

Regulamin Zeppelin Apartments

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt lub wykorzystanie kodów wejścia do pokoju. Dokonując w/w czynności Klient potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające w Zeppelin Apartments. Odpowiedzialność za te osoby spoczywa na osobie dokonującej rezerwacji, zwanej w niniejszym Regulaminie Klientem lub Zameldowanym.

WARUNKI REZERWACJI

1. Rezerwacji apartamentu Klient może dokonać: za pośrednictwem strony internetowej www.zeppelin24.pl, lub portali rezerwacyjnych w których dostępna jest oferta obiektu.
2. Rezerwacje dokonane bezpośrednio muszą być zagwarantowane poprzez wpłatę zadatku w wysokości 100% całkowitej wartości rezerwacji w terminie trzech dni od daty dokonania rezerwacji. W przypadku zmian w rezerwacji, niepojawienia się Klienta lub anulacji rezerwacji przedpłacony zadatek nie podlega zwrotowi.
3. Akceptowane formy płatności: płatność online

DOBA HOTELOWA

1. Gość rezerwujący apartament zobowiązany jest do umieszczenia pełnych i prawidłowych danych w formularzu rezerwacji. W przypadku braku pełnych danych lub danych nieprawidłowych gość nie otrzyma kodów do zamków a rezerwacja zostanie anulowana.
2. Wykorzystanie kodów dostępu do pokoju i rozpoczęcie pobytu w apartamencie jest równoznaczne z akceptacją regulaminu przez Gościa.
3. Pokoje w Zeppelin Apartments wynajmowane są na doby.
4. Doba trwa od godziny 13.00 w dniu wynajmu do godziny 11.00 dnia następnego.
5. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu najmu apartament, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
6. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien lub dokonać rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej www.zeppelin24.pl lub zgłosić telefonicznie (tel. +48 756139914) do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju, co jednak nie wiąże Zeppelin . Obsługa uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności wolnych apartamentów.
7. Pozostanie w apartamencie lub pozostawienie rzeczy poza godzinę 11.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści apartament po godzinie 11.00 - system komputerowy Recepcji naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według cen podstawowych.
8. Najmujący apartament Gość nie może przekazywać apartamentu innym osobom, nawet gdy nie upłynęła doba za którą uiszczył opłatę.
9. Osoby niezameldowane mogą przebywać w apartamencie w godzinach od 7.00 do 22.00.
10. Przebywanie osób niezameldowanych w apartamencie Gościa po godzinie 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego apartament Gościa na odpłatne dokwaterowanie tych osób do apartamentu. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, z cennika dostępnego na stronie internetowej Apartamentów Zeppelin .
11. Przez cały czas pobytu w Zeppelin dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowania dzieci, w tym poczynione uszkodzenia i lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci.
12. Na terenie Zeppelin w tym - w apartamentach i na korytarzach, zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) - obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych.
13. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w Apartamentach Zeppelin jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego apartament gościa zgody na pokrycie kosztów dearymatyzacji pokoju w wysokości 300,00 złotych.
14. W apartamentach obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22.00 do 6.00 dnia następnego.

15. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług Apartamentów Zeppelin mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.
16. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń w apartamentach oraz pomieszczeniach wspólnych powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
17. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w apartamentach i innych pomieszczeniach otwartego ognia, grzałek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
18. Każdorazowo opuszczając apartament Gość powinien zamknąć drzwi i upewnić się, że są zamknięte.
19. Odpowiedzialność Zeppelin z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do apartamentu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Zeppelin podlega ograniczeniu.
20. Apartamenty Zeppelin świadczą usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o bezwzględne zgłoszenie ich za pośrednictwem telefonicznej recepcji, co umożliwi reakcję.
21. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w apartamencie przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Zeppelin przechowa te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.
22. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu, Zeppelin może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualnie poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Apartamentów Zeppelin.
23. Zeppelin może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, wyrządzając szkodę w mieniu Zeppelin lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników lub innych osób przebywających w apartamentach, albo też w inny sposób zakłócił spokój.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMCJI PRZEZ KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH (KONSUMENTÓW)

1. **Zeppelin Apartments reprezentowany przez Leaf Krzysztof Listowski, adres: 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplicka 115/119, NIP: 6110101567 Regon: 230000588** (zwana dalej: "Zeppelin Apartments") rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszej Procedurze, o ile łączący Klienta z Zeppelin Apartments stosunek prawny (np. umowa), nie stanowi inaczej.
2. Na potrzeby niniejszej procedury za „Klienta” uważa się konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121) korzystającego z usług świadczonych przez Zeppelin Apartments, składającego Reklamację.
3. Na potrzeby niniejszej procedury za „Reklamację” uznaje się oświadczenie Klienta złożone w formie pisemnej lub w przesłane pocztą elektroniczną (niezależnie od nazwy / tytułu pisma) skierowane do Zeppelin Apartments, które dotyczy naruszenia praw Klienta powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Zeppelin Apartments. Reklamacja winna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta, jak również dane umożliwiające kontakt z Klientem oraz przedmiot Reklamacji (dokładny opis zastrzeżeń Klienta).
4. Reklamacje w formie pisemnej należy wysłać na adres: **Zeppelin Apartments, 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplicka 115/119**, Reklamacje w formie elektronicznej należy wysłać na adres poczty elektronicznej: **hotel@zeppelin24.pl**
5. Klient powinien zgłosić Reklamację możliwie niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji.
6. Zeppelin Apartments po otrzymaniu Reklamacji podejmie działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji. Upoważniony pracownik ma prawo skontaktować się z Klientem w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Klienta bądź uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia Reklamacji.
7. Reklamacje załatwiane są w formie pisemnej (lub w formie wiadomości e-mail w odpowiedzi na tak przesłaną Reklamację).
8. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie: a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podniesionych zarzutów, b) informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich

fragmentów umowy bądź przepisów obowiązujących na terenie obiektu, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów, c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi.

9. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Klienta powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od wpływu Reklamacji.
10. Decyzja o wypłaceniu Klientowi rekompensaty lub dokonaniu zwrotu środków musi zawsze uzyskać akceptację Zarządu

POLITYKA PRYWATNOŚCI

Definicje:

- 1) RODO - Rozporządzenie 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) – Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04
- 2) Współadministratorzy – podmioty wskazane w cz. II ust. 1 niniejszej Polityki prywatności, którzy wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania danych osobowych, dalej także jako: „Zeppelin Apartments”
- 3) Klient – podmiot, którego dane osobowe są przetwarzane na jakiegokolwiek podstawie określonej w art. 6 RODO
- 4) Pliki cookies - pliki tekstowe zapisywane przez przeglądarkę na komputerze lub urządzeniach mobilnych
- 5) Profilowanie – dowolna forma zautomatyzowanego zestawienia informacji o danej osobie w celu podejmowania dotyczących jej decyzji bądź analizy lub przewidywania jej preferencji, zachowań i postaw

II. Postanowienia ogólne

1. Współadministratorami danych osobowych są następujące podmioty:

1) **Zeppelin Apartments reprezentowany przez Leaf Krzysztof Listowski, adres: 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplcka 115/119, NIP: 6110101567 Regon: 230000588**

2. W ramach umowy o współadministrowanie Współadministratorzy ustalili zakresy swojej odpowiedzialności dotyczącej wypełniania obowiązków wynikających z RODO. W szczególności uzgodnili, co następuje:

- a) Współadministratorzy są wspólnie odpowiedzialni za wykonywanie obowiązku informacyjnego wobec Klientów;
- b) Współadministratorzy są wspólnie odpowiedzialni za umożliwienie Klientom wykonywanie ich praw wynikających z RODO.

Wobec powyższych ustaleń, można wykonywać swoje prawa wobec każdego ze Współadministratorów.

3. Zeppelin Apartments szanuje prawo do prywatności i dba o bezpieczeństwo danych. W tym celu zapewnia stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw i wolności osób fizycznych wskutek przetwarzania danych osobowych.

III. Dane kontaktowe

W sprawach ochrony danych osobowych można kontaktować się ze Współadministratorami poprzez email hotel@zeppelin24.pl lub pisemnie na adres: **Zeppelin Apartments reprezentowany przez Leaf Krzysztof Listowski, adres: 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplcka 115/119, NIP: 6110101567 Regon: 230000588**

IV. Cele i podstawy przetwarzania

1. Dane osobowe będą przetwarzane przez Zeppelin Apartments w celu:

- 1) podjęcia działań przed zawarciem umowy, na żądanie osoby, której dane dotyczą lub wykonania umowy o realizację usług hotelowych, której stroną jest osoba, której dane dotyczą (dane niezbędne do zawarcia umowy są wskazane w formularzu rezerwacji i sprzedaży usług hotelowych) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
- 2) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Współadministratorach (m.in. podatkowych) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
- 3) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Współadministratorów (m.in. dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń, zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony osób oraz mienia, realizacji umowy zawartej z podmiotem trzecim na rzecz Klienta) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak w przypadku danych niezbędnych do realizacji usług hotelowych konieczne do zawarcia oraz wykonania umowy.

3. Monitoring w miejscach ogólnodostępnych hoteli zainstalowany jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientów oraz ochrony mienia.

V. Kategorie przetwarzania danych

Przetwarzamy następujące kategorie danych osobowych Klientów:

- Imię i nazwisko;
- Adres zamieszkania;
- Adres e-mail;
- Numer telefonu;
- Dane karty płatniczej (w przypadku płatności kartą);
- Informacje o dacie pobytu;
- Informacje o preferencjach dotyczących pobytu;
- Liczba osób dorosłych objętych zamówieniem;
- Liczba i wiek dzieci objętych zamówieniem;
- Dane niezbędne do wystawienia faktury VAT;
- Język do kontaktu;

VI. Odbiorcy danych

Dane osobowe możemy udostępniać następującym odbiorcom:

- LEMONPIXEL.PL Roman Korczyński, ul. Młyńska 12A, 58-570 Jelenia Góra, która obsługuje moduł rezerwacyjny uruchamiany na naszym portalu internetowym;
- Innym firmom (w tym firmom informatycznym), z którymi współpracujemy przy zarządzaniu świadczonymi usługami.

VII. Przekazywanie danych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych

Informujemy, że nie przekazujemy danych osobowych poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego poza przypadkami, gdy Klient złoży taki wyraźny wniosek.

VIII. Okres przechowywania danych klientów

1. Dane osobowe przetwarzane w celu zawarcia oraz wykonania umowy, jak również wypełnienia obowiązku prawnego oraz realizacji prawnie uzasadnionych celów któregośkolwiek ze Współadministratorów będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:

- a) zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń;
- b) wypełnienia obowiązku prawnego któregośkolwiek ze Współadministratorów (np. wynikającego z przepisów podatkowych).

2. Dane osobowe przetwarzane na podstawie odrębnej, dobrowolnej zgody będą przechowywane do czasu cofnięcia udzielonej zgody, zgłoszenia sprzeciwu względem ich przetwarzania lub do momentu, kiedy nie będzie to już niezbędne do realizacji ww. celu. Natomiast po tym okresie, do czasu upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń.

3. Dane osobowe w postaci wizerunku w nagraniach z monitoringu przechowywane są przez okres do 30 dni, a po jego upływie zostają trwale usunięte poprzez nadpisanie.

4. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu i celu przetwarzania danych osobowych, rodzaju danych osobowych oraz okresu ich przechowywania zostały zawarte w [Załączniku nr 1 do Polityki Prywatności](#).

IX. Twoje prawa

Przysługuje prawo do:

- a) dostępu do Twoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- b) sprostowania (poprawiania) Twoich danych;
- c) usunięcia danych;
- d) ograniczenia przetwarzania danych;
- e) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych;
- f) przenoszenia danych;
- g) wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- h) cofnięcia zgody na przetwarzanie Twoich danych osobowych w każdym momencie w przypadku przetwarzania Twoich danych na podstawie wyrażonej zgody – cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Twojej zgody przed jej wycofaniem.

W celu wykonywania Twoich praw prosimy o skierowanie żądania pod adres e – mail: hotel@zeppelin24.pl. lub pisemnie na adres: **Zeppelin Apartments reprezentowany przez Leaf Krzysztof Listowski, adres: 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplicka 115/119, NIP: 6110101567 Regon: 230000588**

X. Informacja o wymogu/dobrowolności podania danych

Podanie danych jest warunkiem zawarcia umowy i/lub świadczenia usługi. W przypadku ich niepodania możemy odmówić zawarcia umowy i/lub świadczenia usługi.

XI. Informacja o źródle danych

Jeśli nie podano swoich danych osobowych osobiście, dane uzyskaliśmy od podmiotu, który zawarł z którymkolwiek z Współadministratorów umowę o świadczenie usług hotelarskich na rzecz Klienta lub od podmiotu, z którym Klient zawarł umowę o rezerwację usług świadczonych przez Współadministratorów.

XII. Prawa autorskie

1. Wszelkie treści oraz informacje zawarte na naszym portalu internetowym są własnością współadministratora i **Zeppelin Apartments reprezentowany przez Leaf Krzysztof Listowski, adres: 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplcka 115/119, NIP: 6110101567 Regon: 230000588** podlegają ochronie zgodnie z ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 880 z późn. zm.) w szczególności w zakresie wykorzystania, wyświetlania, kopiowania, przekazywania, rozpowszechniania, zmiany lub usuwania.
2. Wszelkie działania w zakresie określonym w pkt. 1 powyżej, wymagają pisemnej zgody Zeppelin Apartments. W przeciwnym przypadku będą uznane za bezprawne i będą stanowiły naruszenie własności intelektualnej.

XIII. Pliki cookies

1. Portal internetowy wykorzystuje pliki cookies w celach statystycznych oraz personalizacji ustawień serwisu.
2. Klient może zarządzać plikami cookies w ramach przeglądarki internetowej.
3. Wyłączenie obsługi plików cookies może spowodować utrudnienia w prawidłowym działaniu serwisu.

XIV. Postanowienia końcowe

1. Współadministratorzy zastrzegają sobie prawo do zmiany Polityki Prywatności.
2. Klienta obowiązuje aktualna Polityka Prywatności zamieszczona na stronie internetowej XXX Apartments w momencie zawarcia umowy o świadczenie usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dokonując rezerwacji w Zeppelin Apartments Klient wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie oraz przetwarzanie danych osobowych do celów meldunkowych i marketingowych oraz umieszczenia danych Klienta w bazie danych firmy zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o Ochronie Danych Osobowych. (Dz.U. Nr 101 z 2002r., poz.926 z późn. zm.). Zameldowany ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych.
2. Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (portale rezerwacyjne, str www) lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
3. Wersja obowiązującą regulaminu jest wersja sporządzona w języku polskim, przedstawiona wersja anglojęzyczna ma charakter informacyjny i nie stanowi oficjalnego, obowiązującego regulaminu.
4. Ważne telefony: Pogotowie: 999, Policja 997, Straż pożarna 998 lub telefon alarmowy 112

Zeppelin Apartments reprezentowany przez Leaf Krzysztof Listowski, adres: 58-570 Jelenia Góra ul.Cieplcka 115/119, NIP: 6110101567 Regon: 230000588

Jelenia Góra dnia 21.11.2021 r.