

REGULAMIN ZŁOTY HORYZONT RESORT & SPA

§ 1. Przedmiot regulaminu

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialność stron oraz warunki przebywania na terenie Złoty Horyzont Resort & SPA (dalej: „Obiekt”).
2. Administratorem Obiektu jest ZH Management Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, ul. Aleja Zwycięstwa 13A, 80-219 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001038842, REGON 525433617, NIP 9571158897.
3. Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie usług hotelarskich zawartej poprzez:
 - a. podpisanie Karty Meldunkowej,
 - b. dokonanie rezerwacji (w tym online, telefonicznie lub mailowo),
 - c. wpłatę zaliczki, zadatku lub całkowitej ceny pobytu,
 - d. faktyczne rozpoczęcie korzystania z usług Obiektu.
4. Obiekt świadczy usługi noclegowe, gastronomiczne, rekreacyjne oraz inne zgodne z profilem działalności i ofertą dostępną w recepcji oraz na stronie internetowej: www.zlotyhoryzont.pl.
5. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu oraz korzystające z jego usług i stanowi integralną część umowy o świadczenie usług zawieranej z Obiektem.
6. Tekst Regulaminu jest dostępny w recepcji Obiektu oraz na stronie internetowej.

§ 2. Zawarcie umowy na odległość (rezerwacja) i warunki zawarcia umowy

1. Rezerwacja może być dokonana: a) w systemie rezerwacyjnym online dostępnym na stronie internetowej Obiektu (rezerwacja na odległość), b) telefonicznie, c) drogą e-mailową, d) osobiście w Recepcji.
2. Rezerwacja dokonana na odległość (online, telefonicznie, e-mail) jest zawarciem umowy na odległość na zasadach określonych ustawą o prawach konsumenta oraz przepisami Kodeksu cywilnego w części dotyczącej zawierania umów. Obiekt potwierdza przyjęcie rezerwacji przysyłając na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie zawierające co najmniej: dane Gościa (imię, nazwisko), numer rezerwacji, opis usługi, daty pobytu, cenę całkowitą, informację o wpłaconym zadatku/zaliczce oraz pozostałej kwocie do zapłaty, warunki anulacji oraz informację o prawie do odstąpienia, o ile prawo to znajduje zastosowanie.
3. Umowa uważana jest za zawartą w przypadku: a) dokonania przez Gościa wpłaty zadatku lub całej ceny w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, albo b)



innego wyraźnego potwierdzenia ze strony Obiektu o przyjęciu rezerwacji, jeżeli oferta przewiduje brak wymogu wpłaty zadatku.

4. Jeżeli rezerwacja przewiduje obowiązek przedpłaty lub zaliczki, brak dokonania wpłaty w terminie wskazanym w potwierdzeniu powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji bez obowiązku zwrotu wpłaconych środków, chyba że strony postanowią inaczej.

5. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta (prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość), prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca zobowiązał się do wykonania usługi w konkretnym terminie lub w określonym okresie (np. rezerwacje pobytu hotelowego z ustalonym terminem). Szczegółowe informacje o prawach wynikających z przepisów konsumenckich oraz ewentualnych wyłączeniach przedstawione są w potwierdzeniu rezerwacji i w oddzielnej informacji konsumenckiej dostępnej na stronie Obiektu oraz w Recepcji.

6. Wysyłając rezerwację na odległość Gość oświadcza, że dane podane w formularzu rezerwacyjnym są prawdziwe i kompletne; Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z błędnie podanych danych przez Gościa.

7. Obiekt zastrzega sobie prawo do potwierdzenia/zweryfikowania rezerwacji (np. poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail) oraz do anulowania rezerwacji w uzasadnionych przypadkach (błędu systemu rezerwacyjnego, braku dostępności, podejrzenia oszustwa), z niezwłocznym powiadomieniem Gościa i zwrotem wpłaconych środków, o ile miało miejsce bezprawne lub błędne pobranie opłaty.

§3. Doba 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.



§4. Rejestracja pobytu

1. Podstawą przyjęcia Gościa w Obiekcie jest: uzupełnienie i podpisanie Karty Meldunkowej, akceptacja niniejszego Regulaminu oraz pozostałych regulaminów Obiektu, okazanie przedstawicielowi Obiektu dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego potwierdzenie tożsamości Gościa, podanie adresu zamieszkania oraz uiszczenie kaucji w kwocie 500,00 zł zgodnie z niniejszym Regulaminem. Przedstawiciel Obiektu w recepcji ma obowiązek odmówić rejestracji w przypadku niedopełnienia przez gościa któregośkolwiek obowiązku wskazanego w zdaniu poprzedzającym. W takim przypadku kwota wpłacona na poczet pobytu nie podlega zwrotowi.
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. 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.
4. 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.
5. Pobyt w Obiekcie dzieci do 4 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 5 dni po wyjeździe Gościa. Termin odblokowania środków z rachunku Gościa (posiadacza karty) zależy od wydawcy karty (np. banku). Pośrednik płatniczy (Polskie E-Płatności) 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 Polskie E-Płatności.
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 zwierząt na warunkach określonych w odrębnym regulaminie. Zwierzęta mogą przebywać na terenie Obiektu poza Strefą SPA & Wellness oraz restauracją. Za pobyt zwierzęcia pobierana jest dodatkowa opłata zgodnie z cennikiem. 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.

§5. Obowiązki i odpowiedzialność Gości

1. Gość zobowiązany jest do korzystania z usług Obiektu w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz do poszanowania mienia Obiektu i praw innych 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.



3. Butelki szklane do uzupełniania wody pitnej znajdujące się w pokojach stanowią własność Obiektu i nie mogą być wynoszone poza teren Obiektu. Gość, który zdecyduje się zabrać butelkę szklaną ze sobą po zakończeniu pobytu, zostanie obciążony opłatą w wysokości 100 zł za każdą butelkę. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia butelki w trakcie pobytu, Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu w recepcji. W przeciwnym wypadku zostanie naliczona opłata w wysokości 100 zł.
4. W celu zabezpieczenia ewentualnych braków lub szkód Obiekt pobiera depozyt zgodnie z zasadami wskazanymi w §6 niniejszego Regulaminu. Ponadto 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. W Obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia, poza wyznaczonymi do tego celu miejscami. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 800,00 złotych za dearymatyzację pomieszczenia oraz kosztem kolejnej doby.
10. Gość zobowiązuje się do eksploatacji apartamentu zgodnie z jego przeznaczeniem. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać zmian w apartamentach i ich wyposażeniu.
11. 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 zalenie. 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.
12. Na terenie Obiektu zabronione jest prowadzenie akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
 13. W apartamentach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
 14. Ładowanie pojazdów elektrycznych jest dozwolone jedynie w przeznaczonej do tego celu ładowarce na parkingu Obiektu, za uiszczeniem opłaty zgodnie z cennikiem oraz uprzednim wypełnieniem formularza udostępnego przez pracowników recepcji. Zabronione jest ładowanie samochodów lub rowerów elektrycznych w garażu podziemnym.
 15. Organizowanie imprez towarzyskich w apartamencie jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej Obiekt może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 1500,00 złotych.
 16. W przypadku zgubienia kart magnetycznych Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 20 PLN za wydanie nowej karty.
 17. Posiłki serwowane w formie bufetu szwedzkiego spożywane są wyłącznie w obrębie restauracji. Wnoszenie żywności z posiłków serwowanych w formie bufetu jest możliwe tylko i wyłącznie pod warunkiem uiszczenia dodatkowej opłaty zgodnie z cennikiem dostępnym w restauracji.

§6. Depozyt z karty płatniczej

1. Depozyt jest pobierany w celu zabezpieczenia Obiektu przed ewentualnymi dodatkowymi kosztami, takimi jak:
 - a) uszkodzenie lub zniszczenie wyposażenia pokoju i części wspólnych,
 - b) braki w wyposażeniu pokoju, w szczególności, ale nie wyłącznie, brak butelki na wodę lub korka do niej, pilota do TV, szlafroków, ręczników,
 - c) brak zwrotu kluczy/kart do pokoju,
 - d) lub inne należności powstałe w trakcie pobytu.
2. Depozyt jest pobierany w formie blokady środków na karcie płatniczej Gościa podczas zameldowania. Wysokość depozytu wynosi 500 zł. W przypadku pobytu powyżej 7 dob hotelowych kwota depozytu może zostać proporcjonalnie zwiększona.
3. Depozyt nie jest równoznaczny z uruchomieniem kredytu hotelowego. W tym celu należy dokonać osobnej preautoryzacji.
4. 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 Obiektu.





5. W przypadku stwierdzenia szkód, braków w wyposażeniu lub nieuregulowania należności hotel ma prawo potrącić odpowiednią kwotę z zablokowanych środków. O wysokości potrącenia Gość zostanie poinformowany w momencie wymeldowania lub niezwłocznie po jego zakończeniu.
6. Depozyt pobrany w formie blokady na karcie nie podlega wypłacie gotówką – zwalniany jest wyłącznie poprzez odblokowanie środków na karcie płatniczej.



§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 z restauracji, 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 lub napoi 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

- Proces rezerwacji on-line poprzez system rezerwacyjny odbywa się w następujący sposób:
 - Gość otrzymuje możliwość wyboru oferowanych Pakietów oraz standardowych noclegów, które przedstawione są w panelu rezerwacyjnym na stronie www.zlotyhoryzont.pl.
 - Po zapoznaniu się z zawartością i ceną danej oferty, Gość może wybrać termin, rodzaj apartamentu oraz opcje dodatkowe lub pakiet pobytowy.
 - Po dokonaniu wyboru oferty Gość przechodzi do wypełnienia formularza, w którym wpisuje swoje dane osobowe oraz dodatkowe uwagi dotyczące rezerwacji.
 - Po uzupełnieniu danych Gość dokonuje wpłaty zaliczki w ciągu 24h poprzez jeden z dostępnych sposobów:
 - płatność kartą kredytową/ płatniczą (Visa, Visa Business, Mastercard, Maestro, American Express, Diners Club, JCB;
 - płatność elektronicznym przelewem bankowym;Transakcje kartą kredytową/płatniczą i e-przelewem realizowane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Polskich E-Płatności. Przy wybraniu obu opcji Gość przekierowany jest na stronę umożliwiającą wpłatę zaliczki poprzez System Obsługi płatności Polskich E-Płatności. Autoryzacja danych następuje przez połączenie się z systemem First Data Polcard za pomocą szyfrowanego 128 - bitowego protokołu. Po przyjęciu wpłaty przez system Polskich E-Płatności 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.
- Rezerwacja dokonana na odległość (online, telefonicznie, e-mail) jest zawarciem umowy na odległość na zasadach określonych ustawą o prawach konsumenta oraz przepisami Kodeksu cywilnego w części dotyczącej zawierania umów. Obiekt potwierdza przyjęcie rezerwacji przysyłając na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie zawierające co najmniej: dane Gościa (imię, nazwisko), numer rezerwacji, opis usługi, daty pobytu, cenę całkowitą, informację o wpłaconym zadatku/zaliczce oraz pozostałej kwocie do zapłaty, warunki anulacji oraz informacje o prawie do odstąpienia, o ile prawo to znajduje zastosowanie.
- Umowa uważana jest za zawartą w przypadku: a) dokonania przez Gościa wpłaty zadatku lub całej ceny w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, albo b)



innego wyraźnego potwierdzenia ze strony Obiektu o przyjęciu rezerwacji, jeżeli oferta przewiduje brak wymogu wpłaty zadatku.

4. Jeżeli rezerwacja przewiduje obowiązek przedpłaty lub zaliczki, brak dokonania wpłaty w terminie wskazanym w potwierdzeniu powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji bez obowiązku zwrotu wpłaconych środków, chyba że strony postanowią inaczej.
5. Wysyłając rezerwację na odległość Gość oświadcza, że dane podane w formularzu rezerwacyjnym są prawdziwe i kompletne; Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z błędnie podanych danych przez Gościa.
6. Obiekt zastrzega sobie prawo do potwierdzenia/zweryfikowania rezerwacji (np. poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail) oraz do anulowania rezerwacji w uzasadnionych przypadkach (błędu systemu rezerwacyjnego, braku dostępności, podejrzenia oszustwa), z niezwłocznym powiadomieniem Gościa i zwrotem wpłaconych środków, o ile miało miejsce bezprawne lub błędne pobranie opłaty.
7. 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 zarezerwowanie pobytu otrzymanego w danej ofercie i dokonanie wpłaty zaliczki. Gość może opłacić zaliczkę kartą kredytową/płatniczą, elektronicznym przelewem bankowym lub standardowym przelewem bankowym. Przy dokonaniu rezerwacji bez jej opłacenia, link do płatności pozostanie aktywny przez 24 godziny od dokonania rezerwacji. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Anulacja rezerwacji jest możliwa tylko w formie pisemnej lub elektronicznej, pod rygorem nieważności.
11. 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.
12. 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.
13. 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.



14. 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 bezpośrednio (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.
15. Za prawidłową obsługę pobrania kwot rezerwacyjnych odpowiedzialny jest system płatności elektronicznych Polskie E-Płatności.
16. Obiekt oraz firma obsługująca serwis rezerwacji online nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność systemu wynikłych nie z ich winy i z czynników niezależnych.
17. Dokonanie rezerwacji oraz wpłata zaliczki jest równoznaczne z zawarciem umowy oraz przyjęciem ogólnych warunków rezerwacji i regulaminów obowiązujących na terenie Złoty Horyzont Resort & SPA.
18. 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.
19. 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. Ochrona małoletnich

1. Obiekt Złoty Horyzont Resort & Spa, działając na podstawie ustawy z dnia 15 lutego 2024 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy („Lex Kamilla”), wdrożył standard ochrony małoletnich przed przemocą, wykorzystywaniem seksualnym oraz innymi formami krzywdzenia.
2. Personel Obiektu jest zobowiązany do podejmowania działań w przypadku uzasadnionego podejrzenia zagrożenia dobra dziecka, w tym niezwłocznego powiadomienia odpowiednich organów (Policja, Ośrodek Pomocy Społecznej, sąd opiekuńczy) zgodnie z przepisami prawa.
3. W trakcie meldunku osoby dorosłe podróżujące z małoletnimi mogą zostać poproszone o potwierdzenie swojej relacji z dzieckiem (np. dokument tożsamości dziecka, pisemna zgoda rodziców/opiekunów prawnych w przypadku, gdy osoba dorosła nie jest rodzicem).
4. Gość Obiektu, dokonując rezerwacji i meldunku, zobowiązuje się do podania zgodnych z prawdą informacji dotyczących małoletnich przebywających pod jego opieką.
5. Obiekt zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia małoletniego pod opieką osoby dorosłej, która nie jest w stanie wykazać prawa do sprawowania opieki lub zgody rodziców/opiekunów prawnych – w sytuacjach określonych w procedurze wewnętrznej Obiektu, przy zachowaniu przepisów prawa i zasad niedyskryminacji.
6. Weryfikacja relacji między dorosłym a małoletnim odbywa się z poszanowaniem godności i prywatności dziecka oraz w zgodzie z przepisami o ochronie danych osobowych.



§ 11. 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 Sadowego, 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. Rozmowy z recepcją mogą być nagrywane w celach dowodowych i bezpieczeństwa. Informacja o nagrywaniu jest przekazywana na początku rozmowy. Nagrania przechowywane są maksymalnie 12 miesięcy, chyba że dłuższe przechowywanie jest wymagane prawem.
4. 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.
5. 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.
6. Obiekt i podmioty przetwarzające dane zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych osobowych uzyskanych w celu świadczenia Usługi Rezerwacji.
7. 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 15.08.2025 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 Gdańsk - Północ 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

