



REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO GREEN CLUB

obowiązuje od 01.06.2020 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady Programu Lojalnościowego „Green Club” dedykowanego dla Gości Green Mountain Hotel***** i Green Apartments w Karpaczu.

2. Organizatorem programu lojalnościowego jest OSADA ŚNIEŻKA OPERATOR spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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: 0000502497, NIP: 7010415841, REGON: 147147210, adres do doręczeń: Green Mountain Hotel***** i Green Apartments, ul. Sarnia 21, 58-540 Karpacz, e-mail: marketing@green-mountain.pl

§ 2

Uczestnictwo w programie lojalnościowym

1. Program skierowany jest do Gości indywidualnych – konsumentów (w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego), korzystających z usług Green Mountain Hotel***** i Green 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 Green Mountain Hotel***** i Green Apartments telefonicznie, mailowo lub poprzez stronę internetową www.green-mountain.pl lub www.green-apartments.pl, bez udziału firm pośredniczących w procesie rezerwacji (booking.com, Travelist.pl, itp.) czy biur podróży.

5. 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.

6. Program lojalnościowy zakłada przyznanie poszczególnych kart uczestnictwa Gościom, którzy spełnią określone poniżej warunki:

Green - kartę członkowską przyznajemy osobie, która w okresie 12 miesięcy kalendarzowych od momentu wypełnienia deklaracji przystąpienia do Programu w Green Mountain Hotel***** i Green Apartments zrealizuje transakcje opiewające w sumie na kwotę minimum 5000 zł brutto. Jednorazowa transakcja może obejmować maksymalnie 2 pokoje lub 2 apartamenty. Na kwotę składają się wszystkie składowe rachunku Gościa (usługi noclegowe, gastronomiczne, SPA, opłata parkingowa) z wyłączeniem opłaty lokalnej. Gość otrzymuje wirtualną kartę członkowską.

Silver - kartę członkowską przyznajemy osobie, która w okresie 12 miesięcy kalendarzowych od momentu wypełnienia deklaracji przystąpienia do Programu w Green Mountain Hotel***** i Green Apartments zrealizuje transakcje opiewające w sumie na kwotę minimum 10 000 zł brutto. Jednorazowa transakcja może obejmować maksymalnie 2 pokoje lub 2 apartamenty. Na kwotę składają się wszystkie składowe rachunku Gościa (usługi noclegowe, gastronomiczne, SPA, opłata parkingowa) z wyłączeniem opłaty lokalnej. Gość otrzymuje kartę członkowską Silver.

Gold - kartę członkowską przyznajemy osobie, która w okresie 12 miesięcy kalendarzowych od momentu wypełnienia deklaracji przystąpienia do Programu w Green Mountain Hotel***** i Green Apartments zrealizuje transakcje opiewające w sumie na kwotę minimum 20 000 zł brutto. Jednorazowa transakcja może obejmować maksymalnie 2 pokoje lub 2 apartamenty. Na kwotę składają się wszystkie składowe rachunku Gościa (usługi noclegowe, gastronomiczne, SPA, opłata parkingowa) z wyłączeniem opłaty lokalnej. Gość otrzymuje kartę członkowską Gold.

§ 3

Karta uczestnictwa w programie lojalnościowym

1. Uczestnik programu otrzyma plastikową kartę uczestnictwa (z wyłączeniem poziomu Green). Kartę będzie można odebrać osobiście w Green Mountain Hotel***** i Green Apartments lub zostanie wysłana drogą pocztową na adres wskazany w formularzu zgłoszenia.
2. Karta jest opatrzona numerem przypisanym do konkretnej osoby bądź imieniem i nazwiskiem w celu identyfikacji jej posiadacza w systemie hotelowym.
3. Przywileje i rabaty przyznawane są wyłącznie właścicielowi karty.
4. Uczestnik nie jest uprawniony do przekazania karty osobom trzecim.
5. Zgubienie lub kradzież karty należy niezwłocznie zgłosić u Organizatora programu.
6. Organizator programu nie ponosi odpowiedzialności w związku z utratą karty poprzez kradzież lub zgubienie.
7. W przypadku utraty karty Organizator nie ma obowiązku wydania bezpłatnego duplikatu.
8. Duplikat karty może zostać wydany na wniosek uczestnika i jest to koszt 30 zł.
9. Karta gwarantuje / upoważnia do:



Karta Green upowaznia do:

- Welcome drink dla każdej osoby zameldowanej w pokoju posiadacza karty do wykorzystania w Lobby Bar.
- 5 % rabatu na następane rezerwacje

Karta Silver upowaznia do:

- wypożyczenia sprzętu rekreacyjnego na 1 dzień (rower, rower elektryczny, hulajnoga). Opcja do wykorzystania raz na pobyt. Sprzęt wypożyczany jest tylko z hotelowych wypożyczalni, które czynne są w ściśle określonych porach roku, dniach i godzinach.
- Welcome drink dla każdej osoby zameldowanej w pokoju posiadacza karty do wykorzystania w Lobby Bar.
- 7 % rabatu na następane rezerwacje
- Parkingu gratis lub 50% zniżki na parking w garażu podziemnym (tylko w przypadku dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją)
- 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)

Karta Gold upowaznia do:

- wypożyczenia sprzętu rekreacyjnego na 1 dzień (rower, rower elektryczny, hulajnoga). Opcja do wykorzystania raz na pobyt. Sprzęt wypożyczany jest tylko z hotelowych wypożyczalni, które czynne są w ściśle określonych porach roku, dniach i godzinach.
- 10% rabatu na napoje alkoholowe i bezalkoholowe 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.
- Wstawka Green VIP do pokoju lub apartamentu w dniu przyjazdu
- Parkingu gratis na zewnątrz i w garażu podziemnym (tylko w przypadku
- dostępności miejsc i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją)
- 10 % rabatu na następną rezerwację
- Darmowej konsultacji z kosmetyczką w salonie Dr Iren Eris, po wcześniejszym umówieniu terminu w recepcji Spa.
- 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. Karta upowaznia do korzystania ze specjalnych ofert adresowanych członkom programu. Przy ofertach specjalnych dedykowanych posiadaczom karty rabat dodatkowy z tytułu posiadania karty programu nie będzie już udzielany.

11. Uczestnik programu zmienia swój status i tym samym otrzymuje nową kartę członkowską w przypadku transakcji na kwotę odpowiadającą poszczególnym progom.

12. Karta uczestnictwa traci ważność jeżeli uczestnik programu nie dokonał żadnej nowej transakcji w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych od dokonania ostatniej transakcji.

13. Utrzymanie danego statusu jest zagwarantowane wyłącznie poprzez dokonanie odpowiedniej kwoty transakcji dla danego poziomu w okresie 12 miesięcy kalendarzowych.

§ 4

Postanowienia końcowe

1. Aby skorzystać z rabatów i poszczególnych przywilejów wynikających z posiadania karty należy poinformować, że jest się posiadaczem karty oraz okazać właściwą kartę we wszystkich miejscach, gdzie rabaty i przywileje będą udzielane. Nie okazanie karty (brak karty) jest równoznaczne z odmową udzielenia rabatu lub przywileju.
2. Rabaty udzielane są pod warunkiem dokonywania płatności przez posiadacza karty za usługi.
3. Rabat na następny pobyt może objąć maksymalnie dwa pokoje, lub dwa apartamenty.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Nie będzie to miało wpływu na nabyte już prawa uczestnictwa w programie.
5. Szczegółowych informacji o programie udzielają pracownicy Działu Sprzedaży i Marketingu Green Mountain Hotel***** i Green Apartments pod adresem mailowym: marketing@green-mountain.pl
6. Przystąpienie do programu i korzystanie z Kart Programu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu ze strony posiadacza karty.
7. Reklamacje związane z uczestnictwem programu należy składać do recepcji hotelu pisemnie na adres: Green Mountain Hotel***** i Green Apartments; ul. Sarnia 21, 58-540 Karpacz lub drogą elektroniczną na adres: marketing@green-mountain.pl
8. 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/sprawy_indywidualne.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;

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).

§ 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 wyraźną 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 przysyłanie 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 przysyłanie 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 przysyłanie uczestnikowi programu informacji o najnowszych promocjach. Uczestnik na bieżąco będzie informowany drogą mailową o aktualnie prowadzonych akcjach promocyjnych w Green Mountain 5* Hotel & Apartments, pod warunkiem, że wyrazi na to zgodę w chwili wypełniania formularza zgłoszeniowego lub w późniejszym czasie.

6. Administrator powierza wykonywanie niektórych usług swoim usługodawcom (odbiorcom danych). Z tego względu może być konieczne ujawnienie Państwu 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, księgowo, 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: rodo@green-mountain.pl.
13. Ponadto uczestnikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
14. Uczestnik powinien niezwłocznie informować Organizatora o zmianie swoich danych osobowych.