

## § 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie apartamentów Green Apartments (zwanymi dalej: Green Apartments) 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 Green Apartments (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje postanowienia Regulaminu.

2. Green Apartments prowadzony 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. Sarnia 21a, 58-540 Karpacz, e-mail: recepcja@green-apartments.pl, tel.: +48 75 306 75 76.

3. Regulamin dostępny jest: (I) na stronie internetowej [www.green-apartments.pl](http://www.green-apartments.pl), (II) w recepcji Green Apartments (zwanej dalej: Recepcją) oraz (III) w każdym apartamencie.

4. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości.

5. W dalszej części Regulaminu określenie „Green Apartments” oznacza - w zależności od kontekstu - apartamenty Green Apartments 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 Green Apartments za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Green Apartments (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: [www.green-apartments.pl](http://www.green-apartments.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 Polskich złotych i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Green Apartments.

5. Po dokonaniu Rezerwacji, Green Apartments prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej Rezerwacji, określające m.in. dane Gościa, Green Apartments, opis zamówionej oferty, ważność oferty oraz wysokość zaliczki na poczet ceny za zarezerwowane usługi (zwanego dalej: zaliczką) 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 jednego z poniższych sposobów płatności:

a) systemu płatności online Dotpay.pl, do którego Gość zostanie przekierowany w trakcie dokonywania Rezerwacji w Systemie. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności online Dotpay.pl. Green Apartments nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online Dotpay.pl. Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora Dotpay.pl.

b) tradycyjnego przelewu bankowego na numer konta wskazany w wysłanym do Gościa Potwierdzeniu Rezerwacji.

8. Umowę pomiędzy Gościem a Green Apartments uznaje 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: (1) udostępnienie Regulaminu na stronie Systemu w formie możliwej do pobrania przez Gościa oraz (2) przesłanie Gościowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w Systemie.

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 Green Apartments.

**11.** Jeżeli oferta lub potwierdzenie Rezerwacji nie stanowią inaczej (np. poprzez wskazanie, że oferta jest bezwrotna 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, co skutkuje tym, że wpłacone przez Gościa należności z tytułu zaliczki lub ceny zostaną zwrócone w ciągu 21 dni roboczych. Anulowanie Rezerwacji winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Green Apartments, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: rezerwacja.online@green-apartments.pl.

**12.** W przypadku, gdy Gość: (I) anuluje Rezerwację na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (II) nie stawia się w Green Apartments w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas zaliczka podlega możliwości wykorzystania w terminie do 6 miesięcy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.

**13.** 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 Green Apartments, w tym uprawnień wynikających z wpłacenia zaliczki.

**14.** W zakresie nieobjętym ust. 13 powyżej, na wniosek Gościa Green Apartments może również wyrazić zgodę na anulowanie Rezerwacji lub możliwość wykorzystania w późniejszym terminie wpłaconej przez Gościa należności, jeżeli po dokonaniu Rezerwacji i na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem terminu pobytu wystąpią udowodnione, nadzwyczajne okoliczności, na które Gość nie ma wpływu, spośród poniższych:

- a) śmierć osoby najbliższej dla Gościa;
- b) uszczerbek na zdrowiu lub nagła choroba Gościa lub innej osoby objętej Rezerwacją, uniemożliwiająca przyjazd do Green Apartments;
- c) zamknięcie dróg, odwołanie lotów, promów, autobusów lub pociągów, uniemożliwiająca dotarcie do Green Apartments w dniu rozpoczęcia pobytu, przy jednoczesnym braku alternatywnego połączenia pozwalającego na dotarcie do Green Apartments w tym samym dniu;
- d) klęski żywiołowe, zamieszki, akty terrorystyczne, akty władzy publicznej ograniczające możliwość podróżowania, epidemie.

**15.** Gość powinien udokumentować wystąpienie okoliczności, o których mowa w ust. 14 lit. a)-c) powyżej. Okoliczności, o których mowa w ust. 14 lit. d) powyżej mogą zostać zweryfikowane przez Green Apartments w oparciu o powszechnie dostępne źródła informacji.

**16.** 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 (za wyjątkiem przypadku, o którym mowa w ust. 11 powyżej).

### § 3 DOBA HOTELOWA

**1.** Gość określa termin pobytu w Green Apartments. 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.** Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności apartamentów. Przedłużenie doby hotelowej do godz. 19:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującej w dniu wyjazdu.

**4.** Prośbę przedłużenia pobytu Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu apartamentu. Green Apartments uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności apartamentu.

**5.** Opiekunami Gościa są pracownicy Recepcji, nr tel. +48 75 306 75 76.

### § 4 REJESTRACJA POBYTU

**1.** Podstawą zarejestrowania pobytu Gościa w Green Apartments jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu.

**2.** Osoby niezarejestrowane na pobyt w Green Apartments 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.** Green Apartments może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Green Apartments lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Green Apartments lub innych osób przebywających w Green Apartments.

**5.** Green Apartments może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania Rezerwacji, w wysokości należności za cały pobyt, a także pobrać należności Green Apartments 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.

**8.** Podpisując kartę pobytową, Gość może wyrazić zgodę na otwarcie rachunku hotelowego na potrzeby rozliczenia transakcji dokonywanych na terenie Green Apartments podczas pobytu Gościa (np. dokonywania zakupów w barze, restauracji, korzystania z dodatkowo odpłatnych usług). Rachunek hotelowy jest przypisywany do numeru apartamentu Gościa. Green Apartments 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 Green Apartments z terminem płatności odroczonym nie później niż do chwili wyrejestrowania pobytu. Nabyte przez Gościa podczas pobytu w Green Apartments 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 Green Apartments wolę dopisania należności za nabyte towary lub usługi do rachunku hotelowego,
- b) okazać personelowi Green Apartments kartę dostępu do apartamentu, celem jej wczytania do systemu informatycznego Green Apartments 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 Green Apartments,
- d) podpisać wydrukowany przez personel Green Apartments 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 Green Apartments 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 Green Apartments 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

**1.** Green Apartments świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i 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.** Green Apartments zapewnia Gościom:

- warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszelkich usług świadczonych w Green Apartments,
- sprzątanie apartamentu (Green Apartments oferuje płatne sprzątanie. Sprzątanie odbywa się tylko po uprzednim zgłoszeniu w Recepcji chęci skorzystania z usługi. Cennik i zakres znajduje się w Recepcji) i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
- sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Green Apartments dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.

**4.** Dodatkowo na życzenie Gościa Green Apartments świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
- budzenie o wyznaczonej godzinie,
- zamawianie taxi.

**5.** Goście mogą korzystać nieodpłatnie:

- z mini biblioteki,
- z dostępu do Internetu.

**6.** Za dodatkową odpłatnością Goście mogą korzystać z innych usług dodatkowych oferowanych w Green Apartments na zasadach określonych w regulaminach korzystania z tych usług i cennikach udostępnianych Gościom przed rozpoczęciem korzystania z usług.

**7.** 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 Green Apartments.

**8.** 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.

9. 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 Green Apartments 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 Green Apartments, 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.

4. Green Apartments może obciążyć kartę płatniczą Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone przez niego szkody w Green Apartments lub tytułem zapłaty za towary lub usługi zakupione dodatkowo w trakcie pobytu, a nie zgłoszone lub nieuregulowane przez Gościa przed opuszczeniem Green Apartments. Zgodę na preautoryzację karty płatniczej Gość może wyrazić podpisując kartę pobytową. W takim przypadku Gość upoważnia Green Apartments do dokonania czynności pobrania należności Green Apartments z karty płatniczej.

5. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Green Apartments może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Green Apartments, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Green Apartments.

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 Green Apartments.

## § 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GREEN APARTMENTS

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

3. Green Apartments świadczy usługę przechowywania pojazdów na parkingu strzeżonym mieszczącym się na terenie Green Mountain Hotel\*\*\*\*\* oraz usługę najmu miejsc postojowych na parkingu niestrzeżonym Green Apartments. Warunki i zasady korzystania z miejsc postojowych na parkingu strzeżonym i parkingu niestrzeżonym (w tym zasady odpowiedzialności) określa regulamin parkingu, stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu.

4. Green Apartments nie ponosi odpowiedzialności za zwierzęta na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

## § 8 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w apartamencie będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Green Apartments przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Green Apartments. 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.

2. Green Apartments 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 Green Apartments, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;



b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [repcja@green-apartments.pl](mailto:repcja@green-apartments.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 Green Apartments. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność złożenia reklamacji.

5. Green Apartments 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. Green Apartments udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 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:

[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

2. Gość będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) Gość uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;

b) Gość uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Gościem a Green Apartments; 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 Green Apartments, 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 apartamentów Green Apartments i wokół budynków apartamentów Green Apartments na obszarze objętym monitoringiem (zwanych 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 może być również współadministratorem Danych Osobowych, o czym każdorazowo informuje Gości. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem do doręczeń, wskazanym w § 1 ust. 2 Regulaminu lub pod adresem mailowym: [rodo@green-mountain.pl](mailto:rodo@green-mountain.pl).

2. W związku z procesem Rezerwacji i pobytem Gościa w Green Apartments Administrator przetwarza lub może przetwarzać Dane Osobowe:

a) w celu podjęcia czynności przed zawarciem umowy oraz realizacji umowy o świadczenie usług hotelowych łączącej Gościa z Administratorem, a także w celu realizacji uczestnictwa Gościa w programie lojalnościowym, jeżeli biorą w nim udział [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO]; jeżeli w trakcie pobytu Goście będą nabywali dodatkowe usługi lub towary z opcją dokonania rozliczenia po zakończeniu pobytu w ramach rachunku hotelowego, w celu dokonania rozliczeń będą gromadzone dane o tych towarach lub usługach;

b) dla wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora przez przepisy prawa, w tym w szczególności obowiązków

- podatkowych, rachunkowych i statystycznych [art. 6 ust. 1 lit. c) RODO];
- c) dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, tj. w celu realizacji uczestnictwa klientów biznesowych w programie lojalnościowym, jeżeli osoba, której dane dotyczą nie jest uczestnikiem programu lojalnościowego, lecz korzysta z profitów wynikających z uczestnictwa w programie [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- d) jeżeli Gość dokonał rezerwacji pobytu przez zewnętrzny portal rezerwacyjny (np. Travelist, Booking, Triverna) albo portal realizujący program motywacyjny dla pracowników, dane o pobycie mogą być przetwarzane w celu realizacji umowy łączącej Administratora z operatorem takiego portalu (np. w celu dokonania rozliczeń, informowania o zgłoszonej reklamacji), co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- e) dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, takich jak marketing bezpośredni, obsługa reklamacji, dochodzenie lub obrona roszczeń, kontakt z Gośćmi w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędy 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, cele administracyjne grupy przedsiębiorstw [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- f) w celach marketingowych po zakończeniu pobytu w Green Apartments 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];
- g) dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, tj. dla względów bezpieczeństwa i ochrony informacji oraz mienia poprzez monitoring wizyjny [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- h) w celu świadczenia usług SPA & Wellness (w tym w ramach usług Salonu Dr Ireny Eris Beauty Partner) 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 (w tym z usług Salonu Dr Ireny Eris Beauty Partner), a także informacja o współadministrowaniu Danymi Osobowymi przez Green Apartments oraz Kosmetyczne Instytuty Dr Irena Eris Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, jak również zasady przetwarzania Danych Osobowych w związku z korzystaniem z innych usług dodatkowych, jeżeli objęte są odrębnym regulaminem, są Gościom udostępniane przed skorzystaniem z ww. usług.
- 5.** Gość może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Administratora informacji handlowych, w tym informacji o promocjach, z wykorzystaniem łączności elektronicznej (e-mail, SMS). Nieudzielenie takiej zgody nie wpływa na możliwość korzystania z usług hotelowych Administratora.
- 6.** W pomieszczeniach wspólnych budynków Green Apartments oraz na terenie wokół budynków Green Apartments stosowany jest monitoring za pomocą kamer monitoringu. Informacja o przetwarzaniu Danych Osobowych poprzez monitoring dostępna jest przy wejściu do Green Apartments oraz w Recepcji Green Apartments. 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 Green Apartments. 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 przez 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.** Green Apartments 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 przez 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 Green Apartments lub poprzez adres e-mail: [rodo@green-mountain.pl](mailto:rodo@green-mountain.pl).

**13.** Gościom przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

**14.** Gość powinien niezwłocznie informować Green Apartments o zmianie swoich Danych Osobowych.

## § 12 POSTANOWIENIA DODATKOWE

**1.** Green Apartments ma charakter wypoczynkowy. W związku z tym w Green Apartments obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego. Goście powinni korzystać z usług Green Apartments 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 Green Apartments. Green Apartments może odmówić dalszego świadczenia usług hotelowych Gościom naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników Green Apartments. Osoby takie zobowiązane są do niezwłocznego zastosowania się do żądań Green Apartments, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Green Apartments. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej Green Apartments obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Green Apartments działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną.

**2.** Pobyt dzieci do lat 4 jest bezpłatny. W tym przypadku dzieci nie otrzymują pościeli ani ręczników. Nie mają również zapewnionego oddzielnego miejsca do spania.

**3.** Green Apartments akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie w Green Mountain Hotel\*\*\*\*\* za dodatkową opłatą w miejscach wyznaczonych: apartamentach i Lobby Caffee Bar. Warunkiem możliwości pobytu zwierząt w Green Apartments jest uprzednie zgłoszenie tego faktu w momencie dokonywania Rezerwacji oraz potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem pobytu ze zwierzętami, stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Green Apartments i wokół Green Apartments. W przypadku wprowadzenia na teren Green Apartments niezgłoszonych zwierząt przez Gościa bądź przez osoby odwiedzające Gościa, Gość - poza opłatą, o której mowa powyżej - może zostać obciążony opłatą wynoszącą 500,00 PLN, tytułem kosztów związanych z oczyszczeniem i dearomatyzacją apartamentu, chyba że koszty usunięcia skutków pobytu takiego zwierzęcia w apartamencie będą wyższe.

**4.** Na terenie Green Apartments znajdują się płatne miejsca parkingowe na parkingu niestrzeżonym, a na terenie Green Mountain Hotel\*\*\*\*\* płatne miejsca parkingowe na parkingu strzeżonym. Liczba miejsc parkingowych w danej kategorii jest ograniczona i obowiązuje ich wcześniejsza rezerwacja. W przypadku braku wymaganej rezerwacji, Green Apartments nie gwarantuje dostępności wybranej kategorii miejsca parkingowego. Regulamin parkingu dostępny jest przed wjazdem na każdy parking, w Recepcji, a także na stronie internetowej [www.green-apartments.pl](http://www.green-apartments.pl).

**5.** Po dokonaniu przez Gościa rezerwacji miejsca parkingowego, Green Apartments wskazuje konkretne miejsce parkingowe. Gość ma obowiązek parkowania pojazdu wyłącznie na wyznaczonym miejscu.

**6.** Korzystanie z usług Salonu Dr Ireny Eris Beauty Partner, Strefy SPA & Wellness i Strefy Basenowej wiąże się z uprzednią akceptacją odpowiednich regulaminów dostępnych w ww. punktach.

**7.** Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych, na terenie Green Apartments obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie apartamenty. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 500,00 PLN, tytułem dearomatyzacji apartamentu.

**8.** 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.

**9.** Ze względów bezpieczeństwa na obszarze Green Apartments, ze szczególnym uwzględnieniem apartamentów, zabronione jest posiadanie, przechowywanie lub używanie ładunków niebezpiecznych,

broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub iluminacyjnych, w tym sztucznych ogni (fajerwerków).

**10.** Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia Green Apartments i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się zasłaniania lub wyłączenia czujników dymu.

**11.** Zabronione jest wchodzenie na obniżone parapety okienne. Okna z obniżonymi parapetami nie stanowią drzwi balkonowych.

**12.** Zakazuje się prowadzenia w Green Apartments akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

**13.** Gość nie powinien powodować wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z apartamentu, przeszkadzania w inny sposób, szkodenia czy też irytowania pozostałych Gości.

**14.** Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom niewolno dokonywać w apartamentach lub ich wyposażeniu jakichkolwiek zmian.

**15.** Dopuszczalne jest używanie w apartamencie czajników oraz innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych apartamentów.

**16.** W budynkach Green Apartments obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów.

**17.** Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Gościem a Green Apartments jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

**18.** Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2020 r.

Dyrekcja  
GREEN APARTMENTS

Załączniki:

nr 1 - regulamin parkingu

nr 2 - regulamin pobytu ze zwierzętami