

REGULAMIN PROGRAMU STAŁEGO KLIENTA VILLA LESSING & WILLA STORCZYK

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Program lojalnościowy prowadzony jest pod nazwą „Program Stałego Klienta”, zwany dalej „Programem”.

2. Organizatorem Programu jest:

F.H.U. Mirosław Palbow

ul. Zdrojowa 34A

57-320 Polanica-Zdrój

NIP: 616-000-29-62

zwany dalej „Organizatorem”.

3. Program prowadzony jest w obiektach:

a. Villa Lessing w Polanicy-Zdroju,

b. Willa Storczyk w Polanicy-Zdroju,

zwanym dalej łącznie „Obiektami”.

4. Celem Programu jest przyznawanie jego Uczestnikom rabatów i innych korzyści związanych z korzystaniem z usług noclegowych świadczonych przez Organizatora.

5. Niniejszy Regulamin określa zasady przystępowania do Programu, uczestnictwa w nim oraz korzystania z przysługujących Uczestnikom korzyści.

6. Regulamin jest dostępny w recepcji Obiektów oraz na stronie internetowej www.villa-lessing.pl.

7. Przystąpienie do Programu jest dobrowolne i nieodpłatne.

§ 2. Warunki uczestnictwa w programie

1. Uczestnikiem Programu może zostać osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat.

2. Do Programu można przystąpić w każdym czasie w okresie jego obowiązywania.

3. Warunkiem przystąpienia do Programu jest łączne spełnienie następujących warunków:

a. zrealizowanie co najmniej 3 pobyków w Villa Lessing lub Willa Storczyk w Polanicy-Zdroju;

b. każdy z pobyków, o których mowa w pkt 1, obejmował co najmniej 2 noclegi;

c. prawidłowe wypełnienie formularza zgłoszeniowego do Programu;

d. zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego zaakceptowanie.

4. Na potrzeby Programu za jeden pobyt uważa się nieprzerwany okres korzystania z usług noclegowych w jednym z Obiektów, niezależnie od liczby dokonanych w tym celu rezerwacji.
5. Rezerwacje następujące bezpośrednio po sobie, bez faktycznej przerwy w pobycie, traktowane są jako jeden pobyt, nawet jeżeli zostały dokonane jako odrębne rezerwacje.
6. Do liczby pobytych uprawniających do uczestnictwa w Programie oraz uzyskania odpowiedniego poziomu rabatu zaliczane są wyłącznie pobyty faktycznie zrealizowane i opłacone.
7. Rezerwacje anulowane, pobyty niezrealizowane, w tym przypadki „no-show”, nie są uwzględniane przy ustalaniu liczby pobytych.
8. Pobyt jest przypisywany Uczestnikowi, który faktycznie korzystał z noclegu i na którego rzecz dokonano rezerwacji. Jeden pobyt może zostać zaliczony tylko jednemu Uczestnikowi Programu.
9. Przystąpienie do Programu nie jest uzależnione od wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowych lub materiałów marketingowych.
10. Uczestnik może, niezależnie od uczestnictwa w Programie, wyrazić odrębną i dobrowolną zgodę na otrzymywanie informacji handlowych, w tym newslettera, na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej. Zgoda taka może zostać w każdym czasie wycofana, bez wpływu na uczestnictwo w Programie.

§ 3. Karta stałego klienta

1. Uczestnikowi spełniającemu warunki określone w § 2 wydawana jest Karta Stałego Klienta.
2. Karta jest imienna i posiada indywidualny numer przypisany do Uczestnika.
3. Karta wydawana jest nieodpłatnie.
4. Karta nie jest kartą płatniczą, kredytową ani debetową i może być wykorzystywana wyłącznie w celu korzystania z korzyści określonych w niniejszym Regulaminie.
5. Karta jest przeznaczona wyłącznie do użytku przez Uczestnika, któremu została wydana, i nie może być odstępowana ani udostępniana osobom trzecim.
6. Organizator może zweryfikować, czy osoba posługująca się Kartą jest Uczestnikiem, któremu została ona wydana.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Karty Uczestnik powinien poinformować o tym Organizatora. Organizator może wydać Uczestnikowi nową Kartę z zachowaniem zgromadzonej historii pobytych.

§ 4. Korzyści i rabaty

1. Uczestnik Programu nabywa prawo do korzystania z rabatów na usługi noclegowe świadczone w Villa Lessing oraz Willa Storczyk na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Uprawnienia wynikające z Programu mają charakter osobisty i nie mogą być przenoszone na osoby trzecie.
3. Rabat przysługuje wyłącznie na jeden pokój zajmowany przez Uczestnika Programu, niezależnie od liczby pokoi objętych daną rezerwacją.
4. Samo przystąpienie do Programu po zrealizowaniu 3 pobyków nie powoduje jeszcze nabycia prawa do rabatu. Rabaty przysługują od poziomów wskazanych poniżej.
5. Przy 6., 7., 8. i 9. pobycie Uczestnikowi przysługuje rabat w wysokości 5% ceny usług noclegowych dotyczących pokoju zajmowanego przez Uczestnika.
6. Przy 10. i każdym kolejnym pobycie Uczestnikowi przysługuje rabat w wysokości 10% ceny usług noclegowych dotyczących pokoju zajmowanego przez Uczestnika.
7. Rabat nie obejmuje opłaty uzdrowskiej ani innych należności publicznoprawnych pobieranych przez Organizatora w imieniu właściwych podmiotów.
8. Rabat naliczany jest od ceny regularnej obowiązującej dla danej rezerwacji w chwili jej dokonywania, z uwzględnieniem rodzaju pokoju, terminu pobytu i warunków wybranej oferty.
9. Rabaty wynikające z Programu nie łączą się z innymi rabatami, zniżkami, kodami promocyjnymi, ofertami specjalnymi ani akcjami promocyjnymi Organizatora, chyba że warunki konkretnej promocji wyraźnie stanowią inaczej.
10. W przypadku gdy Uczestnikowi mogłoby przysługiwać kilka rabatów, stosowany jest jeden rabat wybrany przez Uczestnika spośród rabatów możliwych do zastosowania do danej rezerwacji.
11. Rabaty w ramach Programu mogą być wykorzystane wyłącznie w przypadku rezerwacji dokonanych bezpośrednio w recepcji Obiektów:
 - telefonicznie pod numerem +48 74 306 76 77, lub
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: recepca@villa-lessing.pl.
12. Rabaty nie mają zastosowania do rezerwacji dokonanych za pośrednictwem zewnętrznych elektronicznych systemów rezerwacyjnych, w szczególności Booking.com, ani za pośrednictwem agencji turystycznych, biur podróży lub innych pośredników.
13. Rabaty nie mają zastosowania do:
 - rezerwacji grupowych obejmujących pobyt więcej niż 15 osób;
 - imprez zorganizowanych;
 - wydarzeń gastronomicznych, konferencyjnych i innych usług podlegających indywidualnej wycenie.

14. Uczestnik powinien poinformować Organizatora o uczestnictwie w Programie i podać numer Karty najpóźniej w chwili dokonywania rezerwacji, a w przypadku pobytu bez wcześniejszej rezerwacji – przed ustaleniem ceny pobytu i dokonaniem płatności.
15. Personel Organizatora nie ma obowiązku ustalania z własnej inicjatywy, czy osoba dokonująca rezerwacji jest Uczestnikiem Programu.
16. Rabat nie podlega wymianie na gotówkę, inne świadczenie ani wypłacie jego równowartości.

§ 5. Zasady korzystania z programu

1. Uczestnik zobowiązany jest korzystać z Programu zgodnie z Regulaminem i jego przeznaczeniem.
2. Niedopuszczalne jest w szczególności:
 - a. przekazywanie Karty innej osobie w celu uzyskania przez nią rabatu;
 - b. podawanie nieprawdziwych danych;
 - c. podejmowanie działań zmierzających do sztucznego zwiększenia liczby pobyków;
 - d. inne działania zmierzające do uzyskania korzyści z Programu z naruszeniem Regulaminu.
3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia Regulaminu Organizator może czasowo wstrzymać możliwość korzystania z Karty na czas niezbędny do wyjaśnienia sprawy.
4. W przypadku rażącego lub powtarzającego się naruszania Regulaminu Organizator może wykluczyć Uczestnika z Programu, po uprzednim poinformowaniu go o przyczynie takiej decyzji.
5. Uczestnik może w każdym czasie zrezygnować z udziału w Programie poprzez poinformowanie Organizatora w recepcji lub drogą elektroniczną.

§ 6. Reklamacje

1. Uczestnik może zgłaszać reklamacje dotyczące funkcjonowania Programu, w szczególności nieprawidłowego naliczenia liczby pobyków lub rabatu.
2. Reklamację można złożyć:
 - a. osobiście w recepcji Obiektów;
 - b. pocztą na adres Organizatora;
 - c. pocztą elektroniczną na adres: recepcja@villa-lessing.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz – w miarę możliwości – informacje pozwalające na zweryfikowanie okoliczności będących podstawą reklamacji.

4. Organizator rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw Uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Uczestników Programu jest F.H.U. Mirosław Palbow, ul. Zdrojowa 34A, 57-320 Polanica-Zdrój.
2. Dane osobowe Uczestników są przetwarzane w zakresie niezbędnym do:
 - a. zawarcia i realizacji umowy dotyczącej uczestnictwa w Programie, w tym prowadzenia konta Uczestnika, ewidencjonowania pobytów oraz naliczania i realizacji rabatów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b. rozpatrywania reklamacji, ustalania, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Programu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
 - c. prowadzenia marketingu z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – jeżeli Uczestnik wyraził wymaganą odrębną zgodę.
3. Podanie danych wymaganych w formularzu zgłoszeniowym jest dobrowolne, jednak niezbędne do uczestnictwa w Programie.
4. Wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych lub marketingowych nie jest warunkiem uczestnictwa w Programie.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym okresu ich przechowywania, odbiorców danych oraz praw przysługujących osobom, których dane dotyczą, zawarte są w klauzuli informacyjnej udostępnianej Uczestnikowi przy przystępowaniu do Programu.

§ 8. Zmiany regulaminu i zakończenie programu

1. Program prowadzony jest bezterminowo.
2. Organizator może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na funkcjonowanie Programu;
 - b. konieczności dostosowania Programu do zmian organizacyjnych lub technologicznych;
 - c. zmiany sposobu świadczenia usług przez Organizatora;
 - d. wprowadzenia nowych korzyści dla Uczestników;
 - e. konieczności przeciwdziałania nadużyciom związanym z Programem;

- f. uzasadnionej zmiany zasad ekonomicznych lub organizacyjnych funkcjonowania Programu.
- 3. O zmianach Regulaminu Uczestnicy zostaną poinformowani poprzez udostępnienie nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej www.villa-lessing.pl, a w przypadku Uczestników, którzy podali adres poczty elektronicznej do celów związanych z obsługą Programu – również za pośrednictwem wiadomości e-mail, o ile jest to możliwe.
- 4. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw do rabatów dotyczących rezerwacji dokonanych i potwierdzonych przed wejściem zmian w życie.
- 5. Organizator może zakończyć lub zawiesić Program z ważnych przyczyn ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.
- 6. Informacja o zakończeniu Programu zostanie podana do wiadomości Uczestników z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż 30 dni, poprzez stronę internetową Organizatora oraz, jeżeli jest to możliwe, pocztą elektroniczną.
- 7. Zakończenie Programu nie wpływa na rabaty dotyczące rezerwacji dokonanych i potwierdzonych przed datą zakończenia Programu, nawet jeżeli pobyt przypada po tej dacie.

§ 9. Postanowienia końcowe

- 1. Regulamin obowiązuje od dnia 5 sierpnia 2026 r.
- 2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Uczestnika nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych danych, chyba że odpowiedzialność Organizatora wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy dotyczące ochrony konsumentów.
- 4. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw przysługujących Uczestnikowi będącemu konsumentem na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.