



PLATINUM MOUNTAIN

Hotel & SPA

\*\*\*\*\*

**REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO Platinum Mountain  
obowiązuje od 01.07.2021 r.**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady Programu Lojalnościowego „Platinum Mountain” dedykowanego dla Gości Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments w Szklarskiej Porębie.
2. Organizatorem programu lojalnościowego jest SILVER MOUNTAIN RESORT OPERATOR spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (00-023) przy ul. Widok 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000694273, NIP: 5213793837, REGON: 368264254. Adres do doręczeń: Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments, ul. Kilińskiego 15B, 58-580 Szklarska Poręba, e-mail: marketing@platinum-mountain.pl.

**§ 2**

**Zasady programu lojalnościowego**

1. Program skierowany jest do Gości indywidualnych – konsumentów (w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego), korzystających z usług Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments. Program nie dotyczy pobytów grupowych, konferencyjnych, okolicznościowych itp.
2. W programie może wziąć udział każda osoba pełnoletnia będąca Gościem hotelu oraz apartamentów. Przystąpienie do programu jest dobrowolne i bezpłatne. W każdej chwili uczestnik może zrezygnować z udziału w programie.
3. Aby wziąć udział w programie, uczestnik programu obowiązany jest do podania swoich danych osobowych, wskazanych w formularzu zgłoszenia do programu lojalnościowego jako niezbędne.
4. Profity płynące z programu są skierowane dla Gości, którzy dokonują rezerwacji tylko i wyłącznie bezpośrednio w Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments telefonicznie, mailowo lub poprzez stronę internetową [www.platinum-mountain.pl](http://www.platinum-mountain.pl) lub [www.platinum-apartments.pl](http://www.platinum-apartments.pl), bez udziału firm pośredniczących w procesie rezerwacji (booking.com, Travelist.pl, itp.) czy biur podróży.
5. Warunkiem uzyskania benefitów płynących z członkostwa w programie jest:
  - dokonanie rezerwacji na nazwisko członka programu,
  - członek programu musi być równocześnie płatnikiem za rezerwację,
  - członek programu musi być zameldowany w jednym z pokoi,
  - benefity uzyskiwane są za maksymalnie 2 pokoje na jednej rezerwacji.
6. W czasie trwania programu, jego uczestnicy będą otrzymywać informacje o promocjach, ofertach specjalnych i innych wydarzeniach. Powyższe informacje będą przesyłane drogą elektroniczną poprzez e-mail, sms-em lub telefonicznie – jeżeli uczestnik wyrazi na to zgodę.
7. Program lojalnościowy zakłada przyznanie poszczególnych kart uczestnictwa Gościom, którzy spełnią określone poniżej warunki:



PLATINUM MOUNTAIN

Hotel & SPA

\*\*\*\*\*

**Basic** - poziom członkowski przyznajemy osobie, która posiada rezerwację w Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments i podczas meldunku wyrazi chęć wzięcia udziału w programie lojalnościowym..

**Silver** – zmiana statusu z „Basic” następuje w momencie gdy gość zrealizuje transakcje opiewające w sumie na kwotę minimum 10000 zł brutto. Na kwotę składają się wszystkie składowe rachunku Gościa (usługi noclegowe, gastronomiczne, SPA, opłata parkingowa) z wyłączeniem opłaty lokalnej.\*

**Gold** - zmiana statusu z „Silver” następuje w momencie gdy gość zrealizuje transakcje opiewające w sumie na kwotę minimum 20000 zł brutto. Na kwotę składają się wszystkie składowe rachunku Gościa (usługi noclegowe, gastronomiczne, SPA, opłata parkingowa) z wyłączeniem opłaty lokalnej.\*

**Platinum** - zmiana statusu z „Gold” następuje w momencie gdy gość zrealizuje transakcje opiewające w sumie na kwotę minimum 30000 zł brutto. Na kwotę składają się wszystkie składowe rachunku Gościa (usługi noclegowe, gastronomiczne, SPA, opłata parkingowa) z wyłączeniem opłaty lokalnej.\*

\*Aby utrzymać posiadany status gość musi w przeciągu 12 miesięcy od daty ostatniego wymeldowania zrealizować minimum 1 nocleg.

### § 3

#### Uczestnictwo w programie lojalnościowym

1. Każda osoba, która wyraziła chęć przystąpienia do Programu Lojalnościowego dostaje maila powitalnego, a dane dotyczące statusu zapisywane są w wewnętrznym systemie hotelowym.
2. Przywileje i rabaty przyznawane są wyłącznie uczestnikowi programu oraz osobom zameldowanymi w jego pokoju.
3. Uczestnik nie jest uprawniony do przekazania benefitów wynikających z uczestnictwa w programie osobom trzecim.
4. Członkostwo upoważnia do:

##### Poziom **Silver**:

- Welcome drink dla każdej osoby zameldowanej w pokoju posiadacza karty do wykorzystania w Lobby Bar (w tym dzieci).
- 3 % rabatu na następne rezerwacje.

##### Poziom **Gold**:

- Welcome drink dla każdej osoby zameldowanej w pokoju posiadacza karty do wykorzystania w Lobby Bar (w tym dzieci).
- 5 % rabatu na następne rezerwacje.
- Wstawka VIP do pokoju lub apartamentu w dniu przyjazdu.
- Wcześniejszy Check-in od godziny 12:00 (możliwości wcześniejszego check-in tylko w przypadku dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją).
- Późniejszego Check-out do godz. 14:00 (możliwości późniejszego check-out tylko w przypadku dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją).



PLATINUM MOUNTAIN

Hotel & SPA

\*\*\*\*\*

**Poziom Platinum:**

- 10% rabatu na napoje alkoholowe i bezalkoholowe oraz a'la carte w hotelowych restauracjach i barach. Rabat dotyczy rachunku regulowanego przez posiadacza karty przy rezerwacji maksymalnie do 4 osób.
- Welcome drink dla każdej osoby zameldowanej w pokoju posiadacza karty do wykorzystania w Lobby Bar (w tym dzieci).
- Wstawka VIP do pokoju lub apartamentu w dniu przyjazdu
- Parkingu gratis w garażu podziemnym (tylko w przypadku dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją)
- 10 % rabatu na następną rezerwację
- Wcześniejszy Check-in od godziny 12:00 (możliwość wcześniejszego check-in tylko w przypadku dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją)
- Późniejszego Check-out do godz. 14:00 (możliwość późniejszego check-out tylko w przypadku dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją).

10. Członkostwo upoważnia do korzystania ze specjalnych ofert adresowanych członkom programu. Przy ofertach specjalnych dedykowanych uczestnikom programu rabat dodatkowy z tytułu posiadania członkostwa nie będzie już udzielany.

11. Uczestnik programu zmienia swój status i tym samym otrzymuje wiadomość drogą mailową w przypadku transakcji na kwotę odpowiadającą poszczególnym progom lub liczby odbytych noclegów.

12. Członkostwo traci ważność jeżeli uczestnik programu w ciągu 12 miesięcy od daty ostatniego wymeldowania nie zrealizował żadnej rezerwacji w obiekcie

**§ 4**

**Postanowienia końcowe**

1. Rabaty udzielane są pod warunkiem dokonywania płatności przez posiadacza członkostwa za usługi.
2. Rabat na następny pobyt może objąć maksymalnie dwa pokoje, lub dwa apartamenty.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Nie będzie to miało wpływu na nabyte już prawa uczestnictwa w programie.
4. Szczegółowych informacji o programie udzielają pracownicy Działu Sprzedaży i Marketingu Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments pod adresem mailowym: [marketing@platinum-mountain.pl](mailto:marketing@platinum-mountain.pl)
5. Przystąpienie do programu i korzystanie z Programu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu ze strony posiadacza członkostwa.
6. Reklamacje związane z uczestnictwem programu należy składać do recepcji hotelu pisemnie na adres: Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments; ul. Kilińskiego 15B, 58-580 Szklarska Poręba lub drogą elektroniczną na adres: [marketing@platinum-mountain.pl](mailto:marketing@platinum-mountain.pl)
7. Organizator ma 30 dni na rozpatrzenie reklamacji od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej. W tym terminie Organizator przekaże uczestnikowi programu odpowiedź na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku (np. e-mailem).



## § 5

### **Polubowne sposoby rozpoznania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tychże postępowań**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez uczestnika programu 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. Uczestnik programu posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) uczestnik programu 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 programu lojalnościowego. 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) uczestnik programu 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 uczestnikiem programu, a Organizatorem. 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) uczestnik programu może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między uczestnikiem programu, a Organizatorem, 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) uczestnik programu 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).



PLATINUM MOUNTAIN

Hotel & SPA

\*\*\*\*\*

## § 6

### Polityka Prywatności i Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych uczestników programu jest Organizator.

2. Dane osobowe będą przetwarzane:

- w celu wykonania umowy obejmującej udział uczestnika w programie [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO], w tym prowadzenia konta uczestnika;
- w celu umożliwienia korzystania przez uczestnika z usług SPA & Wellness w ramach programu w oparciu o wyrażną zgodę – w zakresie danych osobowych dotyczących zdrowia [art. 9 ust. 2 lit. a) RODO]; obejmuje to możliwości korzystania z usług SPA & Wellness w ramach korzyści wynikających z uczestnictwa w programie;
- dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, takich jak marketing bezpośredni usług własnych administratora, obsługa reklamacji, dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona w zakresie ewentualnych wzajemnych roszczeń uczestnika, kontakt z uczestnikiem w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędu przy realizacji płatności, przy naliczeniu punktów), archiwizacja [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- w celach marketingowych poprzez e-mail, SMS lub telefon w oparciu o zgodę uczestnika [art. 6 ust. 1 lit. a) RODO].

3. Ponadto przepisy prawa mogą wymagać od Organizatora przetwarzania danych osobowych np. dla celów rachunkowych i podatkowych.

4. Podanie danych osobowych wymienionych w formularzu przystąpienia do programu lojalnościowego jest dobrowolne, ale podanie danych oznaczonych symbolem „\*” jest niezbędne w celu przystąpienia do programu i jego realizacji. Niepodanie tych danych uniemożliwi przystąpienie do programu. Podanie numeru telefonu lub adresu e-mail jest konieczne wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub na przesyłanie ofert w ramach marketingu bezpośredniego. Brak tych danych uniemożliwi przekazywanie uczestnikowi informacji o najnowszych promocjach.

5. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia, oznaczonej w formularzu przystąpienia do programu symbolem „\*” jest niezbędne, aby wziąć udział w programie. Brak wyrażenia tej zgody uniemożliwia wzięcie udziału w programie. Wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub na przesyłanie ofert w ramach marketingu bezpośredniego jest dobrowolne i niewyrażenie tych zgód nie wpływa na możliwość przystąpienia do programu i jego realizacji. Brak tych zgód uniemożliwi jednak przesyłanie uczestnikowi programu informacji o najnowszych promocjach. Uczestnik na bieżąco będzie informowany drogą mailową o aktualnie prowadzonych akcjach promocyjnych w Platinum Mountain Hotel & SPA\*\*\*\*\* i Platinum Apartments, pod warunkiem, że wyrazi na to zgodę w chwili wypełniania formularza zgłoszeniowego lub w późniejszym czasie.



PLATINUM MOUNTAIN

Hotel & SPA

\*\*\*\*\*

6. Administrator powierza wykonywanie niektórych usług swoim usługodawcom (odbiorcom danych). Z tego względu może być konieczne ujawnienie Państwa danych osobowych w niezbędnym dla danej usługi zakresie podmiotom współpracującym z administratorem przy świadczeniu usług hotelowych (w tym usług dodatkowych), w tym w szczególności usług objętych programem lojalnościowym, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, kurierskie, informatyczne, hostingowe, księgowe, obsługi mailingu lub usługi marketingowe.
7. Dane osobowe uczestnika będą przetwarzane przez czas udziału w programie lojalnościowym, a także do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń. Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody, a po cofnięciu zgody mogą być przetwarzane do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
8. Uczestnikowi programu przysługuje prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
9. Ponadto uczestnikowi programu przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania niezbędnego do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, realizowanych przez Organizatora.
10. Uczestnik posiada prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych na potrzeby marketingu bezpośredniego.
11. Udzielone przez uczestnika zgody można cofnąć w dowolnym momencie, co nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
12. Powyższe uprawnienia można zrealizować, zgłaszając je na podany wyżej adres Organizatora lub poprzez e-mail na adres: [guest.experience@platinum-mountain.pl](mailto:guest.experience@platinum-mountain.pl)
13. Ponadto uczestnikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
14. Uczestnik powinien niezwłocznie informować Organizatora o zmianie swoich danych osobowych.