REGULAMIN VOUCHERÓW

HOTELU CRYSTAL MOUNTAIN*****

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa warunki nabywania i realizacji voucherów (zwanych dalej: „**Voucherami**") w Hotelu Crystal Mountain***** w Wiśle (zwanym dalej: „**Hotelem**").
2. Wystawcą Vouchera jest Wisła Mountain Resort Operator spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (00-023) przy ul. Widok 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000678720, NIP: 5213782029 (zwana dalej: „**Wystawcą**").
3. Dane kontaktowe Wystawcy:
   3.1. e-mail: rezerwacja@crystal-mountain.pl
   3.2. telefon: +48 33 44 34 800.
4. Nabywcą Vouchera jest podmiot, który dokonuje zakupu Vouchera od Wystawcy (zwany dalej: „**Nabywcą**"), przy czym Nabywca może nabyć Voucher dla innej osoby (np. jako prezent).
5. Sprzedaż Voucherów jest prowadzona za pośrednictwem strony internetowej Wystawcy: www.crystal-mountain.pl/vouchery (zwanej dalej: „**Stroną Internetową**"). Regulamin znajduje zastosowanie również do sprzedaży Voucherów za pomocą innych kanałów sprzedaży i realizacji tych Voucherów, z wyłączeniem postanowień § 3, które dotyczą procesu dokonywania zakupu poprzez Stronę Internetową.

§ 2. VOUCHER – INFORMACJE OGÓLNE

1. Vouchery dzielą się na:
   1.1. kwotowe (zwane dalej: „**Voucherami Kwotowymi**"), które uprawniają do skorzystania z pobytu w Hotelu do wartości Vouchera;
   1.2. pakietowe (zwane dalej: „**Voucherami Pakietowymi**"), które określają rodzaj i zakres usług, do skorzystania z których uprawnia Voucher.
2. Wykaz aktualnie dostępnych Voucherów znajduje się na Stronie Internetowej.
3. Szczegółowe informacje o rodzaju, zakresie i czasie wykorzystania Vouchera zawiera oferta zakupu konkretnego Vouchera na Stronie Internetowej. Jeżeli oferta na Stronie Internetowej nie stanowi inaczej, Voucher jest ważny (możliwy do wykorzystania) 12 miesięcy od dnia jego nabycia.
4. Voucher jest imienny, co oznacza, że musi być zakupiony na rzecz oznaczonej osoby, która jest wyłącznie uprawniona do skorzystania z Vouchera (zwanej dalej: „**Posiadaczem**"). Imię i nazwisko posiadacza znajduje się na Voucherze. Posiadacz musi być uczestnikiem pobytu, w ramach którego zostaje wykorzystany Voucher. Osoba, której dane osobowe nie znajdują się na Voucherze, nie może wykorzystać Vouchera, chyba że uczestniczy w pobycie w Hotelu wraz z Posiadaczem.
5. Voucher nie podlega obrotowi handlowemu. Voucher nie może być przekazywany innym osobom, chyba że Posiadacz nie może wykorzystać Vouchera w terminie jego ważności i wyraźnie

poinformuje Wystawcę o udostępnieniu Vouchera innej osobie, wskazując jej imię i nazwisko oraz upoważniając Wystawcę do umożliwienia wykorzystania Vouchera przez tą osobę.

6. Voucher posiada swój indywidualny numer identyfikacyjny. Vouchery są ewidencjonowane przez Wystawcę.

§ 3. ZAKUP VOUCHERA – UMOWA ZAWIERANA NA ODLEGŁOŚĆ

1. W celu zakupienia Vouchera należy dokonać wyboru Vouchera Kwotowego albo Vouchera Pakietowego spośród dostępnych na Stronie Internetowej.
2. Po wyborze rodzaju Vouchera Nabywca przechodzi do formularza, w którym podaje swoje dane osobowe i dane osoby obdarowanej (Posiadacza), wybiera sposób dostawy oraz wskazuje adres, na który ma zostać wysłany Voucher. Dostawa na adres na obszarze Polski oraz dostawa elektroniczna na adres e-mail jest darmowa. Dostawa Vouchera wystawionego w postaci tradycyjnej (papierowej) poza obszar Polski wiąże się z dodatkowym kosztem wysyłki, doliczonym do ceny Vouchera, w kwocie wskazanej w formularzu.
3. Voucher w postaci elektronicznej jest równoważny Voucherowi w postaci tradycyjnej.
4. Nabywca jest zobowiązany do zapłaty całości należności za Voucher poprzez jedną z dostępnych na Stronie Internetowej form płatności elektronicznej.
5. Dokonanie płatności elektronicznej wiąże się z przekierowaniem do operatora wybranego systemu płatności, przy czym płatność kartą płatniczą lub elektronicznym przelewem bankowym jest realizowana poprzez Centrum Rozliczeniowe Dotpay. Wystawca nie obciąża Nabywcy dodatkowymi kosztami w związku z realizacją płatności przez Centrum Rozliczeniowe Dotpay. Po dokonaniu zapłaty Nabywca zostaje automatycznie powiadomiony na podany adres e-mail o dokonaniu zakupu Vouchera. E-mail zawierał będzie w szczególności: dane Nabywcy i Posiadacza, nazwę Hotelu, opis wybranej oferty, całkowity koszt Vouchera, ewentualny koszt wysyłki.
6. Jeżeli Nabywca nie dokona płatności niezwłocznie, Voucher jest utrzymywany w stanie wstępnej rezerwacji. Potwierdzenie wstępnej rezerwacji wraz z odnośnikiem do dokonania płatności Nabywca otrzyma na podany adres e-mail. Rezerwacja wstępna obowiązuje przez 48 godzin od momentu dokonania rezerwacji i zostaje anulowana, jeśli w tym czasie płatność za Voucher nie zostanie dokonana.
7. Po otrzymaniu płatności za Voucher (z ewentualnym kosztem wysyłki poza obszar Polski), Wystawca wyśle Voucher w sposób wybrany przez Nabywcę. Wysyłka nastąpi w ciągu 3 dni roboczych od dnia otrzymania płatności przez Wystawcę.
8. Nabywca, będący konsumentem, który dokonał zakupu Vouchera przez Stronę Internetową, może w terminie 14 dni odstąpić od zawartej w tej sposób umowy bez podawania przyczyny. Oświadczenie o odstąpieniu można (lecz nie trzeba) złożyć na formularzu, którego wzór Wystawca przekazuje Nabywcy wraz z Voucherem.
9. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 8, Nabywca powinien poinformować Wystawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
10. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 8, wystarczy, aby Nabywca wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

11. W przypadku odstąpienia przez Nabywcę od umowy, w trybie określonym w ust. 8, po uprzednim zgłoszeniu żądania dotyczącego rozpoczęcia wykonywania usługi w oparciu o Voucher przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Nabywca ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

§ 4. WYKORZYSTANIE VOUCHERA

1. Aby skorzystać z Vouchera, Posiadacz powinien dokonać rezerwacji pobytu w Hotelu, przy czym:
   1.1. pobyt musi rozpocząć się w terminie ważności Vouchera;
   1.2. rezerwacji należy dokonać z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, podając numer Vouchera i korzystając wyłącznie z jednego z następujących kanałów rezerwacyjnych:
      1.2.1. dla Vouchera Kwotowego (i) poprzez stronę internetową: www.crystal-mountain.pl lub (ii) poprzez e-mail: rezerwacja@crystal-mountain.pl, lub (iii) telefonicznie pod numerem: +48 33 44 34 800, lub (iv) osobiście w Hotelu;
      1.2.2. dla Vouchera Pakietowego (i) poprzez e-mail: rezerwacja@crystal-mountain.pl, lub (ii) telefonicznie pod numerem: +48 33 44 34 800, lub (iii) osobiście w Hotelu.
   1.3. termin pobytu w oparciu o Voucher Pakietowy nie może przypadać w okresach wskazanych w ust. 2 poniżej;
   1.4. wykorzystanie Vouchera w wybranym przez Posiadacza terminie, w zakresie posiadanej lub wybranej przez Posiadacza oferty, jest uzależnione od dostępności wolnych miejsc w tym terminie. W przypadku braku wolnych miejsc w wybranym terminie, Hotel zaproponuje inne wolne terminy przypadające w okresie ważności Vouchera.
   1.5. po przyjeździe do Hotelu, podczas rejestracji pobytu w recepcji, Posiadacz powinien oświadczyć zamiar skorzystania z Vouchera i w tym celu okazać personelowi Hotelu Voucher z możliwym do odczytania indywidualnym numerem Vouchera. Nieokazanie Vouchera uniemożliwia jego wykorzystanie.
2. Pobyt z wykorzystaniem Vouchera Pakietowego nie może przypadać w całości ani w części w okresie:
   2.1. od dnia 23 grudnia do dnia 2 stycznia;
   2.2. Świąt Wielkanocy (Wielki Czwartek, Wielki Piątek, Wielka Sobota, Niedziela Wielkanocna, Poniedziałek Wielkanocny);
   2.3. „Majówki” (27 kwietnia – 6 maja);
   2.4. wyłączonym zgodnie z treścią oferty, w ramach której zakupiono Voucher Pakietowy.
3. Voucher jest jednorazowy i niepodzielny, tj. może być wykorzystany tylko podczas jednego pobytu w Hotelu. Jeśli należność za pobyt jest wyższa od wartości Vouchera, Posiadacz zobowiązany jest do zapłacenia brakującej kwoty. Voucher ani jego niewykorzystana część nie podlega wymianie na gotówkę ani jakiekolwiek dalsze vouchery, świadczenia, usługi, towary lub inne rabaty. Zapis powyższy nie narusza uprawnień przysługujących Posiadaczowi z mocy prawa, gdy do niewykorzystania Vouchera dojdzie z winy Wystawcy albo z przyczyn niezależnych od Wystawcy lub Posiadacza.
4. Voucher nie może służyć do zapłaty za usługi nieświadczone przez Wystawcę (np. usługi podmiotów wykonujących we własnym zakresie działalność na obszarze Hotelu).

5. Voucher nie może zostać zrealizowany na zakup innych voucherów.
6. Pobyt w Hotelu odbywa się na zasadach opisanych w regulaminie Hotelu, dostępnym na stronie internetowej www.crystal-mountain.pl oraz w recepcji Hotelu.

§ 5. REKLAMACJE

1. Nabywca i Posiadacz mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w przebiegu procesu zakupu Vouchera, realizacji Vouchera lub w innym zakresie związanym z Voucherem.
2. Wystawca ma obowiązek świadczyć usługi związane z zakupem i realizacją Vouchera bez jakichkolwiek uchybień i innych wad, a w szczególności ma obowiązek umożliwienia realizacji Vouchera w razie spełnienia przez Posiadacza warunków opisanych w Regulaminie.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Nabywcę lub Posiadacza na przykład:
   3.1. pisemnie na adres do doręczeń Wystawcy, wskazany w § 1 pkt 2. Regulaminu;
   3.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rezerwacja@crystal-mountain.pl.
4. Zaleca się podanie przez Nabywcę lub Posiadacza 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 Wystawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Wystawca ustosunkuje się do otrzymanej reklamacji i poinformuje osobę składającą reklamację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Nabywca lub Posiadacz w tym celu podał adres e-mail. Wystawca udzieli Nabywcy lub Posiadaczowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

§ 6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Podanie danych osobowych niezbędnych do zakupu Vouchera, oznaczonych w formularzu zamówienia symbolem gwiazdki, jest dobrowolne, ale ich niepodanie uniemożliwia dokonanie zakupu Vouchera.
2. W celu realizacji Vouchera, niezbędne jest podanie co najmniej imienia i nazwiska Posiadacza, a także innych danych niezbędnych do dokonania rezerwacji pobytu w Hotelu, zgodnie z regulaminem Hotelu. Podanie tych danych jest dobrowolne, ale ich niepodanie uniemożliwia realizację pobytu na podstawie Vouchera. Przed rozpoczęciem pobytu w Hotelu, w recepcji Hotelu Posiadacz powinien okazać dokument potwierdzający tożsamość, aby wykazać uprawnienie do wykorzystania Vouchera.
3. Wystawca otrzymuje dane osobowe Posiadacza od Nabywcy. Otrzymane dane obejmują imię i nazwisko Posiadacza oraz ewentualne inne dane Posiadacza dobrowolnie podane przez Nabywcę.
4. Administratorem danych osobowych jest Wystawca.
5. Dane osobowe są przetwarzane przez Wystawcę w celach związanych z zakupem i umożliwieniem realizacji Vouchera. Począwszy od zgłoszenia przez Posiadacza zamiaru skorzystania z pobytu w

Hotelu, dane osobowe Posiadacza są przetwarzane również na zasadach opisanych w regulaminie Hotelu, dostępnym na stronie internetowej www.crystal-mountain.pl oraz w recepcji Hotelu.

6. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Nabywcy jest:

   6.1. zawarcie i wykonanie umowy obejmującej zakup Vouchera, której stroną jest Nabywca [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO],

   6.2. realizacja celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, realizowanych przez Wystawcę, takich jak marketing bezpośredni poprzez wysyłkę Newslettera (jeśli w trakcie dokonywania zakupu Nabywca wyrazi wolę otrzymywania informacji e-mailowych o ofertach specjalnych), realizacja płatności z wykorzystaniem zewnętrznych systemów obsługi płatności, dochodzenie lub obrona roszczeń, obsługa reklamacji, wewnętrzne cele administracyjne grupy przedsiębiorstw [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO],

   6.3. wykonanie przez Wystawcę obowiązków prawnych nałożonych na Wystawcę w związku ze sprzedażą Vouchera, w szczególności wynikających z przepisów podatkowych, rachunkowych i przepisów o prawach konsumenta [art. 6 ust. 1 lit. c) RODO].

7. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Posiadacza jest:

   7.1. realizacja umowy z Posiadaczem poprzez umożliwienie Posiadaczowi wykorzystania Vouchera [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO],

   7.2. realizacja celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, realizowanych przez Wystawcę, takich jak dochodzenie lub obrona roszczeń, obsługa reklamacji, wewnętrzne cele administracyjne grupy przedsiębiorstw [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO],

   7.3. wykonanie przez Wystawcę obowiązków prawnych nałożonych na Wystawcę w związku ze sprzedażą i realizacją Vouchera, w szczególności wynikających z przepisów podatkowych, rachunkowych i przepisów o prawach konsumenta [art. 6 ust. 1 lit. c) RODO].

8. Wystawca powierza wykonywanie niektórych usług swoim usługodawcom (odbiorcom danych), którym dla potrzeb świadczonych usług mogą być przekazane dane osobowe w niezbędnym dla danej usługi zakresie. Dane mogą być ujawniane podmiotom świadczącym na rzecz Wystawcy obsługę systemu rezerwacyjnego, usługi płatności elektronicznych, informatyczne, hostingowe, prawne, księgowe lub usługę związaną z wysyłką newslettera. Odbiorcami danych w celach administracyjnych mogą być podmioty stanowiące z Wystawcą grupę przedsiębiorstw w rozumieniu art. 4 pkt 19) RODO. Ponadto, dane osobowe mogą zostać udostępnione właściwym organom władzy publicznej, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy prawa.

9. Dane osobowe będą przechowywane przez Wystawcę do upływu okresu przedawnienia roszczeń związanych, w przypadku Nabywcy, z nabyciem Vouchera, a przypadku Posiadacza, z realizacją Vouchera. Jeśli dane będą przetwarzane dla celów marketingowych, zgodnie z wyrażeniem woli otrzymania informacji handlowych, dane będą przechowywane do czas cofnięcia zgody lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w takim celu. W przypadku przetwarzania danych osobowych w celach księgowych, dane będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa.

10. Nabywcy i Posiadaczowi przysługuje prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przeniesienia danych do innego administratora.

11. Nabywcy i Posiadaczowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. przetwarzania niezbędnego do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, realizowanych przez Wystawcę.
12. Nabywcy i Posiadaczowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego.
13. Udzieloną zgodę na przetwarzanie danych osobowych, o ile jej udzielono, Nabywca i Posiadacz może cofnąć w dowolnym momencie, co nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
14. Powyższe uprawnienia Nabywca i Posiadacz mogą zrealizować w szczególności kontaktując się z wyznaczonym przez Wystawcę Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: rodo@crystal-mountain.pl.
15. Informację o przetwarzaniu danych osobowych podawanych w celu realizacji pobytu Posiadacz otrzymuje w trakcie dokonywania rezerwacji pobytu, a także podczas rejestracji pobytu w recepcji Hotelu.

§ 7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Nabywcę lub Posiadacza, 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/sprawy_indywidualne.php; oraz

   http://www.uokik.gov.pl/ wazne_adresy.php.

2. Nabywca lub Posiadacz, będący konsumentem, posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

   2.1. Nabywca lub Posiadacz 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 udziału w Promocji. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich;

   2.2. Nabywca lub Posiadacz 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 Nabywcą lub Posiadaczem a Wystawcą. 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;

   2.3. Nabywca lub Posiadacz może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Nabywcą lub Posiadaczem a Wystawcą, 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 pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem e-mail: porady@dlakonsumentow.pl.

§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Do spraw nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają jakichkolwiek praw Nabywcy lub Posiadacza wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Treść Regulaminu jest udostępniana Nabywcy przed dokonaniem zakupu Vouchera, a nadto jest dostępna bezpłatnie na stronie internetowej: www.crystal-mountain.pl. Odnośnik do treści Regulaminu znajduje się również na Voucherze.
3. Nabywca i Posiadacz są zobowiązani do zapoznania się i przestrzegania Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2022 r.