



REGULAMIN WAVE MIĘDZYDROJE RESORT & SPA

§1

POSTANOWIENIA INFORMACYJNE

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie obiektu „**Wave Międzyzdroje Resort & SPA**” (zwanym dalej jako „**Obiekt**”) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji lub podpisanie karty pobytovej. Dokonując rezerwacji w trybie określonym w §2 Regulaminu lub podpisując kartę pobytovej, gość Obiektu potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Obiekt „**Wave Międzyzdroje Resort & SPA**” operowany jest przez spółkę Green House HM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Puławska 2, 02 – 566 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000698446, kapitał zakładowy: 5.000,00 PLN (pięć tysięcy złotych i 00/100), NIP 5213797396, REGON 368477228 (zwaną dalej „**Operatorem**”). Adres do doręczeń: ul. Gryfa Pomorskiego 70B, 74 – 600 Międzyzdroje, tel. +48918362700, e-mail: reception@wavemiedzydroje.pl
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Obiektu pod adresem www.wavemiedzydroje.pl, w recepcji Obiektu oraz w każdym pokoju.
4. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, Dz.U. z 2023 roku, poz. 1610 z późn. zm.), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców.

§2

UMOWA Z OPERATOREM

1. W celu zawarcia umowy o świadczenie usług noclegowych, Gość jest uprawniony do dokonania rezerwacji na odległość (zwanej dalej „**Rezerwacją**”) za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej: www.wavemiedzydroje.pl (zwanym dalej „**Systemem**”), podczas rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem współpracujących z operatorem pośredników.
2. Gość dokonuje Rezerwacji telefonicznie lub w Systemie poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego (zwanego dalej „**Formularzem**”). Podanie danych osobowych przez osobę dokonującą Rezerwacji za pośrednictwem Formularza jest niezbędne w celu dokonania Rezerwacji.
3. Osoba dokonująca rezerwacji ma możliwość wyboru rodzaju oferowanych przez obiekt usług, tj. może dokonać wyboru pomiędzy standardową usługą noclegową ze śniadaniem lub bez, a także dokonać wyboru pakietu pobytowego zawierającego również inne usługi świadczone przez Operatora.
4. Ceny podawane podczas rozmowy telefonicznej lub pokazywane w Systemie są ce podane w złotych polskich i są cenami brutto, tj zawierają podatek od towarów i usług (VAT). Za dodatkowe usługi, których nie obejmuje dokonana Rezerwacja, Gość uiszcza należność bezpośrednio w Obiekcie.

5. Po dokonaniu przez Gościa wyboru oferty w ramach Rezerwacji, w Systemie wyświetlane jest podsumowanie Rezerwacji. Akceptacja warunków oferty następuje poprzez wybór opcji „Zarezerwuj” oraz dokonanie płatności zgodnie z wyświetlonymi warunkami wybranej oferty. Po dokonaniu zapłaty, Operator na wskazany przez osobę dokonującą rezerwacji adres poczty elektronicznej przesyła potwierdzenie dokonanej Rezerwacji zawierające imię i nazwisko osoby dokonującej rezerwacji, jej dane kontaktowe, opis zamówionej oferty oraz warunki płatności.
6. Dokonanie przez osobę dokonującą rezerwacji opłat zgodnie z formularzem rezerwacji jest warunkiem zawarcia umowy z Operatorem. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zapłacie wszystkich wskazanych w Formularzu opłat w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji.
7. W zależności od wybranej oferty całkowita lub częściowa opłata za pobyt jest opłacana przelewem przed przyjazdem, pobierana z podanej przez gościa dobrowolnie karty kredytowej bądź za pośrednictwem systemu EspagoLink poprzez wygenerowany i przesłany wraz z potwierdzeniem Rezerwacji link. Pozostałe do uregulowania należności pobiera się na miejscu z góry tj. w momencie rejestracji w dniu przyjazdu Gościa do Obiektu. Sposób zapłaty jest każdorazowo wskazywany przez Operatora i może się różnić w zależności od rezerwacji oraz kanału za pośrednictwem którego została ona dokonana.
8. Umowa pomiędzy Operatorem oraz osobą dokonującą Rezerwacji zostaje zawarta z chwilą zapłaty przez Gościa opłat zgodnie z warunkami płatności podawanymi przy dokonywaniu Rezerwacji.
9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez: (1) udostępnienie Regulaminu na stronie www.wavemiedzyzdroje.pk 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 informatycznym Obiektu.
10. Brak wpłaty przez osobę dokonującą Rezerwacji wszelkich opłat zgodnie z warunkami Rezerwacji w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji, skutkuje nie zawarciem Umowy między Gościem a Operatorem, w związku z czym Operator nie jest zobowiązany do utrzymywania Rezerwacji oraz do świadczenia na rzecz Gościa usług określonych w Rezerwacji.
11. Umowa między Gościem a Operatorem obejmuje możliwość korzystania przez Gościa z wynajmowanego pokoju i ewentualnych usług dodatkowych przez czas określony wskazany przez osobę dokonującą Rezerwacji podczas jej dokonywania. Gość ma możliwość indywidualnego ukształtowania treści Umowy, w tym uprawnienia do anulowania lub zmiany Rezerwacji, wybierając odpowiednią dla siebie ofertę. Jeżeli warunki wybranej przez Gościa i potwierdzonej Rezerwacji nie stanowią inaczej, Gość jest uprawniony do bez kosztowego odstąpienia od Umowy (anulowania potwierdzonej Rezerwacji) na nie mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby pobytowej. W takim przypadku Operator zwróci Gościowi w całości wpłacone przy dokonywaniu Rezerwacji środki na wskazany przez Gościa rachunek bankowy. Odstąpienie od Umowy winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Operatora, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: info@wavemiedzyzdroje.pl.
12. W przypadku, gdy Gość, który przy dokonywaniu Rezerwacji wybrał opcję bezzwrotną: (I) odstąpi od Umowy niezależnie od ilości dni przed rozpoczęciem pierwszej doby pobytowej przewidzianego pobytu lub (II) nie stawi się w Obiekcie w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas Operator ma prawo do zatrzymania całej lub części wpłaconej kwoty w zależności od warunków dokonanej Rezerwacji.
13. Przewidziane w ustępach poprzedzających lub w treści oferty postanowienia ograniczające możliwość anulowania Rezerwacji (odstąpienia, wypowiedzenia Umowy) 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 przysługujących Gościowi w sytuacji niewykonania Umowy z przyczyn leżących po stronie Operatora bądź wystąpienia siły wyższej.

14. W przypadku rezerwacji dokonywanych w bezpośrednim kontakcie telefonicznym lub e-mailowym z Obiektem, Operator przesyła informacje o warunkach umowy w ofercie przesłanej Gościowi na podany adres e-mail. Oferta zawiera m.in. termin jej ważności rozumiany jednocześnie jako termin do zapłaty części albo całej ceny. Do przyjęcia oferty i tym samym zawarcia umowy między Gościem a Operatorem dochodzi z chwilą zapłaty części albo całej ceny, w zależności od warunków Rezerwacji, w okresie obowiązywania tej oferty. Do tak zawartej umowy postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio. W przypadku rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem pośredników, np. portali rezerwacyjnych, zasady dokonywania rezerwacji i rezygnacji z dokonanych rezerwacji wynikają z postanowień regulaminów i treści ofert obowiązujących u tych pośredników. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu (z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa powyżej).

§3

DOBA POBYTOWA

1. Jednostką rozliczeniową usług noclegowych jest doba pobytowa. Doba pobytowa rozpoczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godzinie 11.00 dnia kolejnego.
2. Istnieje możliwość przedłużenia doby pobytowej w ramach dostępności pokoi. Przedłużenie doby pobytowej o każdą kolejną godzinę będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości 100 zł brutto.
3. Chęć przedłużenia pobytu, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia poprzedzającego dzień wyjazdu, w którym upływa termin najmu pokoju.
4. Nieopuszczenie pokoju w dniu wyjazdu do godziny 11 lub pozostawienie w nim rzeczy zobowiązuje do uregulowania opłaty specjalnej:
 - a) Od godz. 11:00 do 15:00, w wysokości 100 zł PLN za każdą rozpoczętą godzinę;
 - b) pobyt od godz. 15:00 do godz. 16:00 – opłata za połowę doby pobytowej zgodnie z aktualną ceną dnia;
 - c) pobyt od godz. 16:00 – opłata za całą dobę pobytową zgodnie z aktualną ceną dnia.

§4

REJESTRACJA POBYTU

1. Gość w dniu przyjazdu do Obiektu jest zobowiązany dokonać rejestracji w Recepcji Obiektu, okazując ważny dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport) oraz wypełnienie i podpisanie karty pobytu. Jeżeli Gość nie uiścił całej ceny za pobyt w Obiekcie podczas dokonywania Rezerwacji, jest zobowiązany również do uiszczenia opłaty w dniu przyjazdu do Obiektu podczas rejestracji.
2. W przypadku gdy Gość odmówi okazania dokumentu tożsamości lub odmówi podpisania karty pobytu lub gdy nie dokona opłaty za pobyt, obsługa Obiektu nie jest zobowiązana do wydania mu pokoju ze skutkiem takim jakby Gość nie przybył do Obiektu. Postanowienia §2 ust. 12 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

3. Gość, który nie dokonał Rezerwacji, w momencie rejestracji w Obiekcie określa również czas trwania swojego pobytu w Obiekcie, a w przypadku braku takiego określenia, przyjmuje się że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Aktualny cennik świadczonych usług noclegowych publikowany jest na stronie internetowej Obiektu: [Apartamenty nad morzem | Wave Międzyzdroje Resort & SPA \(wavemiedzyzdroje.pl\)](http://Apartamenty nad morzem | Wave Międzyzdroje Resort & SPA (wavemiedzyzdroje.pl))
5. Ceny pobytu przedstawione na wskazanej w ust. 4 stronie są cenami brutto, tj. zawierają podatek VAT. Wysokość całkowitej ceny za pobyt w Obiekcie uzależniona jest od długości pobytu, liczby osób, wybranej opcji wyżywienia lub pakietu pobytowego, kategorii i wielkości pokoju, widoku z okna oraz terminu pobytu. Ceny mogą ulegać dziennym zmianom.
6. Odwiedziny osób niezarejestrowanych w dniu przyjazdu do Obiektu, mogą odbywać się od godziny 11.00 do godziny 22.00 po uprzednim zgłoszeniu tego faktu w recepcji Obiektu.
7. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
8. Operator może odmówić rejestracji Gościa lub zakończyć świadczenie usług przed końcem pobytu Gościa, który podczas poprzednich pobytu lub bieżącego pobytu w Obiekcie rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Obiektu lub innych Gości, szkody na osobie innych Gości, pracowników Operatora lub innych osób przebywających w Obiekcie. Postanowienie zdania poprzedniego stosuje się odpowiednio do Gościa będącego pod wpływem alkoholu, środków odurzających, wykazującego agresję słowną lub fizyczną.
9. Operator może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa lub zażądać od Gościa uiszczenia kaucji, w celu zabezpieczenia wszelkich płatności, np. nieuiszczonej jeszcze należności za pobyt, w wysokości nie wyższej niż wysokość należnej opłaty za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia Operatora również do pobrania należności z tej karty.
10. Rezygnacja Gościa z pobytu w trakcie trwania doby pobytowej, nie wpływa na wysokość należności za cały pobyt, chyba że przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa stanowią inaczej. Informacje o warunkach anulowania Rezerwacji lub skrócenia pobytu zawarte są w warunkach znajdujących się w potwierdzeniu Rezerwacji.

§5

USŁUGI OFEROWANE PRZEZ OPERATORA

1. Operator świadczy usługi zgodnie z dokonaną Rezerwacją oraz z Regulaminem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcje i poprawę standardu świadczonych przez Operatora usług.
3. Operator zapewnia Gościom:
 - a) warunki do nieskrepowanego wypoczynku w ramach wykupionej oferty,
 - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
 - c) profesjonalną obsługę w zakresie obowiązującej oferty,
 - d) sprząatanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń,
 - e) sprawną pod względem technicznym obsługę.
4. Goście podczas pobytu mogą korzystać nieodpłatnie:
 - a) ze strefy basenowej, w tym z jacuzzi oraz sauny,
 - b) z dostępu do Internetu,
 - c) z sali zabaw Kids Zone,

- d) z siłowni.
5. Podczas rejestracji Gościa w dniu przyjazdu pobierana jest kaucja za wydanie karty uprawniającej do bezpłatnego korzystania z ręczników znajdujących się w strefie basenowej i na plaży.
 6. Od każdej osoby fizycznej zameldowanej na minimum dwie doby pobytowe pobierana jest obowiązkowa opłata miejscowa w wysokości 2,80 PLN brutto za każdą dobę pobytową.
 7. Wyżywienie w formie bufetu może być spożywane wyłącznie w restauracji bufetowej. Zabronione jest wynoszenie żywności poza restaurację.
 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. Podpisując kartę pobytową, Gość może wyrazić zgodę na otwarcie rachunku pobytowego na potrzeby rozliczenia transakcji dokonywanych na terenie Obiektu podczas pobytu Gościa (np. dokonywania zakupów w barze, restauracji, korzystania z dodatkowo odpłatnych usług). Rachunek jest przypisywany do numeru pokoju Gościa. W celu umożliwienia Gościowi korzystania z rachunku pobytowego w ramach wybranego przez Gościa limitu Obiekt może zażądać podania danych karty kredytowej Gościa oraz dokonać preautoryzacji karty kredytowej lub w przypadku jej braku pobrania depozytu gotówkowego w wysokości 300 zł za każdą dobę pobytu w celu zabezpieczenia zapłaty z tytułu zakupionych dodatkowo usług i towarów.
 10. Jeśli Gość wyrazi zgodę na otwarcie rachunku pobytowego, o której mowa w ust. 9 powyżej, Gość uzyskuje możliwość nabywania towarów lub usług w Obiekcie z terminem płatności odroczonym nie później niż do chwili wyrejestrowania pobytu. Nabyte przez Gościa podczas pobytu w Obiekcie towary lub usługi zostają dopisane do rachunku pobytowego Gościa. Aby skorzystać z opcji dopisania towarów lub usług do rachunku pobytowego, należy podczas nabywania towaru lub usługi:
 - a) wyrazić personelowi Obiektu wole dopisania należności za nabyte towary lub usługi do rachunku pobytowego przed ich nabyciem oraz podać numer pokoju i nazwisko Gościa,
 - b) podpisać wydrukowany przez personel Obiektu rachunek potwierdzający nabycie towaru lub usługi.
 11. Do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku pobytowego Gość może upoważnić inne osoby, w szczególności poprzez udostępnienie im karty dostępu do pokoju i dodatkowych informacji weryfikujących, o których mowa w ust. 10 lit. a).
 12. Gość nie powinien udostępniać karty dostępu do pokoju wraz z dodatkowymi danymi weryfikującymi osobom, których Gość nie upoważnił do nabywania towarów lub usług wykorzystaniem rachunku pobytowego. Gość powinien niezwłocznie powiadomić Recepcję Obiektu o utracie karty dostępu do pokoju.
 13. Obiekt akceptuje psy o wadze nie większej niż 20 kg, za wyjątkiem ras psów uznanych za agresywne na mocy obowiązujących przepisów prawa. Za pobyt psa w Obiekcie, pobierana jest dodatkowa opłata, zgodnie z obowiązującym cennikiem. W przypadku pobytu z psem konieczne jest zgłoszenie tej informacji przed przyjazdem pod adresem mailowym: info@wavemiedzyzdroje.pl. Inne zwierzęta nie są akceptowane.
 14. Właściciel psa 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 Obiektu i wokół Obiektu. W przypadku wprowadzenia na teren Obiektu niezgłoszonych zwierząt przez Gościa bądź przez osoby odwiedzające Gościa, Gość – poza opłatą, o której mowa powyżej – może zostać obciążony

opłata wynosząca 500 PLN, tytułem kosztów związanych z oczyszczeniem i dearomatyzacją pokoju, chyba że koszty usunięcia skutków pobytu takiego zwierzęcia w pokoju będą wyższe.

15. Pobyt dzieci do ukończonego trzeciego roku życia jest bezpłatny. W takim przypadku dzieci otrzymują wyżywienie w zakresie, jaki przewiduje oferta zakupiona przez opiekunów dziecka. Ponadto dzieci otrzymują do dyspozycji ręczniki. Dzieci nie mają natomiast zapewnionego oddzielnego od opiekunów miejsca do spania ani pościeli.

§6

ZASADY OBOWIĄZUJĄCE NA TERENIE OBIEKTU

1. Na terenie Obiektu dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci, na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Obiektu, powstałe z jego winy lub z winy towarzyszących mu lub 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 pokoju, stwierdzonych po wejściu do pokoju po zarejestrowaniu pobytu.
4. Obiekt może obciążyć kartę płatniczą Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone przez niego szkody w Obiekcie lub tytułem zapłaty za towary lub usługi zakupione dodatkowo w trakcie pobytu, a nie zgłoszone lub nieuregulowane przez Gościa przed opuszczeniem Obiektu. Zgodę na preautoryzację karty płatniczej Gość wyraża podpisując kartę pobytową. W takim przypadku Gość upoważnia Obiekt do dokonania czynności pobrania należności Obiektu z karty płatniczej.
5. Kategorycznie zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia pokoi po zakończeniu pobytu w Obiekcie.
6. Podczas każdorazowego opuszczania pokoju, ze względów bezpieczeństwa Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi, a także wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany i sprawować staranną pieczę nad kartą dostępu do pokoju.
7. Na terenie całego Obiektu obowiązuje zakaz palenia tytoniu i innych substancji poza miejscami do tego wyznaczonymi, w szczególności zakaz palenia tytoniu i innych używek obowiązuje w pokoju oraz na balkonach. W razie nie zastosowania się do w/w zakazu Gość obciążony będzie karą pieniężną w wysokości 500 PLN za każdy przypadek naruszenia.
8. Gość obowiązany jest przestrzegać przepisów przeciwpożarowych. W szczególności: nie wrzucać zapalek oraz niedopałków do kosza na śmieci, a w razie powstania pożaru zawiadomić natychmiast personel Obiektu. Ze względów bezpieczeństwa na terenie Obiektu, ze szczególnym uwzględnieniem pokoi, zabronione jest posiadanie, przechowywanie lub używanie ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub iluminacyjnych, w tym sztucznych ogni (fajerwerków).
9. Obiekt ma charakter wypoczynkowy. W związku z tym na terenie Obiektu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego.
10. Goście powinni korzystać z usług świadczonych przez Operatora 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 Obiektu. Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług Gościom uporczywie naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników Obiektu.

Osoby takie zobowiązane są do niezwłocznego zastosowania się do żądania Operatora, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Obiektu. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Operatora działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną.

11. Obiekt zastrzega sobie możliwość zorganizowania okazjonalnych imprez nocnych.
12. Zakazuje się prowadzenia na terenie Obiektu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
13. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach lub ich wyposażeniu jakichkolwiek zmian.
14. 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. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się zasłaniania lub wyłączania czujników dymu.
15. Dopuszczalne jest używanie w pokoju czajników oraz innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych pokoi.
16. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów.
17. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu, Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do zaleceń przedstawiciela Obiektu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Obiektu.
18. Korzystanie z minibaru znajdującego się w pokoju jest odpłatne. Cennik produktów znajduje się w każdym pokoju. W przypadku braku cennika, Gość zobligowany jest do poinformowania o tym fakcie recepcję.

§7

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi wobec Gościa odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego. Do odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa zastosowanie będą miały przepisy art. 846 i n. Kodeksu cywilnego.
2. Pieniądze, papiery wartościowe 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, znajdującym się w każdym pokoju. Pracownicy Operatora mogą odmówić przyjęcia tych rzeczy na przechowanie, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Obiektu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.

3. Operator świadczy usługę przechowywania pojazdów na parkingu w Obiekcie. Warunki i zasady korzystania z miejsc postojowych na parkingu (w tym zasady odpowiedzialności) określa regulamin parkingu.
4. Obiekt dysponuje ograniczoną liczbą płatnych miejsc parkingowych w garażu i wymagana jest ich wcześniejsza rezerwacja wraz z podaniem numerów rejestracyjnych pojazdu. W przypadku braku rezerwacji, Operator nie gwarantuje dostępności miejsc. Maksymalne wymiary samochodu, który może skorzystać z miejsca parkingowego to 5 m długości i 2 m wysokości.
5. Garaż podziemny jest niestrzeżony, monitorowany. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w garażu podziemnym.
6. Gość może pozostawić pojazd wyłącznie na wskazanym mu przez Operatora przy rejestracji miejscu postojowym. W przypadku pozostawienia pojazdu na innym niż wskazanym miejscu postojowym, Obiekt może zlecić odholowanie pojazdu na koszt Gościa, a także obciążyć Gościa karą pieniężną w wysokości 500 zł.

§8

ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt oraz pisemną prośbę. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Operator przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 90 (dziewięćdziesięciu) dni, a po upływie tego okresu przedmioty te zostaną zutylizowane. Obiekt nie przechowuje leków, żywności i bielizny. Powyższe przedmioty zostaną zutylizowane w ciągu 24 godzin od dnia wyjazdu Gościa z Obiektu.

§9

REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa:
 - a) pisemnie na adres do doręczeń Operatora, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
 - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@wavemiedzyzdroje.pl,
 - c) pisemnie w Recepcji Obiektu.
3. Operator rekomenduje 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 Operatora. Rekomendacje podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. Operator ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Operator udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

§10

POLITYKA PRYWATNOSCI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Gości, a także danych innych osób przebywających na terenie Obiektu i wokół Obiektu na obszarze objętym monitoringiem (zwanym dalej: Danymi Osobowymi) jest Operator, tj. spółka Green House HM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Puławska 2, 02 – 566 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000698446, kapitał zakładowy: 5.000,00 PLN (pięć tysięcy złotych i 00/100), NIP 5213797396, REGON 368477228 (zwana dalej również: „**Administratorem**”).
2. W związku z procesem Rezerwacji i pobytem Gościa w Obiekcie, Administrator przetwarza lub może przetwarzać Dane Osobowe:
 - a) w celu podjęcia czynności przed zawarciem umowy oraz realizacji umowy o świadczenie usług łączącej Gości z Administratorem, a także w celu realizacji uczestnictwa Gości w programie lojalnościowym, jeżeli biorą w nim udział [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO];
 - b) dla wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora przez przepisy prawa, w tym w szczególności obowiązków podatkowych, rachunkowych i statystycznych [art. 6 ust. 1 lit. c) RODO];
 - c) jeżeli Gość dokonał rezerwacji pobytu przez podmiot pośredniczący, dane o pobycie mogą być przetwarzane w celu realizacji umowy łączącej Administratora z pośrednikiem (np. w celu dokonania rozliczeń, informowania o zgłoszonej reklamacji), co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
 - d) dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, takich jak np. marketing bezpośredni, obsługa reklamacji, dochodzenie lub obrona roszczeń, kontakt z Gośćmi w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędu przy realizacji płatności), archiwizacja, realizacja umów wiążących Administratora z innymi podmiotami [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
 - e) w celach marketingowych po zakończeniu pobytu w Obiekcie w oparciu o wyrażoną zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych [art. 6 ust. 1 lit. a) RODO] lub jako prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora w związku z wyrażoną zgodą na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
 - f) dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, tj. dla względów bezpieczeństwa i ochrony informacji oraz mienia poprzez monitoring wizyjny [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
 - g) w celu świadczenia usług SPA & Wellness w oparciu o wyraźną zgodę Gościa na przetwarzanie Danych dot. zdrowia, udzielona 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, 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 świadczonych przez Administratora.
6. W wybranych lokalizacjach budynków Obiektu, w tym parkingu, oraz na terenie wokół budynków stosowany jest monitoring wizyjny za pomocą kamer monitoringu. Informacja o przetwarzaniu Danych Osobowych poprzez monitoring dostępna jest przed wjazdem na teren Obiektu, przy wejściu do Obiektu oraz w Recepcji. 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 świadczonych przez Operatora. 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. Jeżeli Gość bierze udział w pobycie grupowym albo dokonał Rezerwacji pobytu poprzez zewnętrzny podmiot pośredniczący, Dane Osobowe niezbędne do realizacji pobytu są przekazywane Administratorowi przez organizatora pobytu grupowego albo podmiot pośredniczący. Zazwyczaj są to dane identyfikacyjne i kontaktowe oraz informacje na temat zakupionej lub zarezerwowanej usługi.
9. Administrator powierza wykonywanie niektórych usług swoim usługodawcom (odbiorcom Danych). Z tego względu może być konieczne ujawnienie Danych Osobowych w niezbędnym dla danej usługi zakresie podmiotom współpracującym przy świadczeniu usług świadczonych przez Administratora, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, kurierskie, informatyczne (w tym obsługi Systemu), hostingowe, obsługi mailingu, ochrony, prawne, płatnicze, bankowe lub usługi marketingowe. Odbiorca Danych Osobowych w procesie Rezerwacji w Systemie jest operatorem systemu płatności online. Dane Osobowe mogą zostać ujawnione ubezpieczycielowi Administratora, jeśli będzie to niezbędne do likwidacji szkody.
10. Jeżeli Gość bierze udział w pobycie grupowym, Dane Osobowe mogą zostać ujawnione organizatorowi pobytu grupowego, a jeśli Gość dokonał Rezerwacji pobytu poprzez podmiot pośredniczący, dane o pobycie, w tym o złożonych reklamacjach, mogą zostać ujawnione podmiotowi prowadzącemu biuro podróży lub podmiotowi pośredniczącemu. Dane Osobowe mogą zostać udostępnione właściwym organom władzy publicznej, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy prawa.
11. 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 będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody. Dane Osobowe przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora będą przetwarzane przez czas istnienia tego prawnie uzasadnionego interesu lub do 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. Dane Osobowe zarejestrowane przez kamery monitoringu będą przechowywane przez ok. 30 dni, z tym, że jeśli nagrania z monitoringu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub mogą one stanowić dowód w postępowaniu, nagrania te będą przechowywane do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

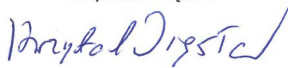
12. Goście posiadają prawo:

- a) żądania dostępu do swoich Danych Osobowych oraz prawo zadania 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 podstawa przetwarzania jest zgoda.

§11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej prawa.
2. Sadem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Operatorem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01 listopada 2023 r.

Krzysztof Więśław

Area Director of Finance


Kinga Kęta
Dyrektor Generalny



