrazić podpisując kartę pobytową. W takim przypadku Gość upoważnia Osadę Śnieżka do dokonania czynności pobrania należności Osady Śnieżka z karty płatniczej.
5. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Osada Śnieżka może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Osady Śnieżka, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Osady Śnieżka.
6. Każdorazowo opuszczając apartament Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany, zamknąć okna i wejściowe drzwi oraz sprawować staranną pieczę nad kartą dostępu do apartamentu.
7. Zabronione jest używanie ręczników kąpielowych do czyszczenia obuwia oraz czyszczenia jakichkolwiek innych, zabrudzonych przedmiotów. Kategorycznie zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia apartamentów po zakończeniu pobytu w Osadzie Śnieżka.

## § 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OSADY ŚNIEŻKA

1. Osada Śnieżka ponosi odpowiedzialność za poniesione przez Gościa szkody na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego. Zasady odpowiedzialności Osady Śnieżka 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, o ile znajduje się na wyposażeniu apartamentu. Osada Śnieżka może odmówić przyjęcia tych rzeczy na przechowanie, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Osady Śnieżka mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.

3. Warunki i zasady korzystania z miejsc postojowych na Parkingu Niestrzeżonym Osady Śnieżka (w tym zasady odpowiedzialności) określa Regulamin Parkingu Niestrzeżonego, stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu. Osada Śnieżka nie świadczy usługi przechowania pojazdów.
4. Osada Śnieżka nie ponosi odpowiedzialności za zwierzęta na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

### § 8. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

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

### § 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie. Reklamacja winna być zgłoszona w trakcie trwania pobytu, najlepiej w dniu wystąpienia uchybień, bezpośrednio w Recepcji Kompleksu.
2. Osada Śnieżka 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 Osady Śnieżka, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
  - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [recepcja@osada-sniezka.pl](mailto:recepcja@osada-sniezka.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 Osadę Śnieżka. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność złożenia reklamacji.

5. Osada Śnieżka 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 podał adres e-mail. Osada Śnieżka udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

## § 10. 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:
  - a) [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
  - b) [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php);
  - c) [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 Osadą Śnieżka; 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 Osadą Śnieżka, 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).

## § 11. POLITYKA PRYWATNOŚCI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Gości oraz innych osób przebywających na terenie budynków Osady Śnieżka i wokół budynków Osady Śnieżka na obszarze objętym monitoringiem (zwanymi dalej: Danymi Osobowymi) jest Osada Śnieżka Operator spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-023) przy ul. Widok 8 (zwana dalej również: Administratorem). Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem do doręczeń Osady Śnieżka, wskazanym w § 1 ust. 2 Regulaminu lub pod adresem mailowym: [rodo@osada-sniezka.pl](mailto:rodo@osada-sniezka.pl).
2. W związku z procesem Rezerwacji i pobytem Gościa w Osadzie Śnieżka 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) jeżeli Gość dokonał rezerwacji pobytu przez zewnętrzny portal rezerwacyjny (np. Travelist, Booking) 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];
  - d) 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 pobycie grupowym lub gdy jest to niezbędne do likwidacji szkody [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- e) w celach marketingowych po zakończeniu pobytu w oparciu o wyrażoną zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych lub jako prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora w związku z wyrażoną zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną [art. 6 ust. 1 lit. a) lub f) RODO];
  - f) 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];
  - g) w celu świadczenia usług SPA & Wellness w oparciu o wyraźną zgodę Gościa 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, a także informacja o przetwarzaniu 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 budynku głównym Osady Śnieżka oraz na terenie wokół budynków Osady Śnieżka stosowany jest monitoring za pomocą kamer monitoringu. Informacja o przetwarzaniu Danych Osobowych poprzez monitoring dostępna jest przy wejściu do budynku głównego oraz w Recepcji Osady Śnieżka. 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 Osady Śnieżka. 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 zostały przekazane 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 Dotpay.pl. Dane Osobowe mogą zostać ujawnione ubezpieczycielowi Administratora, jeśli będzie to niezbędne dla 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, dane o pobycie, w tym o złożonych reklamacjach, mogą zostać ujawnione operatorowi tego portalu. 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 lub w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody lub 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.
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.

12. Powyższe uprawnienia można zrealizować w szczególności zgłaszając je na adres do doręczeń Osady Śnieżka lub poprzez e-mail: [rodo@osada-sniezka.pl](mailto:rodo@osada-sniezka.pl).
13. Gościom przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
14. Gość powinien niezwłocznie informować Osadę Śnieżka o zmianie swoich Danych Osobowych.

## § 12. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Osada Śnieżka ma charakter wypoczynkowy. W związku z tym w Osadzie Śnieżka obowiązuje cisza nocna od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego. Goście powinni korzystać z usług Osady Śnieżka 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 Osady Śnieżka. Osada Śnieżka może odmówić dalszego świadczenia usług hotelowych Gościom naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników Osady Śnieżka. Osoby takie zobowiązane są do niezwłocznego zastosowania się do żądań Osady Śnieżka, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Osady Śnieżka. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej Osada Śnieżka obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Osada Śnieżka działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną.
2. Ze względów bezpieczeństwa na obszarze Osady Śnieżka, ze szczególnym uwzględnieniem apartamentów, zabronione jest posiadanie, przechowywanie lub używanie ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub iluminacyjnych, w tym sztucznych ogni (fajerwerków).
3. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się:
  - a) używania w apartamentach grzałek, żelazek elektrycznych i innych urządzeń niestanowiących wyposażenia Osady Śnieżka, mogących spowodować pożar lub zalanie;
  - b) zasłaniania lub wyłączania czujników dymu.
4. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w apartamentach i ich wyposażeniu.
5. Zabronione jest wchodzenie na obniżone parapety okienne. Okna z obniżonymi parapetami nie stanowią drzwi balkonowych.
6. Zakazane jest prowadzenie w Osadzie Śnieżka akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

7. W budynkach Osady Śnieżka obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów.
8. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Osady Śnieżka obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, za wyjątkiem stref do tego przeznaczonych. Zakazem objęte są również wszystkie apartamenty. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 500,00 PLN, tytułem kosztów dearomatyzacji apartamentu.
9. Za zagubienie lub niezwrócenie po zakończeniu pobytu karty dostępu do zamka apartamentu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 50,00 PLN, tytułem kosztu wyrobienia nowej karty dostępu.
10. Gość ma możliwość pobytu w Osadzie Śnieżka ze zwierzęciem, po uprzednim zgłoszeniu tego faktu w momencie dokonywania Rezerwacji, uiszczeniu dodatkowej opłaty w wysokości 50,00 PLN za każdy dzień pobytu oraz potwierdzeniu zapoznania się z Regulaminem pobytu ze zwierzętami, stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu.
11. Przebywanie w Osadzie Śnieżka ze zwierzętami jest dozwolone tylko w części apartamentowej, po uprzednim zgłoszeniu. W przypadku wprowadzenia na teren Osady Śnieżka niezgłoszonych zwierząt przez Gościa bądź przez osoby odwiedzające Gościa Osady Śnieżka, Gość - poza opłatą, o której mowa w ust. 10 powyżej - może zostać obciążony opłatą wynoszącą 500,00 PLN, tytułem kosztów związanych z oczyszczeniem i dearomatyzacją apartamentu, chyba że koszty usunięcia skutków pobytu takiego zwierzęcia w apartamencie będą wyższe.
12. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Osadą Śnieżka jest sąd powszechny określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
13. Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2020 r.