

REGULAMIN KLUBU LOJALNOŚCIOWEGO

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1.1. Niniejszy Regulamin obowiązuje wszystkich Klubowiczów, którzy przystąpili do Programu Lojalnościowego od dnia 15 czerwca 2025 r. oraz uczestników Klubu Diamentowa Karta, którzy zostali automatycznie członkami Diamentowego Klubu Lojalnościowego. Program Lojalnościowy zostaje wprowadzony na czas nieokreślony, do momentu jego ewentualnego zawieszenia lub zakończenia przez Organizatora zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

1.2. Regulamin określa zasady uczestnictwa w Programie, prawa i obowiązki zarówno Organizatora, jak i Klubowiczów.

1.3. Następujące pojęcia, używane w Regulaminie należy rozumieć zgodnie z poniższymi definicjami:

a) **Klubowicz** - osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada możliwość dokonywania rezerwacji w obiekcie Spa& Wellness Hotel Diament Ustroń oraz Hotel Diament Uzdrowisko (obiekty Organizatora).

b) **Organizator** – Hotele Diament S. A. z siedzibą w Gliwicach 44-100 ul. Dąbrowskiego 50

NIP 645-000-06-06 KRS 0000355866

c) **Klub** - program lojalnościowy organizowany przez Organizatora, przeznaczony wyłącznie dla Klubowiczów, mający na celu premiowanie ich lojalności poprzez udzielanie określonych Korzyści.

d) **Korzyści** – obejmują Dedykowane Oferty, rabaty i zniżki na zakup usług świadczonych przez Organizatora, a także inne przywileje przyznane Klubowiczowi, z których może on korzystać zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

e) **Dedykowane Oferty** - rodzaj Korzyści przyznawany Klubowiczom w wyniku zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, dokonywanego przez Organizatora na podstawie informacji dotyczących aktywności rezerwacyjnej Klubowicza w obiektach Organizatora. Dane te mogą obejmować m.in.: adres e-mail, termin i lokalizację pobytu, warunki zakupionych ofert, datę urodzenia, informacje o anulacjach rezerwacji oraz dane dotyczące płatności. Na podstawie tych informacji automatycznie oceniane są preferencje zakupowe i zainteresowania Klubowicza, co pozwala na przygotowanie i przedstawienie spersonalizowanej Dedykowanej Oferty. Oferta może zostać zaprezentowana drogą elektroniczną poprzez wysłanie na podany przez Klubowicza adres e-mail (w przypadku posiadania zgody Organizatora na wysyłanie informacji handlowych) lub bezpośrednio w systemie rezerwacyjnym na stronie internetowej Organizatora, po zalogowaniu się przez Klubowicza. Profilowanie jest elementem funkcjonalnym programu i stanowi integralną część przyznawania Korzyści w ramach Klubu.

f) **Regulamin** - niniejszy Regulamin.

HOTELE DIAMENT S.A.

**KATOWICE | WROCŁAW
GLIWICE | CHORZÓW | ZABRZE
SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE | USTRÓŃ**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice
tel: 32 721 10 55 fax: 32 721 10 56
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06
REGON: 270521860

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807

2. WYMAGANIA TECHNICZNE

2.1. Warunkiem uczestnictwa w Klubie jest dostęp do aktywnego konta poczty elektronicznej oraz możliwość korzystania z połączenia internetowego.

2.2. W celu uzyskania pomocy lub odpowiedzi na jakiegokolwiek pytania należy kontaktować się z Organizatorem.

3. ZASADY UCZESTNICTWA W KLUBIE

3.1. **PRZYSTĄPIENIE:** Przystąpienie do Klubu przez uczestników Klubu Diamentowa Karta następuje automatycznie, za wyjątkiem uczestników, których przystąpienie do Klubu wymaga uzupełniania danych osobowych. Dodanie do Klubu jest możliwe po uzupełnieniu formularza na Booking Engine diamentustron.pl na którym znajduje się regulamin Programu Lojalnościowego.

3.2. **PRAWA I OBOWIĄZKI KLUBOWICZA:** Klubowicz zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz do podawania prawdziwych i aktualnych danych, w tym danych osobowych, do których posługiwanie się jest uprawniony. Klubowicz zobowiązuje się również do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań sprzecznych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami. Klubowicz ma prawo do korzystania z przysługujących mu Korzyści zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie o ile dokonuje rezerwacji w sposób przewidziany przez przysługujący mu program. W celu zapewnienia prawidłowego naliczenia Korzyści, Klubowicz powinien posługiwać się tym samym adresem e-mail lub zalogować się do programu. W przypadku problemów technicznych lub konieczności aktualizacji danych, Klubowicz ma prawo skontaktować się z Organizatorem. Przyznane Korzyści nie mogą być sprzedawane, przekazywane ani zbywane na rzecz osób trzecich.

3.3. **REZYGNACJA:** Klubowicz może zrezygnować z bycia w Klubie w każdym czasie po zalogowaniu na stronie silnika rezerwacyjnego obiektu Organizatora.

3.4. **ZAKOŃCZENIE:** Organizator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia lub całkowitego zakończenia działania Klubu w dowolnym momencie z uzasadnionych przyczyn. Dotyczy to w szczególności konieczności dostosowania zasad funkcjonowania Klubu do zmieniającego się środowiska technicznego, względów operacyjnych, zmian w zakresie oferowanych usług wynikających z Regulaminu, a także w przypadku zmian przepisów prawa. Zawieszenie lub zakończenie działania Klubu nie wpływa na prawa nabyte przez Klubowicza przed datą jego zawieszenia lub zakończenia. W przypadku decyzji o zawieszeniu lub zakończeniu działania Klubu, Organizator zobowiązuje się poinformować Klubowiczów o tym fakcie z odpowiednim wyprzedzeniem za pośrednictwem wiadomości e-mail.

4. KORZYŚCI

4.1. Korzyści przyznawane Klubowiczowi obejmują Dedykowane Oferty oraz rabaty i zniżki udzielane przez Organizatora. Zakres oraz forma Korzyści mogą ulegać zmianom w czasie i są uzależnione od indywidualnej aktywności Klubowicza, która wpływa na personalizację Dedykowanych Ofert. Szczegółowe kryteria profilowania zostały określone w definicji Dedykowanych Ofert. Korzyści w postaci stałych rabatów lub zniżek mogą mieć charakter okresowy lub jednorazowy.

HOTELE DIAMENT S.A.

**KATOWICE | WROCŁAW
GLIWICE | CHORZÓW | ZABRZE
SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE | USTRÓŃ**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice
tel: 32 721 10 55 fax: 32 721 10 56
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06
REGON: 270521860

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807

POZIOMY KORZYŚCI DLA KLUBOWICZÓW:

1. Diament – aktywacja poprzez zapis do newslettera:
 - ✓ 5% zniżki na pobyt względem cen publicznych - obowiązuje na oferty dostępne na stronie internetowej Hotelu;
 - ✓ Drink powitalny serwowany przy zameldowaniu;
 - ✓ Możliwość wcześniejszego zameldowania i późniejszego wymeldowania, w miarę dostępności pokoi;
 - ✓ Dostęp do ofert niepublicznych – korzystniejsze warunki rezerwacji dostępne wyłącznie dla Klubowiczów.

2. Diament Plus – po zrealizowaniu minimum 10 RN w Hotelach Diament w Ustroniu (dób hotelowych) w ciągu roku kalendarzowego:
 - ✓ 10% zniżki na pobyt względem cen publicznych - na oferty dostępne na stronie internetowej Hotelu;
 - ✓ 10% zniżki w Restauracji Atmosfera – na dania a’la carte;
 - ✓ 10% rabatu na wejście do Bunkra Zagadek;
 - ✓ 5 % zniżki na usługi SPA;
 - ✓ Szlafroki i kapcie dla każdego Gościa w pokoju;
 - ✓ Bezpłatny upgrade pokoju na wyższy standard w ramach dostępności pokoi;
 - ✓ Możliwość wcześniejszego zameldowania i późniejszego wymeldowania – w miarę dostępności pokoi;
 - ✓ Dostęp do ofert niepublicznych – korzystniejsze warunki rezerwacji dostępne wyłącznie dla Klubowiczów.

3. Diament Premium – po zrealizowaniu minimum 15 RN w Hotelach Diament w Ustroniu (dób hotelowych) w ciągu roku kalendarzowego:
 - ✓ 15% zniżki na pobyt względem cen publicznych - na oferty dostępne na stronie internetowej Hotelu;
 - ✓ priorytetowe zameldowanie i wymeldowanie - pierwszeństwo obsługi przy recepcji;
 - ✓ 15% zniżki w Restauracji Atmosfera – na dania a’la carte;
 - ✓ 15% zniżki na zabiegi SPA;
 - ✓ 15% rabatu na wejście do Bunkra Zagadek;
 - ✓ Szlafroki i kapcie dla każdego Gościa w pokoju;
 - ✓ Poczęstunek powitalny od Hotelu: kosz świeżych owoców oraz butelka lub lampka wina w pokoju;
 - ✓ Bezpłatny upgrade pokoju na wyższy standard w ramach dostępności pokoi;
 - ✓ Możliwość wcześniejszego zameldowania i późniejszego wymeldowania - w miarę dostępności pokoi;
 - ✓ Dostęp do ofert niepublicznych – korzystniejsze warunki rezerwacji dostępne wyłącznie dla Klubowiczów.

HOTELE DIAMENT S.A.

**KATOWICE | WROCŁAW
GLIWICE | CHORZÓW | ZABRZE
SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE | USTRÓŃ**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice
tel: 32 721 10 55 fax: 32 721 10 56
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06
REGON: 270521860

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807

ZASADY PRYZDZIELANIA KORZYŚCI WZGLĘDEM WYKORZYSTANYCH RN (DÓB HOTELOWYCH):

Wykorzystane doby hotelowe przez Klubowicza liczone są w ramach danego roku kalendarzowego. W przypadku osiągnięcia w danym roku kalendarzowym poziomu Diament Premium, czyli minimum 15 RN (dób hotelowych), Klubowicz w kolejnym roku uzyskuje pakiet korzyści przypisany do tego poziomu. Jeżeli jednak w kolejnym roku nie zostanie spełniony warunek wymaganej liczby dób dla poziomu Diament Premium, Klubowicz rozpocznie następny rok z pakietem korzyści przypisanym do poziomu Diament Plus.

Analogiczna zasada obowiązuje dla poziomu Diament Plus.

Osiągnięcie w danym roku kalendarzowym poziomu Diament Plus, czyli minimum 10 RN (dób hotelowych), skutkuje przyznaniem korzyści właściwych dla tego poziomu w kolejnym roku.

W przypadku niespełnienia warunku w następnym roku, Klubowicz przechodzi na poziom Diament.

4.2. W przypadku, gdy rabaty lub zniżki obowiązują w określonym przedziale czasowym, muszą zostać wykorzystane w tym właśnie okresie. Po jego upływie przyznane Korzyści tracą ważność i nie będzie możliwości ich realizacji.

5. PRAWA I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

5.1. Organizator zastrzega sobie prawo do aktualizacji katalogu Korzyści. Zmiany te nie mogą jednak naruszać praw Klubowicza ani uniemożliwiać realizacji Korzyści, które zostały mu już przyznane.

5.2. Organizator zobowiązuje się do działania zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

6.1. Organizator ponosi odpowiedzialność za swoje działania lub zaniechania w granicach obowiązującego prawa oraz zobowiązuje się do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony praw konsumentów.

6.2. Organizator oraz dostawca silnika rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej obiektu nie ponoszą odpowiedzialności za nieprawidłowo wprowadzone dane przez Klubowicza ; brak dostępu do sieci Internet lub jego ograniczoną dostępność; ograniczenia lub nieprawidłowe działanie oprogramowania bądź urządzeń należących do Klubowicza, które są wykorzystywane do dokonywania rezerwacji; szkody oraz utracone korzyści poniesione przez Klubowicza w wyniku działań lub zaniechań osób trzecich, na które Organizator ani dostawca silnika rezerwacyjnego nie mieli wpływu; szkody oraz utracone korzyści wynikające z działania siły wyższej; problemy związane z płatnościami realizowanymi za pośrednictwem zewnętrznych kanałów płatności.

6.3 Wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przewidziane w niniejszym Regulaminie nie mają zastosowania w sytuacjach, w których - zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa - wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne. W szczególności postanowienia te nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych umyślnie.

6.4. Wszelkie roszczenia ulegają przedawnieniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

HOTELE DIAMENT S.A.

**KATOWICE | WROCŁAW
GLIWICE | CHORZÓW | ZABRZE
SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE | USTRÓŃ**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice
tel: 32 721 10 55 fax: 32 721 10 56
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06
REGON: 270521860

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807

7. REKLAMACJE

7.1. Klubowicz ma prawo złożyć reklamację, która zostanie rozpatrzona przez Organizatora w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Reklamacje należy składać pisemnie – drogą pocztową lub elektronicznie - ustron@hotelediament.pl. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Klubowicza: imię, nazwisko, adres e-mail oraz szczegółowy opis zgłaszanego problemu.

7.2. Organizator udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, w takiej samej formie, w jakiej została ona złożona.

8. DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ

Zasady przetwarzania danych osobowych oraz warunki ochrony prywatności określa Polityka Prywatności na stronie internetowej obiektu Organizatora, która znajduje się pod adresem URL: <https://www.diamentustron.pl/polityka-prywatnosci>

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. Zmiany te obowiązują nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia poinformowania Klubowiczów o ich wprowadzeniu. Informacja o zmianie przekazywana jest drogą elektroniczną na adres e-mail przypisany do konta Klubowicza.

9.2. W przypadku stwierdzenia naruszenia prawa, osoba posiadająca taką wiedzę zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania o tym Organizatora.

9.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

9.4. Wszelkie spory pomiędzy Organizatorem a Klubowiczem, który dokonał rezerwacji nie jako konsument, rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Organizatora.

9.5. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a jego interpretacja dokonywana jest na podstawie wersji sporządzonej w języku polskim.

HOTELE DIAMENT S.A.

**KATOWICE | WROCŁAW
GLIWICE | CHORZÓW | ZABRZE
SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE | USTRÓŃ**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice
tel: 32 721 10 55 **fax:** 32 721 10 56
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06
REGON: 270521860

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807