



REGULAMIN ZŁOTY HORYZONT RESORT & SPA

§1. Przedmiot regulaminu

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem), określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Złoty Horyzont Resort & Spa, zwanego dalej „Obiektem”.
2. Administratorem Złoty Horyzont Resort & Spa jest ZH Management Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Aleja Zwycięstwa 13A, 80-219 Gdańsk, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001038842, REGON 525433617, NIP 9571158897.
3. 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 obiekcie.
4. Obiekt świadczy usługi noclegowe, gastronomiczne, oraz inne zgodnie z profilem działalności.
5. Opis usług, w szczególności apartamentów, oraz cennik usług znajdują się w recepcji Obiektu oraz na stronie internetowej www.zlotyhoryzont.pl.
6. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu.
7. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Obiektu.

§2. Dobra hotelowa

1. Apartament wynajmowany jest na doby.
2. Doba rozpoczyna się o godz. 16:00 i trwa do godz. 11:00 następnego dnia.
3. Wynajmując apartament w Obiekcie Gość określa swój czas pobytu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że apartament został wynajęty na jedną dobę.
4. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 09:00 w dniu, w którym upływa termin wynajmu apartamentu. Życzenie Gościa nie wiąże Obiektu. Obiekt uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności apartamentów.
5. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Obiekcie w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.
6. Nie opuszczenie apartamentu do godz. 11:00 ostatniego dnia pobytu lub pozostawienie w nim rzeczy po godz. 11:00 jest równoznaczne z wyrażeniem przez Gościa zgody na obciążenie Gościa kwotą w wysokości 50% równowartości jednej doby pobytu za każdą kolejną godzinę do momentu opuszczenia Apartamentu przez Gościa.

§3. Rejestracja pobytu

1. Podstawą przyjęcia Gościa w Obiekcie jest uzupełnienie i podpisanie Karty Hotelowej, akceptacja niniejszego Regulaminu oraz pozostałych regulaminów Obiektu, jak również okazanie przedstawicielowi Obiektu dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego potwierdzenie tożsamości Gościa i podanie adresu zamieszkania. Przedstawiciel Obiektu w recepcji ma obowiązek odmówić rezerwacji w przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości lub podania adresu zamieszkania.



2. Gość zobowiązuje się do nieprzekraczania liczby osób przebywających z nim w apartamencie ponad tę, która została określona w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku przekroczenia tej liczby osób obiekt naliczy opłatę za dodatkowe osoby.
3. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu obiektu lub Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Obiektu lub innych osób przebywających w Obiekcie.
4. Osoby odwiedzające Gości w obiekcie mogą w nim przebywać od godziny 7:00 do godziny 22:00. Poza wyznaczonymi godzinami przebywanie w Obiekcie, w tym w apartamencie innego Gościa, wymaga opłacenia doby oraz dopełnienia formalności wskazanych w pkt 1 powyżej.
5. Pobyt w Obiekcie dzieci do 3 roku życia, bez dostawki i wyżywienia, jest bezpłatny. Dzieci nie otrzymują wówczas pościeli ani ręczników. Na życzenie Gościa Obiekt dostarcza do apartamentu łóżeczko dziecięce za dodatkową opłatą, zgodną z cennikiem. Obiekt dysponuje ograniczoną liczbą łóżeczek, dlatego łóżeczko zostanie wypożyczone w przypadku dostępności.
6. Obiekt 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 obiektu do dokonania czynności pobrania należności z karty.
7. W przypadku, gdy Gość chce korzystać z możliwości rozliczania usług na tzw. „kredyt hotel”, wyraża zgodę na wykonanie preautoryzacji karty bankowej na kwotę równą 300,00 zł. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Obiektu do dokonania czynności pobrania należności z karty.
8. Jeżeli saldo na rachunku Gościa przekroczy 1000,00 złotych, Gość zobowiązany będzie do jego uregulowania w dniu, w którym powstało przekroczenie, lub do dokonania kolejnej preautoryzacji. W przeciwnym razie dalszy pobyt Gościa w Obiekcie będzie niemożliwy.
9. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub płatniczej Gościa za nieuregulowane świadczenia po jego wyjeździe.
10. Zlecenie odwołania preautoryzacji następuje do 7 dni po wyjeździe Gościa. Termin odblokowania środków z rachunku Gościa (posiadacza karty) zależy od wydawcy karty (np. banku). Pośrednik płatniczy (Fiserv) przesyła do wydawcy karty żądanie odblokowania środków z rachunku karty natychmiast po wykonaniu na terminalu płatniczym odwołania preautoryzacji. Termin faktycznego zwolnienia środków z rachunku karty jest niezależny od Złoty Horyzont Resort & SPA czy też Fiserv.
11. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Obiekt nie zwraca opłaty za pobyt. Za skrócenie pobytu o następne nierozpoczęte doby, Gość obciążony zostanie kwotą równą pełnej wartości niewykorzystanych dób.
12. Gość nie może odstąpić pobytu innej osobie, formalnie niezarejestrowanej w recepcji Obiektu w dniu przyjazdu.
13. Obiekt akceptuje pobyt psów i kotów. Psy i koty mogą przebywać na terenie Obiektu poza Strefą SPA & Wellness. Za pobyt zwierzęcia pobierana jest dodatkowa opłata. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za zwierzę i ewentualne szkody przez nie wyrządzone.
14. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
15. Na terenie obiektu wyznaczono miejsca parkingowe. Parkowanie poza wyznaczonymi miejscami jest zabronione. Regulamin parkingu dostępny jest przy wjeździe na parking oraz w recepcji. Zarówno parking zewnętrzny, jak i wewnętrzny są monitorowane, jednak nie są strzeżone. W przypadku zaparkowania w miejscu niedozwolonym obiekt zastrzega sobie prawo do zgłoszenia tego faktu odpowiednim służbom.



16. Na terenie obiektu znajduje się monitoring wewnętrzny i zewnętrzny. Wszelkie szkody dotyczące aut na parkingach powinny być zgłaszane natychmiast w recepcji w celu zabezpieczenia zapisów monitoringu.

§4. Depozyt z karty płatniczej

1. Depozyt jest pobierany w celu zabezpieczenia resortu przed ewentualnymi dodatkowymi kosztami, takimi jak:

- uszkodzenie lub zniszczenie wyposażenia pokoju i części wspólnych,
- braki w wyposażeniu pokoju, w szczególności, ale nie wyłącznie, brak butelki na wodę lub korka do niej, pilota do TV, szlafroków, ręczników,
- brak zwrotu kluczy / kart do pokoju,
- inne należności powstałe w trakcie pobytu.

2. Forma i wysokość depozytu

- depozyt jest pobierany w formie blokady środków na karcie płatniczej Gościa podczas zameldowania.
- wysokość depozytu wynosi 500 zł
- w przypadku dłuższego pobytu lub rezerwacji apartamentu kwota depozytu może zostać proporcjonalnie zwiększona.
- depozyt nie jest równoznaczny z uruchomieniem kredytu hotelowego. W tym celu należy dokonać osobnej preautoryzacji.

3. Zwolnienie depozytu

- Depozyt zostaje odblokowany w ciągu 5 dni roboczych od daty wymeldowania, po uprzednim sprawdzeniu stanu pokoju i rozliczeniu wszystkich należności.
- Czas odblokowania środków zależy od banku obsługującego kartę Gościa i nie jest zależny od resortu.

4. Potrącenia z depozytu

W przypadku stwierdzenia szkód, braków w wyposażeniu lub nieuregulowania należności resortu ma prawo potrącić odpowiednią kwotę z zablokowanych środków. O wysokości potrącenia Gość zostanie poinformowany w momencie wymeldowania lub niezwłocznie po jego zakończeniu.

5. Brak możliwości zwrotu gotówkowego

Depozyt pobrany w formie blokady na karcie nie podlega wypłacie gotówką – zwalniany jest wyłącznie poprzez odblokowanie środków na karcie płatniczej.

6. Akceptacja regulaminu

Dokonanie rezerwacji i zameldowanie w hotelu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

§5. Obowiązki i odpowiedzialność Gości

1. Gość jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć apartament w przypadku jego opuszczenia poprzez zamknięcie okien oraz drzwi wejściowych. Ponadto podczas pobytu na Gościu spoczywa odpowiedzialność za odpowiednie zabezpieczenie karty magnetycznej do drzwi apartamentu.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju braki lub uszkodzenia, zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu powstałe z jego winy lub z winy osób (dzieci) i zwierząt będących pod jego opieką oraz osób go odwiedzających. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub płatniczej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wobec





powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Obiektu do dokonania czynności pobrania należności z karty.

3. Zgodnie z art. 850 kodeksu cywilnego Administratorowi Obiektu przysługuje ustawowe prawo do zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Obiektu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.
4. W Obiekcie należy zachować ciszę od godziny 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego. Nie będą przyjmowani Goście w stanie nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających lub zakłócający swym zachowaniem spokój innych.
5. Obiekt jest uprawniony do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług noclegowych i innych świadczonych przez obiekt, z Gościem, który w sposób rażący narusza Regulamin obiektu lub zakłóca swym zachowaniem spokój innych. W takim przypadku Gość zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane ze swoim dotychczasowym pobytem w Obiekcie, w tym opłatę za rozpoczętą dobę.
6. Na terenie Obiektu, 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 Obiektu nie sprawuje opieki nad dziećmi przebywającymi w Złoty Horyzont Resort & SPA.
7. W Obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia, poza wyznaczonymi do tego celu miejscami. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 1100,00 złotych za dearomatyzację pomieszczenia oraz kosztem kosztu kolejnej doby.
8. Gość zobowiązuje się do eksploatacji apartamentu zgodnie z jego przeznaczeniem. Poza nieznaczonym przedstawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać zmian w apartamentach i ich wyposażeniu.
9. Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia obiektu i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w apartamencie czajników i innych urządzeń znajdujących się w wyposażeniu apartamentów. Gość zostanie obciążony kosztami poniesionymi przez Obiekt za nieuzasadnione uruchomienie alarmu pożarowego i przyjazd Straży Pożarnej.
10. Na terenie Obiektu zabronione jest prowadzenie akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
11. W apartamentach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
12. Organizowanie imprez towarzyskich w apartamencie jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej Obiekt może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 1500,00 złotych.
13. W przypadku zgubienia kart magnetycznych Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 15 PLN za wydanie nowej karty.
14. Wynoszenie żywności z posiłków serwowanych w formie bufetu jest możliwe pod warunkiem uiszczenia dodatkowej opłaty zgodnie z cennikiem dostępnym w restauracji.



§6. Butelki w apartamentach

1. Resort udostępnia w pokojach butelki szklane z wodą jako element wyposażenia pokoju, przeznaczone do użytku wyłącznie w trakcie pobytu Gościa.
2. Butelki szklane stanowią własność resortu i nie mogą być wynoszone poza teren obiektu.
3. Gość, który zdecyduje się zabrać butelkę szklaną ze sobą po zakończeniu pobytu, zostanie obciążony opłatą w wysokości 100 zł za każdą butelkę.
4. Obciążenie Gościa powyższą kwotą może nastąpić poprzez:
 - doliczenie opłaty do rachunku hotelowego, obciążenie karty kredytowej, która została użyta do rezerwacji lub meldunku.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia butelki w trakcie pobytu, Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu w recepcji. W przeciwnym razie również może zostać naliczona opłata w wysokości 100 zł.
6. Niniejszy regulamin stanowi integralną część regulaminu Obiektu.

§7. Obowiązki i odpowiedzialność Obiektu

1. Obiekt zobowiązuje się zapewnić Gościom:
 - a. bezpieczny pobyt, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gości,
 - b. profesjonalną obsługę w zakresie świadczonych usług,
 - c. sprawną pod względem technicznym usługę, a w przypadku wystąpienia usterek Obiekt dołoży starań, aby w miarę możliwości zamienić apartament lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
2. Możliwość korzystania ze SPA, siłowni, strefy basenowej i innych udogodnień jest opisana w odrębnych regulaminach.
3. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług Obiektu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Obiektu 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 Obiektu.
4. Obiekt 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.
5. Na terenie Obiektu znajduje się niestrzeżony parking. Obiekt 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 Złoty Horyzont Resort & SPA czy poza terenem Obiektu.
6. Wszelkie przedmioty znalezione na terenie Obiektu są niezwłocznie zwracane właścicielom, a w sytuacji, w której ustalenie właściciela jest niemożliwe, przedmioty są przechowywane przez Obiekt przez okres trzech miesięcy, w czasie których właściciel może zgłosić się po ich odbiór. Po tym terminie są przekazywane na cele społeczne lub publiczne.
7. W przypadku pozostawienia przez wyjeżdżającego Gościa swoich przedmiotów w apartamencie Obiekt zawiadamia Gościa oraz wzywa do odbioru przedmiotu. Obiekt może na prośbę Gościa przekazać zapakowany przedmiot zamówionemu i opłaconemu przez Gościa kurierowi, który zgłosi się do recepcji



Obiektu, lub na koszt Gościa odesłać przedmiot pod wskazany adres, według cennika dostępnego w recepcji Obiektu. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji obiekt przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy od daty znalezienia. Po tym terminie są przekazywane na cele społeczne lub publiczne. Obiekt zastrzega sobie prawo do przeniesienia pozostawionych rzeczy Gościa do przechowalni.

8. Obiekt nie przechowuje artykułów żywnościowych oraz otwartych napojów alkoholowych pozostawionych w apartamencie po pobycie Gościa.
9. Obiekt zastrzega sobie możliwość w wyjątkowych sytuacjach (awarii w apartamencie lub innego zdarzenia losowego) udostępnienie lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego apartamentu.

§8. Warunki rezerwacji i anulacji

1. Proces rezerwacji on-line poprzez system rezerwacyjny odbywa się w następujący sposób:
 - a) Gość otrzymuje możliwość wyboru oferowanych Pakietów oraz standardowych noclegów, które przedstawione są w panelu rezerwacyjnym na stronie www.zlotyhoryzont.pl.
 - b) Po zapoznaniu się z zawartością i ceną danej oferty, Gość może wybrać termin, rodzaj apartamentu oraz opcje dodatkowe lub pakiet pobytowy.
 - 3) Po dokonaniu wyboru oferty Gość przechodzi do wypełnienia formularza, w którym wpisuje swoje dane osobowe oraz dodatkowe uwagi dotyczące rezerwacji.
 - c) Po uzupełnieniu danych Gość dokonuje wpłaty zaliczki w ciągu 48h poprzez jeden z dostępnych sposobów: płatność kartą kredytową/ płatniczą (Visa, Visa Business, Mastercard, Maestro, American Express, Diners Club, JCB).
 - d) Płatność elektronicznym przelewem bankowym.Transakcje kartą kredytową/płatniczą i e-przelewem realizowane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego First Data Polcard. Przy wybraniu obu opcji Gość przekierowany jest na stronę umożliwiającą wpłatę zaliczki poprzez System Obsługi płatności First Data Polcard. Autoryzacja danych następuje przez połączenie się z systemem First Data Polcard za pomocą szyfrowanego 128 - bitowego protokołu. Po przyjęciu wpłaty przez system First Data Polcard Gość zostaje automatycznie powiadomiony e-mailem o potwierdzeniu wpłaty i dokonaniu rezerwacji. E-mail zawierał będzie: dane Gościa, nazwę obiektu, opis oferty, całkowitą cenę pobytu, wpłaconą zaliczkę oraz kwotę do dopłaty w Obiekcie. Pozostałą kwotę za zakupiony pobyt Gość wpłaca w Obiekcie w dzień przyjazdu w momencie zameldowania. Jako podstawę wpłaty zaliczki oraz rozliczenie pozostałej kwoty należy przedstawić w recepcji e-mail zawierający potwierdzenie rezerwacji.
2. W przypadku rezerwacji telefonicznej, e-mailowej lub bezpośredniej Gość otrzyma e-mailem ofertę zawierającą potwierdzenie dostępności terminu (lub jego braku) oraz informację o sposobie wpłaty zaliczki. Gość ma 48 h na dokonanie wpłaty zaliczki. Gość może opłacić zaliczkę kartą kredytową/płatniczą, elektronicznym przelewem bankowym lub standardowym przelewem bankowym. Rezerwacja będzie potwierdzona w momencie zaksięgowania zaliczki. Po wpłacie zaliczki Gość otrzyma e-maila zawierającego potwierdzenie rezerwacji, który w dniu przyjazdu w momencie zameldowania należy przedstawić w recepcji obiektu celem pełnego rozliczenia.
3. Gość wpłaca wyliczoną zaliczkę w jeden z dostępnych sposobów, pozostałą część dopłaca w recepcji w dzień przyjazdu do Obiektu, chyba, że opłaci całość należności z góry.



4. W przypadku nie zgłoszenia przez Gościa przyjazdu w terminie późniejszym, rezerwacja pobytu jest gwarantowana do godziny 9-tej dnia następnego od dnia planowanego rozpoczęcia pobytu zawartego w rezerwacji. Po tym terminie rezerwacja jest anulowana, a zaliczka lub opłata za pobyt nie podlegają zwrotowi.
5. Anulacja rezerwacji jest możliwa tylko w formie pisemnej lub elektronicznej, pod rygorem nieważności.
6. W przypadku anulacji rezerwacji w ramach oferty bezzwrotnej, w której wymagana jest 100% przedpłata, przedpłata nie podlega zwrotowi, a anulacja wiąże się z utratą pełnej wpłaconej kwoty.
7. W przypadku anulacji rezerwacji w ramach oferty elastycznej do 7 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu zawartym w rezerwacji, zaliczka podlega zwrotowi. W przypadku anulacji po tym terminie zaliczka nie podlega zwrotowi.
8. Każda osoba korzystająca z pobytu obowiązana jest do uiszczenia dodatkowo opłaty miejscowej za każdy dzień pobytu powyżej jednej doby w wysokości ustalonej uchwałą Rady Gminy Szklarska Poręba.
9. Gość jest odpowiedzialny za prawidłowe wypełnienie danych w formularzu rezerwacyjnym. Obiekt nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowy wybór terminu przyjazdu lub wyjazdu lub błędne wypełnienie formularza danych przez Gościa. W przypadku złożenia rezerwacji bezpośredniej (drogą telefoniczną, e-mailową lub przy wykorzystaniu innych mediów) Gość zobowiązany jest do zweryfikowania poprawności otrzymanego drogą emailową potwierdzenia rezerwacji, a w przypadku błędów do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie recepcji.
10. Za prawidłową obsługę pobrania kwot rezerwacyjnych odpowiedzialny jest system płatności elektronicznych First Data Polcard.
11. Obiekt oraz firma obsługująca serwis rezerwacji online nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność systemu wynikłych nie z ich winy i z czynników niezależnych.
12. Dokonanie rezerwacji oraz wpłata zaliczki jest równoznaczne z zawarciem umowy oraz przyjęciem ogólnych warunków rezerwacji i regulaminów obowiązujących na terenie Złoty Horyzont Resort & SPA.
13. Złoty Horyzont Resort & SPA zastrzega sobie prawo do zmiany zarezerwowanego apartamentu z zachowaniem jego standardu oraz do czasowego wyłączenia z użytku niektórych atrakcji w przypadku np. remontów, przeglądów, obłożenia obiektu, awarii.
14. Ceny świadczonych usług są cenami umownymi i zawierają podatek od towarów i usług.

§9. Reklamacje

1. 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 zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Reklamacja powinna być złożona w recepcji niezwłocznie po zauważeniu uchybień, co umożliwi pracownikom poprawę w standardzie świadczonych usług lub przesłana listem poleconym (e-mailem) na adres obiektu niezwłocznie po zakończeniu pobytu.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a. dane Gościa i numer apartamentu, jeżeli reklamacja dotyczy apartamentu,
 - b. przedmiot reklamacji i żądanie objęte reklamacją,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację.



4. Jeżeli obiekt bezzwłocznie nie usunie zgłaszanych przez Gościa zastrzeżeń, wówczas obiekt w ciągu 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji przez Gościa ustosunkuje się do reklamacji i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania.
5. Ponadto istnieje możliwość skorzystania przez Gościa, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji. Dochodzenie 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/wazne_adresy.php http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php.
6. 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.
7. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a obiektem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

§ 10. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest Złoty Horyzont z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, adres siedziby rejestrowej i handlowej: 80-219 Gdańsk, ul. Aleja Zwycięstwa 13A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0001038842, NIP 9571158897. Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych znajdują się na karcie hotelowej oraz na stronie internetowej obiektu pod adresem: www.zlotyhoryzont.pl.
2. W budynku Obiektu oraz na terenie wokół Obiektu stosowany jest system monitoringu wizyjnego. Monitoring służy poprawie bezpieczeństwa Gości. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych poprzez monitoring dostępna jest w recepcji Obiektu. Teren objęty monitoringiem dodatkowo oznaczony jest znakiem graficznym wraz z pisemną informacją. Dane z monitoringu mogą być udostępnione na żądanie odpowiednich służb.
3. Dokonując rezerwacji w Obiekcie Gość wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych Obiektu i ich przetwarzanie na poniższych zasadach. Dane te będą wykorzystywane w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu rezerwacji zgodnie z przepisami ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne dla dokonania skutecznej rezerwacji i zawarcia umowy o świadczenie usług z Obiektem.
4. Odbiorcami danych osobowych Gościa będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty uczestniczące w realizacji usług – w tym operator systemu rezerwacji.
5. Obiekt i podmioty przetwarzające dane zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych osobowych uzyskanych w celu świadczenia Usługi Rezerwacji.





6. Gość posiada prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.

Regulamin obowiązuje od dnia 01.06.2025 r.

Dyrekcja Złoty Horyzont Resort & SPA

ZH Management Sp. z o.o.
Aleja Zwycięstwa 13A, 80-219 Gdańsk
NIP: 957 115 88 97, **REGON:** 525433617

Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowana
w Sądzie Rejonowym dla M. St. w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.
Kapitał zakładowy spółki: 5.000,00 zł, w pełni opłacony.



Złoty Horyzont Resort Szklarska Poręba

 **Ul. Górna 19, Szklarska Poręba**

58-580 Szklarska Poręba

M: +48 753 753 373

E: kontakt@zlotyhoryzont.pl

zlotyhoryzont.pl

