

# REGULAMIN REZERWACJI POKOI HOTELOWYCH

## HOTEL BOOKING RULES

### INFORMACJE WSTĘPNE

#### GENERAL INFORMATION

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej jako: „Regulamin”) dotyczy warunków rezerwacji pokoi hotelowych w Hotelu BUKOVINA położonym w Bukowinie Tatrzańskiej przy ul. Sportowej 22 (dalej zwany także jako: „Hotel”) za pośrednictwem kanałów i platform sprzedaży wskazanych w Regulaminie.

*These rules (hereinafter referred to as the “Rules”) provide for terms of room booking at the BUKOVINA Hotel in Bukowina Tatrzańska, ul. Sportowa 22 (hereinafter referred to as the “Hotel”) via sales channels and platforms specified herein.*

2. W Regulaminie zostały określone zasady dokonywania rezerwacji, anulowania rezerwacji oraz płatności za rezerwację przez klientów Hotelu.

*The Rules set forth principles for booking, cancellation of booking, as well as payments for rooms booked.*

3. Zasady dokonywania rezerwacji za pośrednictwem innych kanałów i platform sprzedaży, np. za pośrednictwem portali takich jak booking.com, uregulowane są odrębnie, przez podmioty prowadzące daną platformę sprzedaży.

*Principles applicable to booking via other sales channels and platforms, e.g. such portals like booking.com, are set out separately by entities operating a given sales platform.*

## §1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### GENERAL REGULATIONS

1. Rodzaje możliwych do rezerwacji pokoi znajdujących się w Hotelu (wraz z opcjonalnymi usługami dodatkowymi) są wymienione na stronie Hotelu, tj. [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl). Przedstawiona informacja nie stanowi oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

*Types of rooms that can be booked at the Hotel (including optional extra services) are specified on the Hotel’s website [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl). The information presented there is not an offer within the meaning of the Civil Code of 23 April 1964.*

2. Rezerwacji pokoi hotelowych w Hotelu może dokonać:

- a. osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
- b. osoba prawna,
- c. jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną zwani dalej jako: „Gość” lub „Goście”

*Hotel rooms can be booked by:*

- a. a natural person who is at least 18 and has full legal capacity;
- b. a legal person,
- c. an unincorporated business unit which has legal capacity by law, hereafter referred to as a “Guest” or “Guests”.

3. Rezerwacji miejsc noclegowych w Hotelu można dokonywać w następujący sposób:

- a. osobiście w budynku Hotelu (na recepcji),
- b. telefonicznie pod nr (18) 20-25-400,
- c. mailem na adres: rezerwacja@bukovina.pl
- d. za pośrednictwem oprogramowania na stronie [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl).

*Hotel rooms can be booked as follows:*

- a. *in person at the Hotel's building (reception desk);*
- b. *by phone at (18) 20-25-400;*
- c. *by e-mail at rezerwacja@bukovina.pl;*
- d. *via software available on <http://www.biurowirtualnewarszawa.pl/>.*

4. Skuteczność dokonanej przez Gościa rezerwacji uzależniona jest każdorazowo od jej potwierdzenia przez właściciela Hotelu, tj. Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bukowinie Tatrzańskiej. Potwierdzenie rezerwacji nastąpi mailowo lub w takiej samej formie w jakiej została dokonana rezerwacja zgodnie z § 1 ust. 3 Regulaminu.

*Any booking made by the Guest is deemed to be effective the moment it is confirmed by the Hotel owner, i.e. Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Bukowina Tatrzańska. The booking will be confirmed by e-mail or in the form the booking was made in accordance with § 1.3 above.*

5. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, usługi określone w Regulaminie świadczone są przez Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bukowinie Tatrzańskiej przy ul. Sportowej 22 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000133262, NIP: 736-157-95-80 (zwana dalej jako: „Spółka” lub „BTG Sp. z o.o.”.) Dane kontaktowe Spółki to: e-mail: [hotel@bukovina.pl](mailto:hotel@bukovina.pl), tel. 182025400, faks: 182020073 .

*Subject to Section 6 below, services specified herein are provided by Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Bukowina Tatrzańska, ul. Sportowa 22, entered in the Register of Companies under the National Court Register kept by the District Court for Kraków-Śródmieście, 12th Commercial Division, under the number 0000133262, VAT No (NIP): 736-157-95-80 (hereinafter referred to as the "Company" or "BTG Sp. z o.o."). The Company's contact data: e-mail: [hotel@bukovina.pl](mailto:hotel@bukovina.pl), tel. 182025400, fax: 182020073 .*

6. System rezerwacji dostępny na stronie [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl) jest obsługiwany przez Profitroom S.A. z siedzibą ul. Roosevelta 9, 60-829 Poznań, wpisanej do rejestru przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr: 0000793213, posiadającą nr NIP: 5252423458, REGON: 141374990, Kapitał zakładowy: 1.345.000,00 zł wpłacony w całości (zwana dalej jako „Profitroom”)

*The booking system available on [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl) is operated by Profitroom S.A. with its registered office at ul. Roosevelta 9, 60-829 Poznań, entered in the register by the District Court for Poznań Nowe Miasto and Wilda, 8th Commercial Division of the National Court Register, under the number 0000793213, VAT No (NIP): 5252423458, statistical ID (REGON): 141374990, share capital: PLN 1,345,000.00, fully paid-up (hereinafter referred to as "Profitroom").*

7. Dokonując rezerwacji za pośrednictwem systemu na stronie [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl), Gość zawiera umowę o świadczenie usług hotelowych ze Spółką za pośrednictwem Profitroom.

*While booking a room on [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl), the Guest enters into a hotel service agreement with the Company via Profitroom.*

8. Zasady dokonywania rezerwacji miejsc noclegowych w Hotelu za pośrednictwem serwisu na stronie [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl), jak również między innymi warunki i terminy płatności czy zasady reklamacji określone są przez Profitroom w odrębnym dokumencie dostępnym na w/w stronie podczas składania rezerwacji.

*Principles for booking Hotel rooms via [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl), as well as terms of payment and complaint rules are set out by Profitroom in a separate document that is available on the above website during the process of booking.*

## **§ 2**

### **PRZYJMOWANIE REZERWACJI SKŁADANYCH USTNIE, TELEFONICZNIE LUB MAILOWO** **ACCEPTANCE OF BOOKING MADE IN PERSON, BY PHONE OR BY E-MAIL**

1. W przypadku rezerwacji dokonywanych telefonicznie lub mailowo, BTG Sp. z o.o. przesyła na podany przez Gościa adres e-mail Regulamin oraz Regulamin Hotelu. Wysłana do Gościa wiadomość e-mail określa każdorazowo ważność oferty i wysokość opłaty za pobyt w Hotelu, w tym wymaganą do zapłaty zaliczki za rezerwowany pokój/pokoje oraz ewentualne usługi dodatkowe. Niezależnie od powyższego, na prośbę Gościa, potwierdzenie rezerwacji może być wysłane dodatkowo w formie SMS na podany przez Gościa numer telefonu.

*In the case of booking made by phone or e-mail, BTG Sp. z o.o. sends these Rules and the Hotel Rules to the e-mail address given by the Guest. The e-mail sent to the Guest always specifies the expiry date of the offer and the Hotel's room fees, including an amount of an advance payment that has to be paid for the room(s) and extra services, if any. Notwithstanding the above, at the Guest's request, the booking confirmation may be also sent as a text message to the telephone number given by the Guest.*

2. W przypadku rezerwacji dokonywanych telefonicznie, wiadomość e-mail, o której mowa w ust. 1 powyżej stanowi potwierdzenie przez Spółkę treści umowy rezerwacyjnej. Oświadczenie Gościa o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostanie potwierdzone przez niego na trwałym nośniku danych np. poprzez wysłanie wiadomości do BTG Sp. z o.o. (na ten sam adres e-mail, z którego została wysłana do niego korespondencja opisana w ust. 1 powyżej).

*If the booking is made by phone, the e-mail referred to in Section 1 above confirms the content of the booking agreement. The Guest is deemed to have confirmed the agreement effectively if the confirmation is submitted in a durable medium, e.g. as an e-mail to BTG Sp. z o.o. (to the same e-mail address from which the correspondence referred to in Section 1 above was sent).*

3. W przypadku dokonywania rezerwacji osobiście w Hotelu, pracownik recepcji potwierdza możliwość dokonania rezerwacji w wybranym terminie przez Gościa, informując go o wysokości opłaty, jak również przedstawia zasady rezerwacji. Gość przed dokonaniem rezerwacji zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu udostępnionego mu przez pracownika Hotelu.

*If the booking is made in person at the Hotel, a reception employee confirms the booking as requested by the Guest and informs the Guest about fees and booking rules. Having made the booking, the Guest must familiarise themselves with the Rules made available by the Hotel staff.*

4. Rezerwacja jest dokonana po wpłaceniu przez Gościa zaliczki za pobyt w Hotelu w wysokości i terminie określonym w § 4 i 5 Regulaminu.

*The booking is deemed to have been effective the moment the Guest pays an advance payment for the Hotel room of an amount and within the time limit set out in §§ 4 and 5 hereof.*

5. W przypadku braku wpłaty zaliczki w terminie rezerwacja zostaje anulowana, a BTG Sp. z o.o. będzie zwolnione od spełnienia świadczenia.

*If the advance payment is not paid in due time, the booking will be cancelled and BTG Sp. z o.o. will be exempted from its service obligation.*

### **§ 3**

#### **CENY ZA USŁUGI HOTELOWE PRICES OF HOTEL SERVICES**

1. Ceny pokoi w Hotelu są umieszczone na stronie internetowej dostępnej pod linkiem: [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl). Ceny tam określone są wiążące dla Gości w czasie dokonywania rezerwacji.

*Prices of Hotel rooms are published on the website [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl). The prices are binding on Guests as at the booking date.*

2. Wszystkie ceny wskazane na stronie internetowej, o której mowa w ust. 1 powyżej są podawane są w złotych polskich oraz zawierają podatek VAT.

*All prices published on the website referred to in Section 1 above are given in PLN and include VAT.*

3. BTG Sp. z o.o. ma prawo do dokonywania zmian cen na stronie internetowej Hotelu, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych lub wprowadzania w nich zmian. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na ceny w rezerwacjach dokonanych przed wprowadzeniem zmiany.

*BTG Sp. z o.o. has the right to change the prices on the Hotel's website and to conduct, cancel or modify promotional actions. This right is without prejudice to prices of booking made before the change.*

### **§ 4**

#### **PŁATNOŚCI PRZY REZERWACJI DOKONYWANEJ MAILOWO ORAZ TELEFONICZNIE PAYMENT FOR BOOKING MADE BY E-MAIL OR PHONE**

1. Za wyjątkiem ofert/rezerwacji bezzwrotnych, w przypadku rezerwacji dokonywanych przez Gości mailowo lub telefonicznie zapłaty zaliczki oraz pozostałej należności za pobyt w Hotelu należy dokonać w następujący sposób:
  - a. I część, tj. zaliczka w wysokości 30% ceny pobytu w Hotelu - w terminie do 7 dni od daty wysłania potwierdzenia rezerwacji przez BTG Sp. z o.o. w myśl § 2 ust. 1 Regulaminu, chyba że uzgodniono z pracownikiem Hotelu inną wysokość zaliczki lub inny termin jej zapłaty.
  - b. II część, tj. pozostała do zapłaty należność za pobytu w Hotelu – w dniu przybycia do Hotelu w terminie rezerwacji. Zapłaty można dokonać w recepcji Hotelu gotówką lub kartą płatniczą lub inną formą akceptowaną przez Hotel.

*Except for non-refundable offers/booking, in the case of booking made by e-mail or phone, an advance payment or the remaining amount payable to the Hotel must be paid as follows:*

- a. Part 1, i.e. an advance payment of 30% of the room price: within 7 days from BTG Sp. z o.o. sending the booking confirmation in the light of § 2.1 of the Rules , unless a different amount or payment due

*date of the advance payment has been agreed with the Hotel staff;*

*b. Part 2, i.e. the remaining amount payable for the Hotel room: on the day the Guest arrives at the Hotel to check in. The payment may be made at the Hotel reception desk in cash or with payment card or by the use of any other payment method acceptable by the Hotel.*

2. Jeśli w chwili potwierdzenia rezerwacji przez BTG Sp. z o.o. w myśl §2 ust. 1 Regulaminu (a w przypadku rezerwacji telefonicznych w momencie złożenia przez Gościa oświadczenia o potwierdzeniu warunków umowy) do terminu przyjazdu Gościa do Hotelu pozostało mniej niż 7 dni, zapłata I części ceny pobytu, o której mowa w § 4 ust. 1 lit. a) Regulaminu powinna nastąpić 3 dni przed planowanym terminem pobytu.

*If as at the booking confirmation by BTG Sp. z o.o. in the light of § 2.1 hereof (and in the case of booking made by phone as at the submission of the agreement confirmation by the Guest), there are less than 7 days remaining till the Guest's arrival at the hotel, the payment of Part 1 of the price referred to in § 4.1.a) above should be made 3 days before the planned check-in date.*

3. Dla zachowania terminów określonych w § 4 ust. 1 lit. a) oraz § 4 ust. 2 powyżej liczy się data zaksięgowania należności na rachunku bankowym BTG Sp. z o.o.

*The time limits set out in § 4.1.a) and § 4.2 above are counted on the basis of the date on which the amount due is credited to the bank account of BTG Sp. z o.o.*

4. W przypadku braku wpłaty zaliczki, o której mowa § 4 ust. 1 lit. a) Regulaminu w terminie, rezerwacja zostanie anulowana, a BTG Sp. z o.o. będzie zwolnione od spełnienia świadczenia.

*In the event the advance payment referred to in § 4.1.a) above is not paid on time, the booking will be cancelled and BTG Sp. z o.o. will be exempted from its service obligation.*

## **§ 5**

### **PŁATNOŚCI PRZY REZERWACJI Z WYKORZYSTANIEM OPROGRAMOWANIA NA STRONIE WWW.HOTELBUKOVINA.PL PAYMENT FOR BOOKING MADE VIA WWW.HOTELBUKOVINA.PL**

1. Za wyjątkiem ofert/rezerwacji bezwrotnych, w trakcie dokonywania rezerwacji z wykorzystaniem oprogramowania na stronie [www.bukovina.pl](http://www.bukovina.pl) Gość proszony jest o dokonanie płatności 30% ceny – poprzez dostępny na stronie system płatności. Po dokonaniu płatności Gość otrzyma na podany adres e-mail oświadczenie o przyjęciu rezerwacji.

*Except for non-refundable offers/booking, if a room is booked via [www.bukovina.pl](http://www.bukovina.pl), the Guest is requested to pay 30% of the price via the payment system available on the website. Having paid the amount due, the Guest will receive a booking confirmation to the Guest's e-mail.*

2. Pozostała część ceny za pobyt w Hotelu jest płatna w dniu przybycia do Hotelu w terminie rezerwacji. Zapłaty można dokonać w recepcji Hotelu gotówką, kartą płatniczą lub inną formą płatności akceptowaną przez Hotel

*The remaining part of the room price is payable on the check-in day. The payment may be made at the Hotel reception desk in cash or with payment card or by the use of any other payment method acceptable by the Hotel.*

3. W przypadku braku dokonania płatności, o której mowa w § 5 ust. 1 Regulaminu rezerwacja zostanie anulowana, a BTG Sp. z o.o. będzie zwolnione od spełnienia świadczenia.

*If the payment referred to in § 5.1 hereof is not made, the booking will be cancelled and BTG Sp. z o.o. will be exempted from its service obligation.*

4. Warunki płatności, lista akceptowanych systemów płatności elektronicznych oraz kart płatniczych jak również zasady techniczne określone są przez Profitroom na stronie internetowej [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl) – w trakcie rezerwacji.

*Terms of payment, a list of acceptable electronic payment systems and payment cards, as well as technical rules are specified by Profitroom on the website [www.hotelbukovina.pl](http://www.hotelbukovina.pl) during the process of booking.*

## **§ 6**

### **PŁATNOŚCI W PRZEPADKU REZERWACJI DOKONYWANYCH OSOBIŚCIE W BUDYNKU HOTELU BOOKING MADE IN PERSON AT THE HOTEL'S BUILDING**

1. Za wyjątkiem ofert/rezerwacji bezzwrotnych oraz przypadku opisanego w ust. 2 poniżej, w sytuacji rezerwacji dokonywanych przez Gości osobiście w budynku Hotelu zapłaty zaliczki oraz pozostałej należności za pobyt w Hotelu należy dokonać w następujący sposób:
  - a. I część, tj. zaliczka w wysokości 30% ceny pobytu w Hotelu – bezpośrednio po złożeniu rezerwacji w Hotelu.
  - b. II część, tj. pozostała do zapłaty należność za pobytu w Hotelu – w dniu przybycia do Hotelu w terminie rezerwacji.

*Except for non-refundable offers/booking and in the case set out in Section 2 below, in the case of booking made in person at the Hotel's building, an advance payment or the remaining amount payable to the Hotel must be paid as follows:*

- a. Part 1, i.e. an advance payment of 30% of the room price: immediately upon booking at the Hotel;
  - b. Part 2, i.e. the remaining amount payable for the Hotel room: on the day the Guest arrives at the Hotel to check in.
2. W przypadku gdy Gość dokonuje rezerwacji osobiście w Hotelu i jednocześnie w tym samym dniu zostaje zakwaterowany w Hotelu (lub przedłuża swój pobyt w Hotelu), Gość zobowiązany jest do zapłaty 100% ceny za pobyt w Hotelu w momencie dokonywania meldunku.

*In the event the Guest books a room in person at the Hotel and is accommodated on the same day (or extends Hotel accommodation), 100% of the room price must be paid on the check-in date.*

3. W przypadku braku wpłaty zaliczki w terminie lub braku płatności, o której mowa w ust. 2 powyżej rezerwacja zostaje anulowana, a BTG Sp. z o.o. będzie zwolnione od spełnienia świadczenia.

*In the event the advance payment or the amount referred to in Section 2 above is not paid on time, the booking will be cancelled and BTG Sp. z o.o. will be exempted from its service obligation.*

## **§ 7**

### **PŁATNOŚCI ZA POŚREDNICTWEM INNYCH SYSTEMÓW PAYMENT VIA OTHER SYSTEMS**

1. BTG Sp. z o.o. informuje o możliwości zarezerwowania usług noclegowych w Hotelu za pośrednictwem takich platform jak Booking.com, Zlavomat lub innych pośredników. Wówczas na tych stronach określone

są między innymi warunki płatności i anulowania rezerwacji.

*BTG Sp. z o.o. informs Guests that Hotel rooms can be booked via such platforms like Booking.com, Zlavomat or other agents. In such a case, terms of payment and cancellation of booking are defined on the relevant websites.*

2. Szczegółowe zasady korzystania z innych form płatności czy platform internetowych (pośredników) służących rezerwacji miejsc w Hotelu znajdują się na stronach internetowych podmiotów prowadzących serwisy.

*Detailed terms and conditions for the use of other forms of payment or Internet platforms (agents) to book Hotel rooms are set out on websites of the platform operators*

3. BTG Sp. z o.o. zastrzega, że nie jest właścicielem serwisów wskazanych w ust. 1 powyżej ani żadnego innego podobnego. Spółka nie jest odpowiedzialna za funkcjonowanie tych serwisów. BTG Sp. z o.o. jest jedynie akceptantem ww. form płatności i umożliwia złożenie rezerwacji miejsc noclegowych w Hotelu za ich pośrednictwem.

*BTG Sp. z o.o. points out that it is not an owner of the websites referred to in Section 1 above or any other similar platforms. The Company is not responsible for the operation of such websites. BTG Sp. z o.o. is only a merchant accepting those payment forms and enables Hotel room booking via those platforms.*

## § 8

### REKLAMACJE COMPLAINTS

1. Wszelkie zastrzeżenia co do:

- a. czynności dokonywanych przez Spółkę lub pracowników Spółki w celu dokonania rezerwacji,
- b. usług świadczonych drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności dotyczących rezerwacji poprzez e-mail, polegających na dokonywaniu czynności związanych z przyjmowaniem rezerwacji i zawieraniem umowy o świadczenie usług hotelowych

Gość może zgłaszać mailowo (hotel@bukovina.pl), telefonicznie (182025400) lub osobiście w Recepcji Hotelu.

*All complaints concerning:*

- a. activities performed by the Company or the Company's employees for booking purposes;
- b. services provided by the Company electronically, in particular with regard to room booking by email, including activities connected with the acceptance of booking and the execution of a hotel service agreement,

*May be made by the Guest by e-mail (hotel@bukovina.pl), by phone (182025400) or in person at the Hotel's reception desk.*

2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez BTG Sp. z o.o. zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego co najmniej imię, nazwisko oraz adres osoby składającej reklamację – email lub inny adres korespondencyjny pozwalający BTG Sp. z o.o. na udzielenie odpowiedzi, jak również opis i powód reklamacji.

*Complaints will be reviewed within 14 days of the receipt of a complaint form, containing at least the name*

and address of the complaining person, an e-mail or another correspondence address where a response can be sent, and a description and reason of the complaint, by BTG Sp. z o.o.

3. BTG Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność prawną w przypadku nienależytego spełnienia świadczenia.

*BTG Sp. z o.o. is liable for inadequate performance of its services by law.*

## § 9

### **ANULOWANIE DOKONANEJ REZERWACJI W HOTELU** **CANCELLATION OF BOOKING**

1. W celu anulowania rezerwacji należy skontaktować się z Działem Rezerwacji Indywidualnej lub Recepcją Hotelową – mailowo na adres: rezerwacja@bukovina.pl lub telefonicznie pod numerem tel. (18) 2025400.

*To cancel the booking, contact the Retail Booking Department or the Hotel Reception Desk by e-mail at rezerwacja@bukovina.pl or by phone at (18) 2025400.*

2. Gość może anulować dokonaną rezerwację usług w Hotelu bez ponoszenia kosztów w terminie na 7 dni lub dłuższym przed datą planowanego przyjazdu do Hotelu. Rezygnacja po tym terminie oznacza, że 100% wpłaconej zaliczki zostaje rozliczone na poczet hotelu.

*The Guest may cancel the reservation of services made at the Hotel without incurring any costs within 7 days or longer before the date of the planned arrival at the Hotel. Cancellation after this date means that 100% of the advance payment is settled for the hotel.*

3. W przypadku dokonywania rezerwacji wyraźnie oznaczonych jako oferta/rezerwacja bezzwrotna, Gość nie ma możliwości skorzystania z prawa anulowania dokonanej rezerwacji. W takim przypadku oferty/rezerwacji bezzwrotnej, Gość zobowiązany jest do zapłaty 100% ceny za pobyt w Hotelu w momencie dokonywania rezerwacji.

*In the case of booking that is clearly marked as a non-refundable offer/booking, the Guest cannot cancel the booking. In the case of non-refundable offer/booking, the Guest must pay 100% of the room price the moment the booking is made.*

4. BTG Sp. z o.o. jest uprawniona do przygotowania oferty dla Gości, która będzie zawierała korzystniejsze warunki anulowania rezerwacji. W takim przypadku, należy uznać, iż wiążące są postanowienia zawarte w treści oferty BTG Sp. z o.o.

*BTG Sp. z o.o. has the right to offer better conditions for the cancellation of booking. In such a case, the offer of BTG Sp. z o.o. prevails.*

5. W przypadku pobytów w Hotelu planowanych w okresie Świąt Wielkanocnych, Świąt Bożego Narodzenia oraz Sylwestra, w terminie obowiązywania oferty świątecznej na stronie internetowej Hotelu anulowanie rezerwacji bez ponoszenia kosztów jest możliwe w terminie 30 dni lub dłuższym przed datą planowanego przyjazdu Gościa do Hotelu. Rezygnacja po tym terminie oznacza, że 100% wpłaconej zaliczki zostaje rozliczone na poczet hotelu.

*For stays at the Hotel planned during Easter, Christmas and New Year's Eve, within the holiday offer period on the Hotel's website, cancellation without cost is possible 30 days or more before the date of the Guest's planned arrival at the Hotel. Cancellation after this date means that 100% of the deposit paid is charged to the hotel.*



6. BTG Sp. z o.o. informuje, iż Gościom nie przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy o świadczenie usług hotelowych na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, o czym stanowi na treść art. 38 pkt 12 tej ustawy.

*BTG Sp. z o.o. hereby informs the Guests that they do not have the right to withdraw from the hotel service agreement on the basis of the Consumer Rights Act of 30 May 2014, which is set forth in Art. 38.12 thereof.*

7. Rezerwacja utrzymywana jest przez BTG Sp. z o.o. w Hotelu do godziny 11:00 dnia następnego po dniu planowanego przyjazdu Gościa. Niestawienie się Gościa w Hotelu w tym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z pobytu, jeżeli Gość wcześniej nie powiadomił Receptcji/Rezerwacji Hotelowej. W takim przypadku § 9 ust. 2 lit. (b) Regulaminu stosuje się odpowiednio.

*BTG Sp. z o.o. keeps the booking in force till 11:00 a.m. on the day following the planned arrival date. If the Guest does not arrive at the Hotel within such a time limit, the Guest is deemed to have resigned from the booking, unless the Reception Desk/Hotel Booking Section has been notified in advance. In such a case § 9.2.(b) hereof applies accordingly.*

8. Jeśli w wyniku anulowania rezerwacji należny będzie zwrot zaliczki na rzecz Gościa, zostanie on dokonany przez BTG Sp. z o.o. na to samo konto, z którego zaliczka została wpłacona w terminie od 14 do 180 dni roboczych od otrzymania przez BTG Sp. z o.o. podpisanej faktury korygującej przez Gościa. Z kolei w przypadku płatności dokonanych gotówką lub kartą w recepcji Hotelu, zwrot zaliczki zostanie dokonany na podane konto bankowe Gościa lub w inny sposób uzgodniony pomiędzy stronami.

*If, as a result of the cancellation of booking, the advance payment is to be refunded to the Guest, BTG Sp. z o.o. will refund the amount due into the same account from which the advance payment has been paid. The refund will be made from 14 till 180 business days of the receipt of the corrective invoice signed by the Guest by BTG Sp. z o.o. In turn, the advance payment made in cash or with card at the Hotel's reception desk will be refunded into the bank account specified by the Guest or in another way as agreed by the Parties.*

9. Zgodnie z art. 15zp ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych. Zgodnie z wyżej powołanym artykułem przedsiębiorca świadczący usługi hotelarskie, w przypadku rozwiązania umowy z klientem, związku z negatywnymi skutkami COVID-19, jest zobowiązany zwrócić wpłacone mu przez klienta środki w terminie 180 dni od dnia skutecznego rozwiązania umowy.

*Pursuant to Art. 15zp of the Act of 2 March 2020 on Specific Measures Connected with Preventing, Counteracting and Eliminating COVID-19, Other Communicable Diseases and Related Crises. In accordance with the above article, if an agreement with a customer is terminated due to negative consequences of COVID-19, an enterprise providing hotel services must refund an amount paid by the customer within 180 days of the effective termination of the agreement.*

## **§ 10**

### **DANE OSOBOWE PERSONAL DATA**

1. Przy dokonywaniu rezerwacji Gość proszony jest o podanie swoich danych osobowych, niezbędnych do potwierdzenia rezerwacji oraz realizacji umowy o świadczenie usług w Hotelu.

*During the process of booking, the Guest is requested to give the Guest's personal data that are necessary to confirm the booking and enable the Hotel to perform the service agreement.*

2. Administratorem danych osobowych jest Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bukowinie Tatrzańskiej przy ul. Sportowej 22 wpisana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy pod nr 0000133262, NIP: 736-157-95-80. Kontakt: email:hotel@bukovina.pl, tel.: 182025400, faks: 182020073 (zwany dalej także jako: „Spółka” lub „BTG Sp. z o.o.”).

*The data controller is Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Bukowina Tatrzańska, ul. Sportowa 22, entered in the Register of Companies under the National Court Register kept by the District Court for KrakówŚródmieście, 12th Commercial Division, under the number 0000133262, VAT No (NIP): 736-157-95-80. Contact: e-mail:hotel@bukovina.pl, tel.: 182025400, fax: 182020073 (hereinafter referred to as the "Company" or "BTG Sp. z o.o.").*

3. W BTG Sp. z o.o. jest zatrudniony Inspektor ochrony danych (IOD), z którym możliwy jest kontakt poprzez wysłanie wiadomości na adres e- mail: iod@bukovina.pl lub pisemnie na adres: ul. Sportowa 22, 34-530 Bukowina Tatrzańska.

*BTG Sp. z o.o. employs a Data Protection Officer ("DPO"), who can be contacted by e-mail at iod@bukovina.pl or in writing at: ul. Sportowa 22, 34-530 Bukowina Tatrzańska.*

4. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych zwanych dalej jako „RODO”) oraz zgodnie ze stosownymi przepisami krajowymi

*Personal data are processed in accordance with the REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL (EU) 2016/679 of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation, hereinafter referred to as the "GDPR") and with applicable national regulations.*

5. BTG Sp. z o.o. powierzyło przetwarzanie danych osobowych Gości, wprowadzonych do systemu rezerwacji na stronie www.hotelbukovina.pl, spółce Profitroom S.A. z siedzibą ul. Roosevelta 9, 60-829 Poznań, wpisanej do rejestru przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr: 0000793213, posiadającą nr NIP: 5252423458, REGON: 141374990, Kapitał zakładowy: 1.345.000,00 zł wpłacony w całości.

*BTG Sp. z o.o. ordered the processing of Guests' personal data input into the booking system on www.hotelbukovina.pl to Profitroom S.A. with its registered office at ul. Roosevelta 9, 60-829 Poznań, entered in the register by the District Court for Poznań Nowe Miasto and Wilda, 8th Commercial Division of the National Court Register, under the number 0000793213, VAT No (NIP): 5252423458, statistical ID (REGON): 141374990, share capital: PLN 1,345,000.00, fully paid-up.*

6. Przetwarzanie danych osobowych Gości związane z rezerwacją miejsc noclegowych w Hotelu i ewentualnych innych usług świadczonych przez BTG Sp. z o.o. dotyczy następujących informacji:
  - a. nazwisko i imiona Gościa,
  - b. numer ewidencyjny PESEL lub - gdy ten numer nie został nadany – numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
  - c. adres do korespondencji,
  - d. dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Gościa, jeżeli został nadany certyfikat,
  - e. adres e-mail Gościa.

*The processing of Guests' personal data in connection with the booking of Hotel rooms and other services*

provided by BTG Sp. z o.o. applies to the following data:

- a. the Guest's surname and first names,
- b. PESEL or, if the Guest does not have PESEL, the number of the Guest's passport, ID card or another identification document;
- c. a correspondence address;
- d. data used to verify the Guest's electronic signature, if applicable;
- e. the Guest's e-mail address.

7. BTG Sp. z o.o. przetwarza dane Gości w celu:

- a. dokonanie rezerwacji miejsc noclegowych w Hotelu i ewentualnych usług dodatkowych, a następnie wykonania umowy, w tym świadczenia wszelkich usług w Hotelu i związanych z tym rozliczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit b RODO). BTG Sp. z o.o. będzie przetwarzała dane osobowe Gości do czasu przedawnienia roszczeń związanych ze świadczonymi usługami lub zakupionymi produktami.
- b. realizacji obowiązków rachunkowych, podatkowych oraz statystycznych ciążących na BTG Sp. z o.o. (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO) przez okres wskazanych w przepisach prawa.
- c. wykonywania prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez BTG Sp. z o.o., tj. dochodzenia roszczeń przez okres wskazanych w przepisach prawa oraz zapewnienia porządku, bezpieczeństwa osób oraz mienia znajdujących się na terenie Hotelu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO). BTG Sp. z o.o. będzie przetwarzała dane związane z zapewnieniem porządku i bezpieczeństwa przez okres niezbędny dla realizacji takiego celu, przy czym zapis z monitoringu wizyjnego będzie przetwarzany przez 14 od dnia utrwalenia, a następnie zostanie trwale usunięty.
- d. wykonywania prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez BTG Sp. z o.o. tj. zapewnienie Gościom najwyższej jakości usług, w tym działań dotyczących zgłoszonych uwag i reklamacji (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO). BTG Sp. z o.o. będzie przetwarzała dane osobowe Gości do zakończenia obsługi takich spraw, chyba że w określonym przypadku niezbędne będzie ich przechowywanie przez okres wynikający z przepisów prawa.
- e. marketingu dotyczącego własnych usług i produktów, polegających w szczególności na wysyłaniu wiadomości drogą elektroniczną lub kontakt telefoniczny do osób, które wyraziły na to zgodę (podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. a RODO - przetwarzanie na podstawie zgody wyrażonej przez osobę, której dane dotyczą). BTG Sp. z o.o. będzie przetwarzać dane osobowe Gości przez okres ich przydatności do celów biznesowych których dotyczą, nie dłużej jednak niż do odwołania zgody.

BTG Sp. z o.o. processes the Guests' data to:

- a. book Hotel rooms and extra services, if any, and then perform the agreement, including the provision of all Hotel services and related payments (legal basis: Art. 6.1.b of the GDPR). BTG Sp. z o.o. will process the Guests' personal data until the expiry of periods of limitation applicable to claims connected with services provided or products bought.
- b. fulfil its accounting, tax and statistical obligations (legal basis: Art. 6.1.c of the GDPR) for the period set out by law.
- c. perform its legitimate interest, i.e. to pursue claims for the period set out by law, and ensure order and safety of people and property within the Hotel's facilities (legal basis: Art. 6.1.f of the GDPR). BTG Sp. z o.o. will process the data connected with the assurance of order and safety for a period necessary to meet such a goal, but CCTV recordings will be processed for 14 days from the recording date and then will be deleted.
- d. perform its legitimate interest, i.e. to provide top quality services to Guests, including complaint handling activities (legal basis: Art. 6.1.f of the GDPR). BTG Sp. z o.o. will process the Guests' personal data till the completion of such activities, unless the data must be stored for the period set out by law.
- e. market its own services and products and in particular send communications by e-mail to persons that have given their consent or contacting such persons by phone (legal basis: Art. 6.1.a of the GDPR -

*processing based on the data subject's consent). BTG Sp. z o.o. will process the Guests' personal data for the period such data are useful for related business purposes, however no longer than until the withdrawal of the data subject's consent.*

8. Podanie danych osobowych Gościa jest dobrowolne, jednakże jest konieczne do dokonanie rezerwacji w Hotelu, a następnie realizowania umowy, w tym świadczenia wszelkich usług w Hotelu i SPA. W razie odmowy podania tych danych, rezerwacja nie będzie mogła zostać potwierdzona, a później umowa nie będzie mogła zostać zawarta lub być wykonywana, a związane z taką odmową usługi nie będą realizowane

*The Guests give their personal data voluntarily, however the data must be given to book a Hotel room and then to perform the agreement, including the provision of all Hotel and SPA services. If the Guest refuses to give the data, neither the booking can be confirmed nor the agreement can be executed and performed or the services can be provided.*

9. W zakresie w jakim dane osobowe Gościa przetwarzane są na podstawie jego zgody, ich podanie jest dobrowolne, a zgoda może być przez wycofana w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

*To the extent to which the Guest's personal data are processed on the basis of the Guest's consent, the consent may be withdrawn at any time without prejudice to the compliance of the processing right which has been exercised on the basis of the consent given before such withdrawal.*

10. Odbiorcami danych osobowych Gości mogą być uprawnieni pracownicy BTG Sp. z o.o. oraz podmioty współpracujące z BTG Sp. z o.o. Dotyczy to firm, które świadczą usługi dla BTG Sp. z o.o. lub Gości np. dostawy usług IT, podmioty świadczące BTG Sp. z o.o. usługi audytu, doradcze i księgowo, firmy świadczące usługi marketingowe, kurierskie, transportowe lub pocztowe.

*The Guests' personal data may be shared with authorised employees of BTG Sp. z o.o., as well as entities cooperating with BTG Sp. z o.o., including companies that provide services to BTG Sp. z o.o. or Guests, e.g. IT services or audit, advisory and book-keeping services, marketing, courier, transport or post services.*

11. Gość ma prawa do: żądania dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania danych osobowych, usunięcia danych przetwarzanych bezpodstawnie, przenoszenia danych i otrzymania ich od Spółki w ustrukturyzowanym formacie.

*The Guest has the right to request an access to their personal data, the right to have their data rectified, the right to restrict data processing, the right to erase the data that are processed illegitimately, the right to data portability, and the right to receive the data from the Company in a structured format.*

12. Gość ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

*The Guest has the right to lodge a complaint with a supervisory authority, i.e. the Chairman of the Personal Data Protection Office (ul. Stawki 2, 00-193 Warsaw).*

13. Gość ma prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych, gdy ich przetwarzanie odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu BTG Sp. z o.o., w szczególności gdy dane osobowe przetwarzane są na potrzeby marketingu bezpośredniego, a sprzeciw jest uzasadniony szczególną sytuacją Gościa.

*The Guest has the right to object to personal data processing if the processing is based on legitimate interest of BTG Sp. z o.o., in particular if the personal data are processed for direct marketing purposes and*

*the objection is justifiable with their particular situation.*

14. Dane osobowe Gościa nie podlegają profilowaniu, ani podobnemu podejmowaniu decyzji, które opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu.

*The Guest's personal data are not subject to profiling or similar decision-making procedures which is based exclusively on automated processing.*

15. BTG Sp. z o.o. nie przekazuje danych osobowych Gości poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Lichtenstein i Islandię).

*BTG Sp. z o.o does not transmit the Guests' personal data outside the European Economic Area (including the European Union, Norway, Lichtenstein and Island).*

## **§ 11**

### **WARUNKI TECHNICZNE** **TECHNICAL CONDITIONS**

1. Dokonywanie rezerwacji poprzez wysłanie wiadomości e-mail oraz potwierdzenie rezerwacji złożonej telefonicznie wymaga spełnienia następujących minimalnych warunków technicznych:
  - a. oprogramowanie: dowolna przeglądarka internetowa obsługująca pocztę internetową oraz program umożliwiający podgląd lub wydruk Regulaminu lub Regulaminu Hotelu zapisanych w formacie PDF
  - b. wymagania sprzętowe: urządzenie z dostępem do Internetu, procesor: architektura x 86 1GHz lub odpowiedniki w pozostałych architekturach, pamięć RAM: min. 256 MB, karta wideo i monitor o rozdzielczości Super XGA (1024x768) lub wyższej oraz mysz lub inny manipulator i klawiatura.

*For booking made by e-mail and booking confirmation by phone, the following minimum technical conditions must be met:*

- a. *software: any Internet browser that operates an Internet mail and a programme allowing for previewing or printing these Rules or Hotel Rules recorded in the pdf format;*
  - b. *hardware: a device with Internet access, processor: architecture x 86 1GHz or equivalent in other architectures, RAM: at least 256 MB, video card and monitor Super XGA (1024x768) or greater, mouse or another controller, a keyboard.*
2. Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania, złożenia lub potwierdzenia rezerwacji ponosi Klient, zgodnie z taryfą swojego operatora.

*The cost of Internet to download, file or confirm the booking is payable by the Customer in accordance with the Customer's operator's price list.*

## **§ 12**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE** **MISCELLANEOUS**

1. BTG Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Gościa oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Gościa.

*BTG Sp. z o.o. is not liable if mail server administrators block message sending by the use of the Guest's*

*e-mail address or if e-mail messages are deleted and blocked by software installed in the Guest's computer.*

2. BTG Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze zamówienia lub innych dyspozycji Gościa, powstałe wskutek przekazania przez Gościa błędnych danych.

*BTG Sp. z o.o. is not liable for errors in handling the Guest's orders or other instructions if the Guest gives wrong data.*

3. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej Hotelu, gdzie możliwe jest jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.

*These rules are published free of charge on the Hotel's website, where they can be downloaded, viewed and recorded by the use of the Customer's ICT system.*

4. Spółka nie stosuje kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

*The Company does not apply a code of best practices within the meaning of Art. 2.5 of the Act on Counteracting Unfair Market Practices.*

5. Postanowień Regulaminu nie stosuje się w takim zakresie, w jakim bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Gości oraz Spółki.

*These Rules do not apply to the extent to which absolutely binding legal regulations otherwise provide for rights and obligations of the Guests and the Company*

6. W przypadku wystąpienia sporu pomiędzy stronami Gość, będący konsumentem (tj. osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych dokonująca rezerwacji w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową), ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu konsument może zwrócić się o interwencję rzecznika praw konsumenta lub skorzystać z mediacji, z tym zastrzeżeniem, iż mediacja jest dobrowolna i Spółka musi wyrazić na nią zgodę. Dostęp do wskazanych procedur jest opisany w polskim Kodeksie postępowania cywilnego oraz Ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

*In the event of a dispute between the parties, the Guest being a consumer (i.e. a natural person with full legal capacity that books a room for purposes not connected with their economic or professional activities) can take advantage of out-of-court complaint and redress procedures. For that purpose, the consumer may request the intervention of a Consumer Ombudsman or take advantage of mediation, provided that such mediation procedures are voluntary and the Company have been accepted by the Company. The access to the above procedures is described in the Polish Civil Procedure Code and the Competition and Consumers Protection Act.*

7. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania przez niego do systemów teleinformatycznych treści powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych lub naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub będących niezgodnymi z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

*The Customer must not input any contents that hinder or overload the ICT systems or violate any third party's rights, generally acceptable social standards or commonly applicable legal regulations into the ICT systems.*

8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.08.2020

*These Rules come into force as of 10 August 2020.*

9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności ustawy Kodeks Cywilny oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

*All matters not provided for in these Rules are governed by applicable regulations of Polish law, including in particular the Civil Code and the Consumers Rights Act of 30 May 2014.*

