

MAISON LUMIERE

SPA SWING

Procedura dot. reklamacji usług zakupionych bezpośrednio u Operatora Strefy SPA Hotelu Swing, tj. SWING Sp. z o.o. z/s w Krakowie (NIP 9452199861 Regon 365942624 Krs 0000649430)

1. Reklamacje zgłaszane przez Gości korzystających z usług zakupionych bezpośrednio od Operatora Strefy Spa i świadczonych przez Operatora Strefy Spa NIP 9452199861 Regon 365942624 Krs 0000649430 (w zakresie: wykonywania usług kosmetycznych oraz z zakresu poprawy kondycji zdrowia i obsługi strefy spa) rozpatrywane są w sposób i w terminach określonych w poniżej, o ile łączący Gościa z Firmą Swing Sp. z o.o. stosunek prawny (np. umowa), nie stanowi inaczej.
2. Reklamacja oznacza oświadczenie Gościa skierowane do Operatora Strefy Spa – Swing Sp. z o.o., które dotyczy naruszenia praw Gościa powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Spa Swing. Reklamacja winna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Gościa, jak również dane umożliwiające kontakt z Gościem oraz przedmiot Reklamacji (dokładny opis zastrzeżeń Gościa).
3. Reklamacje w formie pisemnej należy wysłać na adres Operatora Strefy Spa, tj.: Swing Sp. z o.o. w Krakowie, ul. Dobrego Pasterza 124, 31-416 Kraków, bądź złożyć w recepcji Spa pod adresem: ul. Dobrego Pasterza 124, 31-416 Kraków. Reklamacje w formie elektronicznej należy wysłać na adres poczty elektronicznej: swingspawellness@gmail.com
4. Gość powinien zgłosić Reklamację możliwie niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji.
5. Upoważniony pracownik Spa ma prawo skontaktować się z Gościem w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Gościa bądź uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia Reklamacji.
6. Reklamacje załatwiane są w formie pisemnej (lub w formie wiadomości e-mail w odpowiedzi na tak przesłaną Reklamację).
7. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Gościa powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od wpływu Reklamacji.
8. Gość zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do Sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.

Administracja danych osobowych – zasady przetwarzania danych

Klauzula informacyjna z RODO :

- 1) Administratorem Danych Osobowych jest Swing Sp. Z o.o. (zwany dalej ADO) i umożliwia kontakt za pomocą e – maila: swingspawellness@gmail.com, nr telefonu: 12 311 11 05 lub drogą pocztową na adres Spółki ul. Dobrego Pasterza 124, 31-416 Kraków.
- 2) Kontakt z ADO jest możliwy pod e-maila: swingspawellness@gmail.com - w celu uzyskania niezbędnych informacji na temat przetwarzania i ochrony Pana/Pani danych osobowych.
- 3) Dane osobowe mogą być przetwarzane przez ADO na podstawie umowy o usługi, z mocy prawa (np.: przysługujących praw konsumenckich), prawnie uzasadnionego interesu, zgody (wyłącznie w celu, na który ją wyrażono oraz do chwili jej cofnięcia lub do chwili zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania).
- 4) Cofnięcie zgody lub zgłoszenie sprzeciwu wobec przetwarzania następuje poprzez: wysłanie wiadomości e-mail na adres: swingspawellness@gmail.com lub wskazany w pkt 1) lub 2) albo drogą pocztową na adres w pkt 1). Cofnięcie zgody lub zgłoszenie sprzeciwu spowoduje natychmiastowe zaprzestanie przetwarzania danych (w zakresie adresu e-mail, nr telefonu). Cofnięcie zgody czy zgłoszenie sprzeciwu wobec przetwarzania nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce do czasu cofnięcia/sprzeciwu.
- 5) Dane osobowe mogą być udostępnione przez ADO: podmiotom uprawnionym z mocy prawa lub podmiotom świadczącym usługi dla ADO w zakresach: audytu, doradztwa prawnego z zachowaniem adekwatnej ochrony danych.
- 6) Posiada Pan/Pani prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, prawo żądania w każdym czasie usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia tych danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych oraz prawo cofnięcia w każdym czasie zgody na przetwarzanie danych.
- 7) Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 8) Pana/Pani dane osobowe mogą być przekazywane przez ADO do odbiorców zlokalizowanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (kraje UE oraz Islandia, Norwegia i Lichtenstein) jednak tylko przy zachowaniu zgodności z RODO, czyli w zależności od danego przypadku: decyzja stwierdzająca odpowiedni stopień ochrony, wiążące reguły korporacyjne lub standardowe klauzule umowne przyjęte przez Komisję Europejską.
- 9) ADO zapewni środki ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności zgodnie z wymogami RODO.