

REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO DLA STAŁYCH GOŚCI HOTELU BUKOVINA

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin programu lojalnościowego dla stałych gości Hotelu Bukovina określa zasady uczestnictwa w Programie Lojalnościowym skierowanym do gości Hotelu Bukovina.
2. Organizatorem Programu jest Bukowiańskie Towarzystwo Geotermalne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bukowinie Tatrzańskiej, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy pod nr 0000133262, ul. Sportowa 22, 34-530 Bukovina Tatrzańska, kapitał zakładowy opłacony w całości, nr NIP: 736-157-95-80
3. Celem Programu jest nagradzanie lojalnych gości, którzy regularnie korzystają z usług Hotelu Bukovina, poprzez przyznawanie im rabatów na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
4. Program przeznaczony jest wyłącznie dla gości indywidualnych. Program obejmuje także rezerwacje dokonywane przez system rezerwacyjny Profitroom obsługujący stronę internetową Hotelu.

§ 2 DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu:

1. **Hotel** – Hotel Bukovina pod adresem ul. Sportowa 22, 34-530 Bukovina Tatrzańska.
2. **Uczestnik Programu** – osoba fizyczna, która korzysta z usług noclegowych Hotelu Bukovina i która została zarejestrowana w systemie operacyjnym Hotelu.
3. **Stały Gość** – osoba fizyczna, pełnoletnia, która przystąpiła do Programu zgodnie z § 3, posiada aktywny profil w systemie Hotelu oraz spełnia warunki określone w niniejszym Regulaminie.
4. **Program** – program lojalnościowy prowadzony przez Hotel, w ramach którego Stałym Gościom przyznawane są rabaty na pobyt w Hotelu zależne od wartości dokonanych wcześniej rezerwacji i liczby spędzonych w Hotelu nocy.
5. **Rezerwacja** – każda rezerwacja dokonana bezpośrednio w Hotelu, telefonicznie, mailowo lub przez system rezerwacyjny Hotelu (w tym Profitroom), z przypisanym kontem Uczestnika Programu w systemie operacyjnym Hotelu.
6. **Rabat** – procentowe obniżenie ceny noclegu w Hotelu przyznawane w ramach Programu, zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.
7. **Dodatki** – dodatkowe usługi świadczone przez Hotel (np. parking, śniadania, inne usługi dodatkowe), o ile zostały objęte rabatem na określonym poziomie lojalności.

§ 3

PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU

1. Udział w Programie jest całkowicie dobrowolny i bezpłatny. Przystąpienie do Programu nie wiąże się z żadnymi kosztami ani obowiązkiem dokonywania kolejnych rezerwacji.
2. Do Programu może przystąpić każda osoba fizyczna, pełnoletnia, która co najmniej raz skorzystała z usług noclegowych Hotelu działa we własnym imieniu (nie w imieniu firmy lub innego podmiotu) i wyraziła zgodę na uczestnictwo w Programie.
3. Hotel nie stosuje uznaniowych kryteriów przystąpienia do Programu. Odmowa nadania statusu Stałego Gościa może nastąpić wyłącznie w przypadku braku spełnienia warunków określonych w ust. 2 powyżej.
4. W przypadku rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem systemu Profitroom, gość posiadający aktywny status Stałego Gościa ma prawo do rabatu oraz innych korzyści wynikających z poziomu lojalności przypisanego do jego profilu, na zasadach określonych w § 4 poniżej.
5. Uczestnik Programu przystępując do niego jest zobowiązany do podania danych osobowych zgodnych ze stanem faktycznym. W przypadku zmiany danych kontaktowych (np. adres e-mail, numer telefonu), należy poinformować o tym Hotel w celu aktualizacji swojego profilu.
6. Uczestnik Programu może w dowolnym momencie zrezygnować z uczestnictwa w Programie, składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, przysyłając je na adres: iod@bukovina.pl. Rezygnacja nie wpływa na ważność zrealizowanych wcześniej rezerwacji ani nie powoduje obowiązku zwrotu korzyści uzyskanych zgodnie z Regulaminem.
7. Uczestnictwo w Programie ustaje również w przypadku:
 - a. wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji Programu,
 - b. usunięcia profilu Gościa z systemu Hotelu,
 - c. trwałego wyłączenia z Programu.

§ 4

POZIOMY LOJALNOŚCI I KORZYŚCI

1. W ramach Programu obowiązują następujące poziomy lojalności:
 - a. **Poziom I – SILVER**
 - po przekroczeniu łącznej kwoty wydatków na pobyt w Hotelu - 20 000 zł brutto lub po spędzeniu 20 nocy w Hotelu - przysługuje rabat 10% na każdy kolejny pobyt.
 - b. **Poziom II – GOLD**
 - po przekroczeniu łącznej kwoty wydatków na pobyt w Hotelu - 55 000 zł brutto lub po spędzeniu 50 nocy w Hotelu - przysługuje rabat 15% na kolejny pobyt oraz 5% na Dodatki (wykluczając sprzedaż detaliczną kosmetyków, zakupy w butik hotelowym, minibar oraz wszystkie usługi dodatkowe zewnętrzne)..
 - c. **Poziom III – PLATINUM**
 - po przekroczeniu łącznej kwoty wydatków na pobyt w Hotelu 125 000 zł brutto lub po spędzeniu 100 nocy w Hotelu - przysługuje rabat 20% na pobyt oraz 10% na Dodatki (wykluczając sprzedaż detaliczną kosmetyków, zakupy w butik hotelowym, minibar oraz wszystkie usługi dodatkowe zewnętrzne)..
2. Wartość wydatków oraz liczba nocy są sumowane od dnia przystąpienia do Programu. Każdy zakupiony i opłacony pobyt (w tym w ramach voucherów pobytowych nabytych przez Uczestnika Programu) jest automatycznie doliczany do salda Stałego Gościa

3. Do sumy wydatków zaliczane są jedynie pobyty:
 - a. zarezerwowane bezpośrednio w Hotelu (telefonicznie, mailowo, przez stronę internetową lub system Profitroom),
 - b. opłacone w całości i faktycznie zrealizowane,
 - c. wystawione na osobę będącą Uczestnikiem Programu.
4. Do łącznej kwoty wydatków nie wliczają się:
 - a. rezerwacje dokonane za pośrednictwem zewnętrznych portali (np. Booking.com, itp.),
 - b. kwoty opłat klimatycznych, parkingowych oraz innych usług dodatkowych (np. Termy), które nie wchodzą w skład ceny noclegu,
 - c. pobyty anulowane, nieodbyte lub nieopłacone w całości.
5. Poziom lojalności Uczestnika Programu aktualizowany jest automatycznie po zakończeniu pobytu, który powoduje przekroczenie progu wydatków lub liczby nocy określonych w ust. 1 powyżej. O zmianie poziomu Stały Gość zostaje poinformowany przez Hotel – za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także przy kolejnej rezerwacji.
6. Rabaty wynikające z osiągniętego poziomu lojalności obowiązują od kolejnego pobytu po osiągnięciu progu określonego w ust. 1 powyżej. Rabat nie działa wstecz tzn. nie obejmuje pobytu, którego realizacja spowodowała przyznanie wyższego poziomu lojalności, ani żadnych pobytów zrealizowanych wcześniej.
7. W przypadku, gdy Stały Gość dokonuje rezerwacji w Hotelu poprzez kilka kanałów rezerwacji (np. rezerwacja telefoniczna i online), wszystkie jego pobyty są zliczane łącznie, o ile są powiązane z tym samym profilem w systemie Hotelu.
8. Wartość wydatków oraz liczba nocy przypisane do profilu Uczestnika Programu są aktualizowane po każdej realizacji pobytu. Uczestnika Programu może w każdej chwili zwrócić się do Hotelu o informację o aktualnym stanie swojego konta lojalnościowego.
9. Hotel może przyznać dodatkowy rabat uznaniowy do wysokości 5% dla Stałego Gościa, w szczególnie uzasadnionych przypadkach. Decyzja o przyznaniu rabatu uznaniowego podejmowana jest wspólnie przez Recepcję oraz Dział Rezerwacji. Rabat uznaniowy nie łączy się z innymi rabatami, chyba że warunki danej promocji stanowią inaczej.
10. Przyznanie rabatu uznaniowego nie wpływa na sposób naliczania poziomów lojalności ani nie jest wliczane do sumy wydatków w Programie.
11. W przypadku zwrotu środków lub reklamacji skutkującej unieważnieniem rezerwacji, wydatki nie są zaliczane do poziomu lojalności.
12. Przy zakupie voucherów pobytowych, Hotel może udzielić rabatu zgodnego z aktualnym poziomem lojalności Uczestnika Programu. Rabat dotyczy zakupu vouchera, a nie pobytu osoby obdarowanej, chyba że regulamin promocji stanowi inaczej.

§ 5

ZASADY KORZYSTANIA Z RABATÓW

1. Rabaty przyznawane w ramach Programu mogą być wykorzystane wyłącznie przez osobę, której zostały przypisane w systemie Hotelu. Rabaty mają charakter osobisty i nieprzenoszalny.
2. Rabaty nie mogą być przekazywane, udostępniane, odstępowane, odsprzedawane ani wykorzystywane przez inne osoby, w tym przez członków rodziny, osoby towarzyszące, współpracowników ani osoby pozostające z Gościem w jakimkolwiek stosunku prawnym lub faktycznym.
3. W przypadku stwierdzenia, że rabat został wykorzystany przez osobę nieuprawnioną, Hotel ma prawo do naliczenia pełnej ceny za pobyt zgodnie z aktualnym cennikiem.
4. Rabaty wynikające z Programu nie łączą się z żadnymi innymi promocjami, kodami rabatowymi, pakietami specjalnymi, ofertami partnerów zewnętrznych ani rezerwacjami dokonanymi za pośrednictwem portali

- rezerwacyjnych (np. Booking.com, Expedia, Travelist, itp.), nawet jeśli dotyczą tych samych terminów.
5. W przypadku kilku obowiązujących rabatów lub promocji, Uczestnik Programu może wybrać korzystniejszy wariant, o ile warunki danej promocji nie stanowią inaczej.
 6. Stały Gość korzystający z rabatu musi być obecny przy zameldowaniu w Hotelu, a pobyt musi być przypisany do jego konta w systemie operacyjnym Hotelu.
 7. W przypadku rezerwacji dokonywanych dla większej liczby osób, rabat przysługuje wyłącznie na część pobytu przypisaną do Stałego Gościa. W sytuacji, gdy rezerwacja obejmuje kilka pokoi, rabat może zostać naliczony tylko na pokój zajmowany przez Stałego Gościa.
 8. W przypadku zakupu vouchera pobytowego przez Stałego Gościa:
 - a. możliwe jest udzielenie rabatu zgodnie z jego aktualnym poziomem lojalności,
 - b. rabat ten dotyczy jedynie zakupu vouchera, a nie późniejszego pobytu osoby obdarowanej,
 - c. osoba obdarowana voucherem nie nabywa statusu Stałego Gościa ani prawa do korzystania z rabatu przypisanego do osoby kupującej w czasie pobytu w Hotelu,
 - d. voucher musi zostać opłacony w całości przez Stałego Gościa, którego konto jest powiązane z Programem.
 9. W przypadku anulowania rezerwacji dokonanej z rabatem, zwrot środków następuje zgodnie z obowiązującymi zasadami anulacji rezerwacji w Hotelu. W związku z dokonaniem zwrotu, kwota objęta anulowaną rezerwacją nie jest zaliczana do sumy wydatków ani liczby nocy uwzględnianych przy ustalaniu poziomu lojalności.

§ 6

WYŁĄCZENIE Z PROGRAMU

1. Hotel może zawiesić lub wyłączyć Stałego Gościa z uczestnictwa w Programie, jeżeli jego zachowanie narusza zasady określone w niniejszym Regulaminie, regulaminach obowiązujących w Hotelu lub powszechnie obowiązujące zasady współżycia społecznego. W szczególności zawieszenie lub wyłączenie z Programu może nastąpić w przypadku:
 - a. poważnego naruszenia zasad pobytu w Hotelu, w tym zachowań agresywnych, obraźliwych lub wulgarnych wobec personelu lub innych gości Hotelu,
 - b. wyrządzenia znacznej szkody w mieniu Hotelu lub innych gości Hotelu,
 - c. podania nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd danych w celu uzyskania korzyści z Programu,
 - d. korzystania z przyznanych rabatów lub benefitów w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem,
 - e. uporczywego naruszania spokoju, bezpieczeństwa lub zasad współżycia społecznego obowiązujących w Hotelu.
2. Decyzja o zawieszeniu lub wyłączeniu Stałego Gościa z Programu jest podejmowana przez Hotel po analizie zgromadzonych informacji i dokumentów dotyczących danego zdarzenia.
3. Przed podjęciem decyzji o zawieszeniu lub wyłączeniu Stałego Gościa z Programu, Hotel poinformuje Stałego Gościa o przyczynach planowanego zawieszenia lub wyłączenia i umożliwi mu przedstawienie wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji.
4. W zależności od charakteru i skali naruszenia, Hotel może:
 - a. zawiesić udział Stałego Gościa w Programie na określony czas,
 - b. trwale wyłączyć Stałego Gościa z Programu w przypadkach rażących lub powtarzających się naruszeń.
5. W przypadku trwałego wyłączenia Stałego Gościa z Programu, jego status Stałego Gościa wygasa, a niewykorzystane rabaty i benefity tracą ważność.
6. Stały Gość w przypadkach określonych w ust. 5 powyżej ma prawo w terminie 14 dni od dnia otrzymania decyzji o zawieszeniu lub wyłączeniu – złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy.
7. W przypadku ponownego rozpatrzenia sprawy Hotel dokona ponownej oceny okoliczności i przekaze Gościowi pisemną odpowiedź w terminie 14 dni.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw Stałego Gościa do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej lub do złożenia skargi do właściwego organu ochrony konsumentów.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie, przy czym zmiany nie mogą naruszać praw nabytych uczestników Programu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Hotel poinformuje uczestników Programu, przesyłając stosowną informację na adres e-mail przypisany do ich profilu w systemie hotelowym, co najmniej 14 dni przed planowaną datą wejścia w życie zmian.
3. Wraz z informacją o zmianach Hotel przekaze uczestnikom treść nowego Regulaminu.
4. Uczestnik Programu ma prawo w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie Regulaminu złożyć rezygnację z uczestnictwa w Programie. Brak rezygnacji w tym terminie oznacza akceptację nowego brzmienia Regulaminu.
5. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych uczestników Programu, w tym o administratorze danych, celach przetwarzania, okresie przechowywania danych oraz prawach osób, których dane dotyczą, znajdują się w Polityce Prywatności Hotelu dostępnej na stronie internetowej Hotelu oraz w recepcji.
6. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest w recepcji Hotelu.
7. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.12.2025 roku.

