

## Vorschriften des Green Mountain Hotel \*\*\*\*\*

### § 1

#### Gegenstand der Vorschriften

---

**1.** Die Bestimmungen (im Folgenden: Bestimmungen) definieren den Gegenstand der Erbringung von Dienstleistungen, die Haftung und die Regeln für den Aufenthalt in den Räumlichkeiten des Green Mountain Hotels \*\*\*\*\* (im Folgenden: das Hotel) und sind Bestandteil des Vertrags (im Folgenden: die Vereinbarung), die durch Unterzeichnung einer Registrierungskarte unter Berücksichtigung der Bestimmungen von § 2 der Verordnung geschlossen wird. Mit der Unterzeichnung der Registrierungskarte bestätigt der Hotelgast (im Folgenden als: der Gast bezeichnet), dass er die Bestimmungen der Vorschriften gelesen und akzeptiert hat.

**2.** Das Hotel wird von folgender Firma geführt: Osada Śnieżka Operator, eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Warschau (00-023) an der Ul. Widok 8, eingetragen in das Unternehmerregister des vom Bezirksgericht für die Hauptstadt Warschau in Warschau geführten nationalen Gerichtsregisters, XII Handelsabteilung des nationalen Gerichtsregisters, unter der Nummer: 0000502497, NIP: 7010415841, REGON: 147147210, Serviceadresse: ul. Sarnia 21, 58-540 Karpacz, E-Mail: recepcja@green-mountain.pl, Telefon: +48 75 306 75 75.

**3.** Die Bestimmungen sind verfügbar: (I) auf der Website [www.green-mountain.pl](http://www.green-mountain.pl), (II) an der Hotelrezeption (im Folgenden: Rezeption) und (III) in jedem Hotelzimmer.

**4.** Die Vorschriften gelten für alle Gäste.

**5.** Im Rest der Bestimmungen bedeutet der Begriff "Hotel" - je nach Kontext - Green Mountain Hotel \*\*\*\*\* oder das in Ziff. 2 oben.

### § 2

#### Abschluss der Vereinbarung über den Buchungsservice (Distanzvereinbarung)

---

**1.** Um eine Fernbuchung vorzunehmen (im Folgenden: Buchung), ist der Gast berechtigt, eine Vereinbarung mit dem Hotel über das Buchungssystem des Hotels (im Folgenden: System) zu schließen, das auf der Website [www.green-mountain.pl](http://www.green-mountain.pl) verfügbar ist.

**2.** Der Gast nimmt eine Reservierung im System vor, indem er die vom System angegebenen Aktivitäten ausführt, einschließlich des Ausfüllens des Reservierungsformulars (im Folgenden: das Formular). Die Angabe der persönlichen Daten des Gastes in dem Formular ist erforderlich, um diese verwenden und eine Reservierung vornehmen zu können.

**3.** Der Gast kann die angebotenen Dienstleistungen auswählen, einschließlich Standardunterkünfte und -pakete sowie zusätzliche Dienstleistungen.

**4.** Die im System angegebenen Preise sind in polnischen Zloty angegeben und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Für Leistungen, die nicht von der Buchung abgedeckt sind, zahlt der Gast den fälligen Betrag direkt im Hotel.

**5.** Nach der Reservierung sendet das Hotel eine Bestätigung der Reservierung an die vom Gast angegebene E-Mail-Adresse, in der unter anderem Angaben zum Gast, Hotel, Beschreibung des bestellten Angebots, Gültigkeit des Angebots und die Höhe der Vorauszahlung auf den Preis für die gebuchten Leistungen (im Folgenden: Vorauszahlung) oder den gesamten zu zahlenden Preis. Die Vorauszahlung oder der gesamte Preis für die bestellten Leistungen (abhängig vom ausgewählten Angebot) muss innerhalb der in der Buchungsbestätigung angegebenen Zeit bezahlt werden.

**6.** Die Zahlung des Vorschusses oder des gesamten Preises durch den Gast, abhängig vom ausgewählten Angebot, innerhalb der vorgeschriebenen Frist ist eine Bedingung für den Abschluss des Vertrags.

**7.** Die Zahlung des Vorschusses oder des gesamten Preises erfolgt über eine der folgenden Zahlungsmethoden:

a) Dotpay.pl Online-Zahlungssystem, zu dem der Gast bei einer Reservierung im System weitergeleitet wird. Der Gast trägt keine zusätzlichen Gebühren für die Zahlung über das Online-Zahlungssystem Dotpay.pl. Das Hotel ist nicht Eigentümer oder Betreiber des Online-Zahlungssystems Dotpay.pl. Der Gast sollte die vom Dotpay.pl-Betreiber angewendeten Datenschutzbestimmungen lesen.

b) traditionelle Überweisung auf die Kontonummer, die in der an den Gast gesendeten Buchungsbestätigung angegeben ist.

**8.** Der Vertrag zwischen dem Gast und dem Hotel gilt als abgeschlossen nach Zahlung des Vorschusses oder des gesamten Preises durch den Gast, je nach ausgewähltem Angebot

**9.** Der Inhalt der aus der Ferne geschlossenen Vereinbarung wird aufgezeichnet, gesichert und dem Gast zur Verfügung gestellt, indem: (1) die Bestimmungen auf der System-Website in einer Form verfügbar gemacht werden, die vom Gast heruntergeladen werden kann, und (2) dem Gast eine E-Mail zur Bestätigung der Buchung. Der Inhalt der Vereinbarung wird zusätzlich im System erfasst und gesichert.

**10.** Das Versäumnis des Gastes, die Vorauszahlung oder den gesamten Preis je nach ausgewähltem Angebot innerhalb der in der Buchungsbestätigung angegebenen Frist zu zahlen, gilt als Rücktritt von der Buchung, was dazu führt, dass die Vereinbarung zwischen dem Gast und das Hotel.

**11.** Sofern das Angebot oder die Bestätigung der Reservierung nichts anderes vorsieht (z. B. durch Angabe, dass das Angebot nicht erstattungsfähig ist oder keine Möglichkeit für Änderungen oder Stornierungen besteht), ist der Gast berechtigt, die bestätigte Reservierung mindestens 7 Tage vor Beginn der ersten Hotelnacht des geplanten Aufenthalts zu stornieren. Die für die Vorauszahlung fälligen Beträge oder der vom Gast gezahlte Preis wird innerhalb von 21 Arbeitstagen erstattet. Die Stornierung der Reservierung muss schriftlich (an die in § 1 Abs. 2 der Bestimmungen angegebene Lieferadresse des Hotels) oder in Form einer E-Mail an folgende Adresse erfolgen: [booking.online@green-mountain.pl](mailto:booking.online@green-mountain.pl).

**12.** Wenn der Gast: (I) die Buchung weniger als 7 Tage vor Beginn der ersten Hotelnacht des geplanten Aufenthalts storniert oder (II) am geplanten Anreisetag nicht im Hotel erscheint, darf die Vorauszahlung vorbehaltlich der Bestimmungen der folgenden Absätze innerhalb von 6 Monaten verwendet werden.

**13.** Die in den vorstehenden Absätzen vorgesehenen Bestimmungen, die die Möglichkeit der Stornierung der Reservierung oder die Rückerstattung der für die Reservierung gezahlten Beträge einschränken, schränken das Recht des Gastes, die Buchung zu stornieren und die geleisteten Zahlungen aufgrund der zwingenden gesetzlichen Bestimmungen oder der Rechte des Gastes bei Nichterfüllung des Vertrages durch das Hotel, einschließlich der Rechte aus der Vorauszahlung.

**14.** In dem Umfang, der nicht durch Absatz 13 oben abgedeckt ist, kann das Hotel auf Wunsch des Gastes auch der Stornierung der Buchung oder der Möglichkeit zustimmen, den vom Gast zu einem späteren Zeitpunkt gezahlten Betrag zu verwenden, wenn nach der Buchung und weniger als 7 Tage vor Beginn des Aufenthalts nachweislich außergewöhnliche Umstände vorliegen, auf die der Gast keinen Einfluss hat:

- a) Tod der Person, die dem Gast am nächsten steht;
- b) gesundheitliche Beeinträchtigung oder plötzliche Krankheit des Gastes oder einer anderen Person durch die Buchung abgedeckt, um die Ankunft im Hotel zu verhindern;
- c) Straßensperrung, Annullierung von Flügen, Fähren, Bussen oder Bahnen, wodurch es unmöglich wird, das Hotel am Tag der Ankunft zu erreichen, ohne eine alternative Verbindung um das Hotel am selben Tag zu erreichen.
- d) Naturkatastrophen, Unruhen, Terrorakte, Machtakte öffentliche Begrenzung des Reisens, Epidemien.

**15.** Der Gast sollte das Eintreten der in Ziffer 14 lit. genannten Umstände dokumentieren. a) -c) oben. Die in Abs. 14 lit. d) oben kann vom Hotel anhand öffentlich zugänglicher Informationsquellen überprüft werden.

**16.** Nach Art. 38 Punkt 12 des Gesetzes vom 30. Mai 2014 über Verbraucherrechte ist der Gast nicht berechtigt, von einem Fernabsatzvertrag nach diesem Absatz zurückzutreten (mit Ausnahme des in Absatz 11 genannten Falles).

### § 3

#### Hotel Tag

---

**1.** Der Gast gibt das Datum des Aufenthalts im Hotel an. Hotelzimmer werden für Hoteltage vermietet.

**2.** Der Hotel Tag beginnt um 16:00 Uhr am ersten Tag und endet am Abreisetag um 11:00 Uhr, sofern der Vertrag für einen Gruppenaufenthalt oder eine individuelle Bestätigung nichts anderes vorsieht.

**3.** Es ist möglich, den Hotel Tag je nach Verfügbarkeit der Zimmer zu verlängern. Für die Verlängerung des Hoteltages bis 19.00 Uhr, wird die Hälfte des am Abreisetag gültigen Unterkunftspreises verrechnet.

**4.** Ein Antrag auf Verlängerung des Aufenthalts sollte vom Gast an der Rezeption bis 09:00 Uhr am Tag des Ablaufs der Zimmermiete

gemeldet werden. Das Hotel wird den Antrag auf Verlängerung des Aufenthalts je nach Verfügbarkeit der Zimmer berücksichtigen.

**5.** Der Gast wird von der Rezeption betreut, Durchwahl 100.

### § 4

#### Aufenthalt Registrierung

---

**1.** Die Grundlage für die Registrierung des Aufenthalts des Gastes im Hotel ist die Vorlage eines gültigen Personalausweises oder Reisepasses an der Rezeption und die Unterzeichnung der Registrierungskarte.

**2.** Personen, die nicht für einen Aufenthalt im Hotel registriert sind, können von 7.00 bis 22.00 Uhr als Gäste in einem Hotelzimmer bleiben.

**3.** Der Gast kann das Zimmer nicht an andere Personen übertragen, auch wenn der Zeitraum, für den der Gast die Gebühr bezahlt hat, nicht abgelaufen ist.

**4.** Das Hotel kann die Aufnahme eines Gastes verweigern, der während des vorherigen Aufenthalts (früherer Aufenthalt) grob gegen die Bestimmungen verstoßen hat, insbesondere durch Beschädigung des Eigentums des Hotels oder der Gäste, Körperverletzung von Gästen, Hotelangestellten oder anderen Personen, die im Hotel übernachten.

**5.** Das Hotel kann Geldbeträge auf der vom Gast bereitgestellten Zahlungskarte sperren, um die Buchung in Höhe der Zahlung für den gesamten Aufenthalt vorzunehmen, und auch die Zahlungen des Hotels von dieser Karte einziehen.

**6.** Der Rücktritt des Gastes vom Aufenthalt während des Hotel Tages hat keinen Einfluss auf den Betrag des Aufenthalts, sofern die gesetzlichen Bestimmungen nichts anderes vorsehen.

**7.** Der Gast stimmt zu, dass eine Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer ohne Unterschrift ausgestellt wird.

**8.** Mit der Unterzeichnung der Registrierungskarte kann der Gast der Eröffnung eines Hotelkontos zustimmen, um Transaktionen abzuwickeln, die während des Aufenthalts des Gastes in den Räumlichkeiten des Hotels getätigt wurden (z. B. Einkäufe in einer Bar oder einem Restaurant mit zusätzlichen kostenpflichtigen Diensten). Die Hotelrechnung ist der Zimmernummer des Gastes zugeordnet. Das Hotel kann die Zahlungskartendaten des Gastes anfordern und die Zahlungskarte vorautorisieren, um die Zahlung für zusätzliche Dienstleistungen und gekaufte Waren sicherzustellen.

**9.** Wenn der Gast sich bereit erklärt, ein Hotelkonto gemäß Absatz 8 zu eröffnen, kann der Gast Waren oder Dienstleistungen mit einem aufgeschobenen Zahlungstermin spätestens bis zur Abmeldung des Aufenthalts im Hotel kaufen. Waren oder Dienstleistungen, die der Gast während seines Aufenthalts im Hotel gekauft hat, werden der Hotelrechnung des Gastes hinzugefügt. Um die Option zum Hinzufügen von Waren oder Dienstleistungen zur Hotelrechnung zu nutzen, müssen Sie beim Kauf von Waren oder Dienstleistungen:

- a) dem Hotelpersonal den Willen zum Ausdruck bringen, den für die gekauften Waren oder Dienstleistungen fälligen Betrag der Hotelrechnung hinzuzufügen;
- b) Zeigen Sie dem Hotelpersonal die Zugangskarte zum Hotelzimmer, um sie in das IT-System des Hotels zu laden, und bestätigen Sie, ob die Hotelrechnung mit Zustimmung des Gastes dem Hotelzimmer zugewiesen wurde und ob das Kontolimit nicht übertroffen wurde
- c) Um das Recht zur Verwendung der Zugangskarte zum Hotelzimmer und das Recht zum Kauf von Waren oder Dienstleistungen als Teil des Hotelkontos zu überprüfen, geben Sie zusätzliche Überprüfungsdaten an, d.h. die Zimmernummer oder den Namen des Gastes in der Registrierungskarte bei der Anmeldung eines Aufenthalts im Hotel,
- d) Unterschreiben Sie die vom Hotelpersonal gedruckte Rechnung, in der der Kauf von Waren oder Dienstleistungen bestätigt wird.

**10.** Der Gast kann andere Personen zum Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Hotelkonto ermächtigen, insbesondere indem er ihnen eine Zugangskarte für das Hotelzimmer und zusätzliche Überprüfungsdaten gemäß Absatz 9 Lit. zur Verfügung stellt. c) oben.

**11.** Der Gast ist verpflichtet, die gekauften Waren oder Dienstleistungen, die seiner Hotelrechnung hinzugefügt wurden, vor dem Ende des Hotelaufenthalts oder unmittelbar nach Überschreitung des in Absatz 14 angegebenen Grenzwerts zu bezahlen, wenn der Gast die Hotelrechnung weiterhin verwenden möchte.

**12.** Der Gast sollte der Zimmerzugangskarte keine zusätzlichen Bestätigungsdaten für Personen zur Verfügung stellen, die nicht vom Gast zum Kauf von Waren oder Dienstleistungen über das Hotelkonto autorisiert wurden. Der Gast sollte die Hotelrezeption unverzüglich über den Verlust der Zimmerzugangskarte informieren.

**13.** Der Betrag der nicht bezahlten Zahlungsverpflichtungen für Waren oder Dienstleistungen, die im Rahmen des Hotelkontos gekauft wurden, darf 2.000,00 PLN (zweitausend Zloty) nicht überschreiten. Es ist nicht möglich, Forderungen zur Hotelrechnung hinzuzufügen, wenn nach dem Hinzufügen die im vorhergehenden Satz angegebene Grenze überschritten wird.

## § 5

### Hotel Dienstleistungen

---

**1.** Das Hotel bietet Dienstleistungen in Übereinstimmung mit seiner Kategorie und seinem Standard.

**2.** Im Falle von Vorbehalten bezüglich der Qualität der Dienstleistungen wird der Gast gebeten, alle Reservierungen unverzüglich an der Rezeption zu melden, damit die Mitarbeiter reagieren und den Standard der erbrachten Dienstleistungen verbessern können.

**3.** Das Hotel bietet seinen Gästen:

- » Bedingungen für volle und uneingeschränkte Ruhe,
- » Sicherheit des Aufenthalts, einschließlich Vertraulichkeit von Informationen des Besuchers,
- » Professioneller und zuvorkommender Service im Bereich aller Dienstleistungen, die im Hotel zur Verfügung gestellt werden,

- » Zimmer reinigen und notwendige Reparaturen an Geräten durchführen während der Abwesenheit des Gastes und in seiner Gegenwart, nur wenn er seine Zustimmung und einen solchen Wunsch gibt,
- » Technisch effizienter Service und im Falle von Fehlern, die nicht sofort behoben werden können, wird das Hotel alle Anstrengungen für Möglichkeiten unternehmen, diese Unannehmlichkeiten zu lindern.

**4.** Zusätzlich bietet das Hotel auf Wunsch des Gastes die folgenden Dienstleistungen kostenlos an:

- » Bereitstellung von Informationen in Bezug zu Aufenthalt und Reisen,
- » Weckanruf,
- » Aufbewahrung des Gepäcks der im Hotel eingetragenen Gäste,
- » Ein Taxi bestellen.

**5.** Gäste können folgendes kostenlos nutzen:

- » Die Spa & Wellness Zone (Schwimmbad, Whirlpool, Saunen, Ruhebereich),
- » Die Minibibliothek,
- » Internetanschluss.

**6.** Gegen eine zusätzliche Gebühr können Gäste andere im Hotel angebotene zusätzliche Dienstleistungen zu den Bedingungen nutzen, die in den Bestimmungen für die Nutzung dieser Dienstleistungen und Preislisten festgelegt sind, die den Gästen vor der Nutzung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden.

**7.** Der Speiseplan in Form eines Buffets kann nur im Speisesaal gegessen werden, in dem das Buffet angeboten wird. Es ist verboten, Essen außerhalb des Speisesaals mitzunehmen. Das Essen kann nach Absprache mit dem Hotelpersonal gegen Zahlung des Preises für das Essen herausgenommen werden.

**8.** Kinder unter 13 Jahren sollten das Buffet nur unter Aufsicht erwachsener Erziehungsberechtigter benutzen, um Verbrennungen, Schnitte oder Verletzungen oder andere Schäden zu vermeiden.

**9.** Ernährungsunverträglichkeiten sollten vom Gast an der Rezeption und - während der Mahlzeiten - dem Personal gemeldet werden, das die Mahlzeiten abwickelt.

## § 6

### Gastverantwortung

---

**1.** Auf dem Hotelgelände sollten Kinder unter 13 Jahren unter ständiger Aufsicht von Erziehungsberechtigten stehen. Erziehungsberechtigte können finanziell für Schäden haftbar gemacht werden, die durch die Handlungen von Kindern gemäß den im allgemein geltenden Recht festgelegten Grundsätzen entstehen.

**2.** Der Gast ist finanziell verantwortlich für Schäden oder Zerstörungen der Hotelausrüstung und technischen Geräte, die durch sein Verschulden oder das Verschulden der Begleit- oder Besucher verursacht wurden.

**3.** Der Gast sollte die Rezeption unverzüglich nach seiner Entdeckung über den Schaden informieren. Insbesondere sollte der Gast die Rezeption unverzüglich über Schäden am Hotelzimmer informieren, die nach dem Betreten des Zimmers nach der Registrierung des Aufenthalts festgestellt wurden.

**4.** Das Hotel kann die Zahlungskarte des Gastes nach seiner Abreise mit Schäden belasten, die durch das Hotel verursacht wurden, oder als Zahlung für Waren oder Dienstleistungen, die während des Aufenthalts zusätzlich gekauft und vom Gast vor Verlassen des Hotels nicht gemeldet oder nicht reguliert wurden. Der Gast kann der Vorautorisierung der Zahlungskarte durch Unterzeichnung der Aufenthaltskarte zustimmen. In diesem Fall ermächtigt der Gast das Hotel, den fälligen Hotelbetrag von der Zahlungskarte einzuziehen.

**5.** Im Falle eines Verstoßes gegen die Bestimmungen kann das Hotel die Erbringung von Dienstleistungen für die Person, die gegen diese Bestimmungen verstößt, ablehnen. Eine solche Person ist verpflichtet, den Anforderungen des Hotels unverzüglich nachzukommen, den für die bisher erbrachten Dienstleistungen fälligen Betrag zu begleichen, etwaige Schäden zu bezahlen und das Hotel zu verlassen.

**6.** Jedes Mal, wenn der Gast das Zimmer verlässt, sollte er aus Sicherheitsgründen das Fernsehgerät ausschalten, das Licht ausschalten, die Wasserhähne schließen, die Fenster und Eingangstüren schließen und die Zimmerzugangskarte sorgfältig schützen.

**7.** Es ist verboten, Badetücher zum Reinigen von Schuhen und anderen verschmutzten Gegenständen zu verwenden. Es ist strengstens verboten, Handtücher und andere Zimmerausstattung nach dem Ende des Aufenthalts im Hotel mitzunehmen.

## § 7

### Hotelhaftung

---

**1.** Das Hotel haftet für Schäden, die dem Gast nach allgemeinem geltendem Recht einschließlich des Bürgerlichen Gesetzbuchs entstehen. Die Regeln für die Haftung des Hotels für Verlust oder Beschädigung von vom Gast eingebrachten Gegenständen richten sich nach den Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

**2.** Geld, Wertpapiere und wertvolle Gegenstände, insbesondere Wertsachen und Gegenstände von wissenschaftlichem oder künstlerischem Wert, sollten vom Gast an der Rezeption deponiert oder in einem Safe aufbewahrt werden, sofern das Zimmer damit ausgestattet ist. Das Hotel kann die Annahme dieser Gegenstände zur Lagerung verweigern, wenn sie eine Sicherheitsbedrohung darstellen oder wenn sie im Verhältnis zur Größe oder zum Standard des Hotels zu wertvoll sind oder wenn sie zu viel Platz beanspruchen.

**3.** Das Hotel bietet die Möglichkeit, Fahrzeuge auf dem bewachten Parkplatz des Hotels abzustellen und Parkplätze auf dem unbewachten Parkplatz des Hotels zu mieten. Die Bedingungen für die Nutzung von Parkplätzen auf dem bewachten Parkplatz und dem unbewachten Parkplatz des Hotels (einschließlich der Haftungsregeln) sind in den Parkvorschriften festgelegt, die Anhang 1 der Vorschriften bilden.

**4.** Das Hotel haftet nicht für Tiere im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

## § 8

### Rückgabe von zurückgelassenen Gegenständen

---

Persönliche Gegenstände, die ein abreisender Gast in einem Hotelzimmer zurückgelassen hat, werden auf seine Kosten an die vom Gast angegebene Adresse gesendet. Falls eine solche Anweisung nicht eingeht, lagert das Hotel die oben genannten Gegenstände auf Kosten des Eigentümers für einen Zeitraum von 1 Monat. Nach diesem Zeitraum gehen diese Gegenstände in das Eigentum des Hotels über. Lebensmittel werden aufgrund ihrer Eigenschaften 24 Stunden gelagert.

## § 9

### Beschwerdeverfahren

---

**1.** Gäste haben das Recht, eine Beschwerde einzureichen, wenn Mängel in der Qualität der erbrachten Dienstleistungen oder in einem anderen Umfang festgestellt werden.

**2.** Das Hotel ist verpflichtet, Dienstleistungen ohne Mängel oder andere Beanspruchungen zu erbringen.

**3.** Der Gast kann eine Beschwerde einreichen, zum Beispiel:  
 a) schriftlich an die Lieferadresse des Hotels, angegeben in § 1 Abschnitt 2 der Bestimmungen;  
 b) in elektronischer Form per Post an folgende Adresse: [recepcja@green-mountain.pl](mailto:recepcja@green-mountain.pl).

**4.** Es wird empfohlen, dass der Gast in der Beschreibung der Beschwerde Folgendes angibt: (1) Informationen und Umstände zum Gegenstand der Beschwerde, insbesondere Art und Datum des Versagens oder eines anderen Mangels, und (2) die Kontaktdaten von der Person, die die Beschwerde einreicht - dies erleichtert und beschleunigt die Prüfung der Beschwerde durch das Hotel. Die im vorhergehenden Satz angegebenen Anforderungen sind nur Empfehlungen und haben keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der Einreichung einer Beschwerde.

**5.** Das Hotel wird auf die vom Gast eingegangene Beschwerde antworten und ihn über die Methode zur Prüfung der Beschwerde informieren, insbesondere schriftlich oder per E-Mail, wenn der Gast zu diesem Zweck eine E-Mail-Adresse angegeben hat. Das Hotel wird auf die Beschwerde innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum ihres Eingangs reagieren, sofern in den gesonderten Bestimmungen nichts anderes bestimmt ist.

## § 10

### Einvernehmliche (außergerichtliche) Methoden zur Prüfung von Beschwerden und Rechtsbehelfen sowie Regeln für den Zugang zu diesen Verfahren

---

**1.** Detaillierte Informationen über die Möglichkeit für einen Gast, der Verbraucher ist, außergerichtliche Mittel zur Bearbeitung von Beschwerden und Rechtsbehelfen einzusetzen, sowie über die Regeln für den Zugang zu diesen Verfahren sind in den Büros und auf den Websites der sozialen Bürgerbeauftragten von powiat (kommunal) Organisationen erhältlich, deren gesetzliche Aufgaben den Verbraucherschutz, die Provinzinspektionen

der Handelsinspektion und die folgenden Internetadressen des Amtes für Wettbewerb und Verbraucherschutz umfassen:

[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.** Ein Gast, der Verbraucher ist, hat die folgenden beispielhaften Möglichkeiten, außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsmittelmöglichkeiten anzuwenden:

- a) Der Gast ist berechtigt, eine dauerhafte gütliche Einigung zu verlangen, durch ein Verbrauchergericht im Sinne von Art. 37 des Gesetzes vom 15. Dezember 2000 über die Handelsinspektion mit der Bitte, einen Streit aus dem geschlossenen Abkommen beizulegen; Die Regeln für die Organisation und den Betrieb ständiger Verbraucherschiedsgerichte sind in der Verordnung des Justizministers vom 6. Juli 2017 über die Regeln für die Organisation und den Betrieb ständiger Schiedsgerichte bei Handelsinspektoren in der Woiwodschaft festgelegt.
- b) Der Gast ist berechtigt, sich an den Landesinspektor der Handelsinspektion gemäß Art. 36 des Gesetzes vom 15. Dezember 2000 über die Handelsinspektion mit der Bitte, ein Mediationsverfahren zur gütlichen Beilegung des Streits zwischen dem Gast und dem Hotel einzuleiten; Informationen zu den Regeln und Verfahren des Mediationsverfahrens, das vom Provinzinspektor der Handelsinspektion durchgeführt wird, sind in den Räumlichkeiten und auf den Websites der einzelnen Provinzinspektoren der Handelsinspektion erhältlich.
- c) Der Gast kann kostenlose Unterstützung bei der Beilegung eines Streits zwischen dem Gast und dem Hotel erhalten, auch unter Verwendung der kostenlosen Unterstützung eines (kommunalen) Verbraucher-Ombudsmanns oder einer sozialen Organisation, deren gesetzliche Aufgaben den Verbraucherschutz umfassen (einschließlich des Verbraucherverbandes, Verband der Polnische Verbraucher); Beratung durch den Verbraucherverband unter der gebührenfreien Verbraucher-Hotline 800 007 707 und durch den Verband polnischer Verbraucher unter der E-Mail-Adresse: [bilety@dlakonsumentow.pl](mailto:bilety@dlakonsumentow.pl);
- d) Der Gast kann die europäische ODR-Plattform (Online Dispute Resolution) nutzen, die unter folgender Adresse verfügbar ist: <http://ec.europa.eu/consumer/odr/>, um unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire Ausfälle zu ermöglichen sowie gerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Streitbeilegung bei Verbraucherstreitigkeiten und die Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006 / 2004 und Richtlinie 2009/22 / EG (Journal of Laws UE.L Nr. 165, S. 1).

## § 11

### *Datenschutzerklärung und Schutz personenbezogener Daten*

**1.** Der Administrator der personenbezogenen Daten von Gästen und anderen Personen, die sich im Hotelgebäude und in der Umgebung des Hotelgebäudes in dem von der Überwachung abgedeckten Bereich aufhalten (im Folgenden: personenbezogene Daten), ist die Gesellschaft mit beschränkter Haftung des Betreibers Osada Śnieżka mit Sitz in Warschau (00-) 023 bei ul. Widok 8 (im Folgenden auch als Administrator bezeichnet). Der Administrator kann auch Mitverwalter personenbezogener Daten

sein, über die er die Gäste jedes Mal informiert. Der Administrator hat einen Datenschutzbeauftragten ernannt, der unter der in § 1 Abs. 1 angegebenen Serviceadresse kontaktiert werden kann. 2 der Bestimmungen oder an die E-Mail-Adresse: [rodo@green-mountain.pl](mailto:rodo@green-mountain.pl).

**2.** Im Zusammenhang mit dem Buchungsprozess und dem Aufenthalt des Gastes im Hotel verarbeitet der Administrator personenbezogene Daten oder kann diese verarbeiten:

- a) um vor Abschluss des Vertrags Schritte zu unternehmen und den Vertrag über die Erbringung von Hoteldienstleistungen zwischen Gästen und dem Administrator zu erfüllen, sowie um die Teilnahme von Gästen am Treueprogramm durchzuführen, wenn sie daran teilnehmen [Kunst. 6 Sek. 1 lit. b) DSGVO]; Wenn Gäste während des Aufenthalts zusätzliche Dienstleistungen oder Waren mit der Option erwerben, nach dem Ende des Aufenthalts im Rahmen der Hotelrechnung abzurechnen, werden Daten zu diesen Waren oder Dienstleistungen gesammelt, um Abrechnungen vorzunehmen.
- b) die dem Administrator gesetzlich auferlegten Verpflichtungen zu erfüllen, einschließlich insbesondere steuerlicher, buchhalterischer und statistischer Verpflichtungen [Art. 6 Sek. 1 lit. c) DSGVO];
- c) zu Zwecken, die sich aus den vom Administrator verfolgten, berechtigten Interessen ergeben, d.h. zur Durchführung der Teilnahme von Geschäftskunden am Treueprogramm, wenn die betroffene Person nicht am Treueprogramm teilnimmt, sondern die aus der Teilnahme am Programm resultierenden Gewinne verwendet [Kunst. 6 Sek. 1 lit. f) DSGVO];
- d) Wenn der Gast einen Aufenthalt über ein externes Buchungsportal (z. B. Travelist, Booking, Triverna) oder ein Portal gebucht hat, das ein Mitarbeiteranreizprogramm implementiert, können die Daten zum Aufenthalt verarbeitet werden, um den Vertrag zu erfüllen, der den Administrator mit dem Betreiber eines solchen Portals verbindet (z.B. um Vergleiche anzustellen und über eine eingereichte Beschwerde zu informieren), was ein berechtigtes Interesse ist, das vom Administrator verfolgt wird [Art. 6 Sek. 1 lit. f) DSGVO];
- e) für Zwecke, die sich aus den vom Administrator verfolgten berechtigten Interessen ergeben, wie Direktmarketing, Bearbeitung von Beschwerden, Untersuchung oder Verteidigung von Ansprüchen, Kontakt mit Gästen bei unvorhergesehenen Ereignissen (z. B. Zahlungsfehler), Archivierung, Erfüllung von Verträgen, die den Administrator binden mit anderen Unternehmen, wenn die Verarbeitung personenbezogener Daten zu diesem Zweck erforderlich ist, z.B. wenn Gäste an einem Gruppenaufenthalt teilnehmen oder wenn es notwendig ist, den Schaden zu beheben, die administrativen Zwecke des Unternehmens der Gruppe [Art. 6 Sek. 1 lit. f) DSGVO];
- f) zu Marketingzwecken nach dem Ende des Aufenthalts im Hotel auf der Grundlage der Zustimmung zum Erhalt von Marketinginformationen oder als berechtigtes Interesse des Administrators im Zusammenhang mit der Zustimmung zum Erhalt kommerzieller Informationen auf elektronischem Wege [Art. 6 Sek. 1 lit. a) oder f) DSGVO];
- g) zu Zwecken, die sich aus berechtigten Interessen des Administrators ergeben, d. h. aus Gründen der Sicherheit und des Schutzes von Informationen und Eigentum durch Videoüberwachung [Art. 6 Sek. 1 lit. f) DSGVO];
- h) zur Erbringung von SPA- und Wellness-Dienstleistungen (einschließlich im Rahmen der Dienstleistungen des Dr. Irena

Eris Beauty Partner Salons) mit ausdrücklicher Zustimmung des Gastes vor Inanspruchnahme der oben genannten Dienstleistungen [Art. 9 Absatz 2 lit. a) DSGVO].

3. Detaillierte Regeln für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Teilnahme an Treueprogrammen sind in den Bestimmungen der Treueprogramme enthalten, die die Gäste vor dem Beitritt zum Treueprogramm oder vor der Nutzung der Vorteile der Teilnahme am Treueprogramm lesen sollten.
4. Detaillierte Regeln für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von SPA- und Wellnessdiensten (einschließlich der Dienste des Schönheitssalons von Dr. Irena Eris Beauty Partner) sowie Informationen zur gemeinsamen Verwaltung personenbezogener Daten durch das Hotel und Kosmetik Institut Dr. Irena Eris Sp. z o.o. mit Sitz in Warschau sowie die Regeln für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung anderer zusätzlicher Dienste, sofern diese durch gesonderte Bestimmungen abgedeckt sind, werden den Gästen vor der Nutzung der oben genannten Dienste zur Verfügung gestellt.
5. Der Gast kann zustimmen, kommerzielle Informationen vom Administrator, einschließlich Informationen zu Werbeaktionen, über elektronische Kommunikation (E-Mail, SMS) zu erhalten. Das Versäumnis, eine solche Zustimmung zu erteilen, hat keinen Einfluss auf die Möglichkeit, die Hoteldienste des Administrators zu nutzen.
6. Im Hotelgebäude und in der Umgebung des Hotelgebäudes wird mit Überwachungskameras überwacht. Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Überwachung erhalten Sie am Eingang des Hotels und an der Hotelrezeption. Der von der Überwachung abgedeckte Bereich ist zusätzlich mit einem grafischen Symbol sowie schriftlichen Informationen gekennzeichnet.
7. Informationen über die Verpflichtung oder die fehlende Verpflichtung zur Bereitstellung personenbezogener Daten sowie die Folgen der Nichtbereitstellung personenbezogener Daten sind jedes Mal in der Informationspflicht enthalten, die der Gast lesen sollte, bevor er eine bestimmte Aktivität im Zusammenhang mit der Bereitstellung personenbezogener Daten ausführt. Die Angabe personenbezogener Daten bei der Reservierung ist freiwillig, jedoch erforderlich, um eine Reservierung vorzunehmen und die Dienstleistungen des Hotels zu nutzen. Wenn der Gast eine Mehrwertsteuerrechnung erhalten möchte, ergibt sich die Verpflichtung zur Angabe personenbezogener Daten für die Mehrwertsteuerrechnung und deren Umfang aus den Bestimmungen des Mehrwertsteuergesetzes. Wenn keine personenbezogenen Daten angegeben werden, kann keine Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer ausgestellt werden.
8. Wenn der Gast an einem Gruppenaufenthalt teilnimmt oder eine Reservierung für einen Aufenthalt über ein externes Buchungsportal vorgenommen hat, wurden dem Administrator des Gruppenaufenthalts oder dem Betreiber des Aufenthalts die für die Durchführung des Aufenthalts erforderlichen personenbezogenen Daten durch das externe Buchungsportal zur Verfügung gestellt. In der Regel handelt es sich dabei um Identifikations- und Kontaktdaten sowie Informationen zum gekauften oder gebuchten Service.
9. Das Hotel überträgt die Erbringung bestimmter Dienstleistungen seinen Dienstleistern (Datenempfängern). Aus diesem Grund kann es erforderlich sein, personenbezogene Daten in dem für einen bestimmten Dienst erforderlichen Umfang an Unternehmen weiterzugeben, die bei der Erbringung von Hoteldiensten zusammenarbeiten, Unternehmen, die Post-, Kurier-, IT-Dienste (einschließlich Systemunterstützung), Hosting-, Postdienste und Sicherheit anbieten Rechts-, Zahlungs-, Bank- oder Marketingdienstleistungen. Der Empfänger personenbezogener Daten im Reservierungsprozess im System ist der Betreiber des Dotpay-Online-Zahlungssystems. pl. Personenbezogene Daten können dem Versicherer des Administrators mitgeteilt werden, wenn dies für die Liquidation des Anspruchs erforderlich ist. Wenn der Gast an einem Gruppenaufenthalt teilnimmt, können dem Veranstalter des Gruppenaufenthalts personenbezogene Daten mitgeteilt werden. Wenn der Gast eine Reservierung für den Aufenthalt über ein externes Buchungsportal vorgenommen hat, können die Details des Aufenthalts, einschließlich Beschwerden, dem Betreiber dieses Portals mitgeteilt werden. Personenbezogene Daten können den zuständigen Behörden zur Verfügung gestellt werden, wenn dies nach geltendem Recht erforderlich ist.
10. Personenbezogene Daten werden in der Regel bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Ansprüche im Zusammenhang mit der Erfüllung des vom Gast mit dem Administrator geschlossenen Vertrages gespeichert. Personenbezogene Daten, die auf der Grundlage einer Einwilligung oder zur Umsetzung der berechtigten Interessen des Administrators verarbeitet werden, werden gespeichert, bis die Einwilligung widerrufen oder Einspruch erhoben wird, sofern keine andere Grundlage für die Verarbeitung vorliegt. Wenn der Gast am Treueprogramm des Administrators teilnimmt oder die Vorteile des Treueprogramms nutzt, werden personenbezogene Daten für die Dauer der Teilnahme am Treueprogramm und bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Ansprüche verarbeitet. In Buchhaltungsunterlagen enthaltene personenbezogene Daten werden für den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum aufbewahrt.
11. Gäste haben das Recht:
  - a) den Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten und das Recht auf Berichtigung, Löschung, Verarbeitungsbeschränkungen sowie das Recht auf Datenübertragung anfordern;
  - b) der für die Zwecke erforderlichen Verarbeitung widersprechen resultierend aus berechtigten Interessen des Administrators;
  - c) der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Direktmarketingbedürfnissen widersprechen;
  - d) die Einwilligung jederzeit ohne Beeinträchtigung zu widerrufen für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung aufgrund der Zustimmung vor ihrem Widerruf, wenn die Grundlage für die Verarbeitung die Zustimmung ist.
12. Die oben genannten Rechte können insbesondere durch Meldung an die Lieferadresse des Hotels oder über die E-Mail-Adresse [rodo@green-mountain.pl](mailto:rodo@green-mountain.pl) ausgeübt werden.
13. Die Gäste haben das Recht, eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen.
14. Der Gast sollte das Hotel unverzüglich über Änderungen seiner persönlichen Daten informieren.

## § 12

*Zusätzliche Bestimmungen*

---

- 1.** Das Hotel hat einen Freizeitcharakter. Daher hat das Hotel eine Nachtruhe von 22.00 Uhr bis 6:00 Uhr am nächsten Tag. Die Gäste sollten die Dienstleistungen des Hotels so nutzen, dass die Ruhe der Nacht nicht verletzt wird und das Recht auf friedliche Ruhe anderer Gäste respektiert wird. Gäste sollten sich sofort an der Rezeption melden, wenn eine Störung der Nachtstille durch andere Gäste erfolgt ist, damit das Hotelpersonal reagieren kann. Das Hotel kann es ablehnen, Gästen, die gegen die Ausgangssperre verstoßen, trotz der Intervention der Hotelangestellten weiterhin Hoteldienstleistungen zu erbringen. Diese Personen sind verpflichtet, den Anforderungen des Hotels unverzüglich nachzukommen, den für die bisher erbrachten Leistungen fälligen Betrag zu begleichen, etwaige Schäden zu bezahlen und das Hotel zu verlassen. Wenn das Hotel aufgrund der Unannehmlichkeiten, die durch die Verletzung der Nachtruhe durch den Gast verursacht wurden, den Preis für den Aufenthalt anderer Gäste aufgrund ihrer Beschwerden senkt, kann das Hotel auf der Grundlage und im Rahmen des allgemein geltenden Rechts Ansprüche Entschädigung oder Rückgriff gegenüber dem Gast geltend machen, der gegen die Nachtruhe verstößt.
- 2.** Kinder bis 4 Jahre übernachten kostenlos. In diesem Fall erhalten Kinder keine Bettwäsche oder Handtücher. Sie haben auch keinen separaten Schlafplatz.
- 3.** Das Hotel akzeptiert Haustiere. Haustiere können in den dafür vorgesehenen Bereichen in den Räumlichkeiten des Hotels sich aufhalten: Hotelzimmer und Lobby Café & Bar. Voraussetzung für die Möglichkeit des Aufenthalts von Tieren im Hotel ist die vorherige Benachrichtigung über diese Tatsache zum Zeitpunkt der Buchung und die Bestätigung des Lesens der Bestimmungen für den Aufenthalt bei Tieren, die Anhang 2 der Bestimmungen bilden. Der Besitzer des Tieres ist verpflichtet, es so zu halten, dass es keine Bedrohung für andere Gäste, Mitarbeiter und andere Personen darstellt. Der Gast ist verpflichtet, jeglichen Schmutz, den das Tier auf dem Gelände des Hotels und in der Umgebung des Hotels hinterlassen hat, zu entfernen. Im Falle der Einführung nicht angemeldeter Tiere durch den Gast oder durch Besucher in das Hotel kann dem Gast zusätzlich zu der oben genannten Gebühr eine Gebühr von 500,00 PLN für die Kosten für die Reinigung und De-aromatisierung des Zimmers berechnet werden, es sei denn, die Kosten für die Beseitigung der Folgen des Aufenthalts eines solchen Tieres im Zimmer sind höher.
- 4.** Auf dem bewachten und unbewachten Parkplatz auf dem Hotelgelände stehen kostenpflichtige Parkplätze zur Verfügung. Die Anzahl der Parkplätze in einer bestimmten Kategorie ist begrenzt und eine vorherige Reservierung ist erforderlich. In Ermangelung der erforderlichen Reservierung garantiert das Hotel nicht die Verfügbarkeit der ausgewählten Kategorie von Parkplätzen. Die Parkvorschriften sind vor dem Betreten des Parkplatzes, an der Rezeption und auf der Website [www.green-mountain.pl](http://www.green-mountain.pl) erhältlich.
- 5.** Die Nutzung der Dienste von Dr. Irena Eris Beauty Partner Salon, SPA & Wellness Zone und Swimming Pool Zone erfordert die vorherige Annahme der einschlägigen Vorschriften, die in den oben genannten Punkten verfügbar sind.
- 6.** Gemäß dem Gesetz vom 9. November 1995 zum Schutz der Gesundheit vor den Folgen des Konsums von Tabak und Tabakerzeugnissen ist das Rauchen auf dem Hotelgelände verboten. In allen Hotelzimmern ist es ebenfalls verboten. Wenn das oben genannte Verbot nicht eingehalten wird, kann dem Gast eine Gebühr von 500,00 PLN für die De-aromatisierung des Raums berechnet werden.
- 7.** Für den Verlust oder die Nichtrückgabe der Zugangskarte für das Hotelzimmerschloss kann dem Gast eine Gebühr von 50,00 PLN für die Herstellung einer neuen Zugangskarte berechnet werden.
- 8.** Aus Sicherheitsgründen ist es im Bereich des Hotels mit besonderem Schwerpunkt auf Zimmern verboten, gefährliche Güter, Waffen, Munition, brennbare, explosive oder beleuchtende Materialien, einschließlich künstliches Feuer (Feuerwerkskörper), zu besitzen, zu lagern oder zu verwenden.
- 9.** Gäste dürfen keine Geräte und Gegenstände benutzen, die das Eigentum des Hotels und anderer Gäste beschädigen könnten, insbesondere Geräte, die Feuer oder Überschwemmungen verursachen können. Aufgrund der Brandschutzanforderungen ist es verboten, Rauchmelder abzudecken oder zu deaktivieren.
- 10.** Es ist verboten, auf abgesenkte Fensterbänke zu treten. Fenster mit abgesenkten Schwellen sind keine Balkontüren.
- 11.** Es ist verboten, Werbung und Haus-zu-Haus-Verkäufe sowie Glücksspielaktivitäten durchzuführen.
- 12.** Der Gast sollte keine unangenehmen Gerüche aus dem Hotelzimmer verursachen, auf andere Weise stören, andere Gäste schädigen oder irritieren.
- 13.** Abgesehen von einer geringfügigen Neuordnung von Möbeln und Geräten, die ihre Funktionalität und Sicherheit nicht beeinträchtigt, dürfen Gäste keine Änderungen an den Hotelzimmern oder deren Ausstattung vornehmen.
- 14.** Im Hotelzimmer dürfen Wasserkocher und andere Geräte verwendet werden, die in der Ausstattung der einzelnen Zimmer enthalten sind.
- 15.** Im Hotelgebäude ist die Verwendung von Rollschuhen, Roller Blades, Skateboards, Fahrrädern, Rollern und anderen persönlichen Transportmitteln sowie der Einsatz von Drohnen verboten.
- 16.** Das für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Gast und dem Hotel zuständige Gericht ist ein gemeinsames Gericht, das in den Bestimmungen des allgemein geltenden Rechts definiert ist.
- 17.** Die Bestimmungen gelten ab dem 1. September 2020.

---

*Management**Green Mountain Hotel \*\*\*\*\**

Anhänge:

Nr. 1 - Parkvorschriften

Nr. 2 - Vorschriften für den Aufenthalt mit Tieren