

Zasady zamawiania i świadczenia usług w Sanatorium Uzdrawiskowym „Zgoda” Spółka z o.o.

/nie dotyczy pobytów sanatoryjnych częściowo refundowanych przez NFZ/

1. Postanowienia ogólne

1.1. Użyte w niniejszych „Zasadach zamawiania i świadczenia usług w Sanatorium Uzdrawiskowym Zgoda Spółka z o.o.” terminy oznaczają:

- a. sanatorium – Sanatorium Uzdrawiskowe “Zgoda” Sp. z o.o. z siedzibą w Kryniczy-Zdroju, przy ul. Piłsudskiego 42, Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisane pod nr KRS 0000185625, posiadające numery NIP 7342591634, REGON 491887540, (dalej określane również jako „Sanatorium”),
- b. usługobiorca – podmiot będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, korzystający z usług Sanatorium. Usługobiorca może być jednocześnie Gościem,
- c. gość – osoba korzystająca z usług oferowanych przez Sanatorium Uzdrawiskowe “Zgoda” Sp. z o.o. Gość może być jednocześnie usługobiorcą,
- d. potwierdzenie rezerwacji - dokument przesyłany usługobiorcy przez Sanatorium, w postaci pisemnej lub elektronicznej, określający szczegółowe warunki rezerwacji,
- e. pobyt - potwierdzenie zawarcia pomiędzy Usługobiorcą a Sanatorium, umowy o świadczenie określonych w Potwierdzeniu rezerwacji usług sanatoryjnych, rehabilitacyjnych, wypoczynkowych, hotelowych i innych, oferowanych przez Sanatorium,
- f. oferta handlowa - propozycja sprzedaży lub kupna usług, określająca istotne warunki przyszłej umowy o świadczenie usług.

1.2. Prawa i obowiązki osób korzystających z usług Sanatorium Uzdrawiskowego „Zgoda” Spółka z o.o. określają wydane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu Cywilnego „Zasady zamawiania i świadczenia usług w Sanatorium Uzdrawiskowym Zgoda”, zwane dalej „Zasadami zamawiania i świadczenia usług”, względnie postanowienia umów zawartych na piśmie, o ile zawierają odmienne od niniejszych zasad świadczenia usług regulacje.

1.3. Usługobiorca przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Sanatorium, zobowiązany jest zapoznać się z niniejszymi Zasadami zamawiania i świadczenia usług.

2. Rezerwacja i zawarcie umowy

2.1. Sanatorium świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszych Zasadach zamawiania i świadczenia usług, a Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania Zasad zamawiania i świadczenia usług.

2.2. Zgłoszenia rezerwacji dokonuje się poprzez:

- a. złożenie zamówienia na pobyt w Sanatorium w formie pisemnej, faksem lub drogą elektroniczną (e-mail),
- b. telefoniczne złożenie rezerwacji,
- c. osobiste, pisemne potwierdzenie rezerwacji w Recepcji Sanatorium.

2.3. Po dokonaniu rezerwacji w sposób określony w punkcie 2.2, Sanatorium prześle na wskazany przez Usługobiorcę adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer faksu Potwierdzenie rezerwacji, określające każdorazowo numer rezerwacji, termin pobytu, rodzaj pokoju, wysokość należności za zarezerwowany pobyt, wysokość wymaganego bezzwrotnego zadatku (zwanego również “opłatą rezerwacyjną”) za rezerwowany pobyt, termin wpłaty bezzwrotnego zadatku, dane bankowe do wpłaty bezzwrotnego zadatku oraz opis zamówionej usługi. Potwierdzenie rezerwacji zostanie wystawione przez Sanatorium i wysłane do Usługobiorcy do 3 dni od dnia zgłoszenia rezerwacji. Sanatorium do Potwierdzenia rezerwacji dołączy Zasady zamawiania i świadczenia usług, a także opis wybranej Oferty handlowej.

2.4. Akceptacja Potwierdzenia rezerwacji następuje poprzez dokonanie przez Usługobiorcę wpłaty na rzecz Sanatorium kwoty wskazanej w Potwierdzeniu rezerwacji (zadatku), z którą to chwilą dochodzi pomiędzy Usługobiorcą i Sanatorium do zawarcia umowy o świadczenie

określonych w Potwierdzeniu rezerwacji usług pobytowych oraz/lub usług dodatkowych oferowanych przez Sanatorium.

2.5. Gwarancja wykonania umowy następuje po wpłaceniu przez Usługobiorcę zadatku w terminie i kwocie określonej przez Sanatorium w Potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku wpłaty zadatku w kwocie niższej niż wynika to z Potwierdzenia rezerwacji, Usługobiorca zobowiązany jest do dokonania dopłaty zadatku do wysokości ustalonej w Potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku wpłaty wyższej kwoty zadatku niż wynika to z Potwierdzenia rezerwacji, kwota ta zostanie zaliczona w całości na poczet realizowanej usługi.

3. Warunki płatności

3.1. Przy dokonywaniu rezerwacji, Usługobiorca wpłaca zadek ("opłatę rezerwacyjną") w wysokości:

- a. 30% kwoty należnej za pobyt w Sanatorium,
- b. 15% kwoty należnej za pobyt w Sanatorium w przypadku pobytów częściowo dofinansowanych ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).

Wpłata zadatku powinna nastąpić do 2 tygodni od dnia zgłoszenia rezerwacji przez Usługobiorcę. W przypadku rezerwacji pobytu rozpoczynającego się mniej niż 14 dni od dnia zgłoszenia rezerwacji, wpłata zadatku powinna nastąpić w dniu następnym po zgłoszeniu rezerwacji przez Usługobiorcę. Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego Sanatorium:

Wpłaty krajowe

PKO BP O/ Krynica Zdrój 02 1020 3453 0000 8802 0008 7353
Bank Zachodni WBK S.A. O/ Krynica Zdrój 26 1500 1559 1215 5003 9350 0000

Wpłaty z zagranicy

BIC/ SWIFT Code WBKPPLPP
IBAN NO PL26150015591215500393500000

W tytule przelewu zadatku należy wpisać imię i nazwisko na jakie widnieje rezerwacja oraz termin pobytu (opcjonalnie numer rezerwacji).

3.2. Pozostałą kwotę należności za pobyt, Usługobiorca zobowiązany jest uiścić nie później niż w dniu rozpoczęcia pobytu. Zapłata za pobyt może zostać dokonana gotówką, lub kartą płatniczą. Opłata uzdrowskowa może zostać uregulowana wyłącznie gotówką.

3.3. Sanatorium wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa podatkowego. Wystawione przez Sanatorium faktury nie podlegają poprawie.

3.4. Brak wpłaty zadatku w terminie określonym w Potwierdzeniu rezerwacji uznaje się za rezygnację Usługobiorcy z rezerwacji usług oraz skutkuje przyjęciem, że pomiędzy stronami nie doszło do skutecznego zawarcia umowy o świadczenie usług.

4. Usługi i ceny

4.1. Sanatorium zobowiązuje się zrealizować usługę określoną w zawartej umowie.

4.2. Oferta handlowa zawierająca szczegółowe warunki świadczonych usług umieszczona jest na stronie internetowej Sanatorium www.sanatoriumzgoda.pl i winna być załączona do Potwierdzenia rezerwacji.

4.3. Ceny usług świadczonych przez Sanatorium dostępne są na stronie internetowej www.sanatoriumzgoda.pl, a także zawarte są w Ofercie handlowej, o której mowa w punkcie 4.2. Dopuszcza się stosowanie innych cen, ustalonych na piśmie, w drodze negocjacji stron.

4.4. Ceny wyrażone są w walucie złoty polski (PLN) i zawierają podatek VAT.

5. Zmiany warunków wykonywania usług

5.1. Sanatorium zastrzega sobie prawo do odstąpienia od świadczenia usług z przyczyn od niego niezależnych (decyzja władz państwowych, strajki, powódź, itp.). Usługobiorca

otrzymuje z tego tytułu zwrot pełnej wpłaty, natomiast Usługobiorcy nie przysługuje odszkodowanie.

5.2. W przypadku niemożności spełnienia pełnego zakresu usług wynikających z zawartej umowy, Sanatorium zobowiązane jest do obniżenia ceny.

5.3. W przypadku awarii urządzeń, Sanatorium może zakwaterować Gościa w innym obiekcie hotelarskim o tym samym lub wyższym standardzie, bez możliwości domagania się od Gościa podwyższenia opłaty za pobyt.

6. Rezygnacja z usług.

6.1. W przypadku rezygnacji z pobytu przed jego rozpoczęciem, wpłacony zadatek („opłata rezerwacyjna”) nie podlega zwrotowi.

6.2. W przypadku rezygnacji z pobytu po jego rozpoczęciu, Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty za pobyt w Sanatorium do dnia rezygnacji i 50% ceny pobytu przypadającej po dacie rezygnacji.

6.3. Rezygnację z zamówionych posiłków Usługobiorca powinien zgłosić w Recepcji Sanatorium z minimum

24-godzinnym wyprzedzeniem. W przeciwnym wypadku Usługobiorca zobowiązany będzie do uregulowania pełnych kosztów posiłków zamówionych a niewykorzystanych.

6.4. Opłaty za rezygnację o której mowa w punktach 6.1, 6.2 i 6.3 będą potrącone z kwoty wpłaconego zadatku lub z kwoty opłaconego pobytu. Na pozostałą część opłaty za rezygnację z pobytu (jeśli taka wystąpi) zostanie wystawiona odrębna faktura i przesłana na adres korespondencyjny Usługobiorcy.

6.5. Koszty odwołania rezerwacji lub rezygnacji z pobytu w Sanatorium określone w punktach 6.1 i 6.2 mogą być obniżone lub zniesione:

- a. na wniosek Usługobiorcy w przypadkach udokumentowanych zdarzeń losowych, w tym choroby Usługobiorcy, leczenia szpitalnego Usługobiorcy, śmierci krewnego w linii prostej, poważnej choroby krewnego w linii prostej i związanej z tym konieczności sprawowania stałej opieki nad chorym,
- b. na wniosek krewnego w linii prostej w przypadku udokumentowanego zdarzenia losowego, w tym śmierci Usługobiorcy.

Wniosek o anulowanie rezerwacji powinien być zgłoszony w formie pisemnej, faxem lub pocztą elektroniczną. Obowiązek udokumentowania zdarzenia losowego pozostaje po stronie Usługobiorcy - w przypadku punktu 6.5 b, lub krewnego - w przypadku punktu 6.5 c. Dostarczony dokument będzie stanowił podstawę do zwrotu kosztów.

6.6. Wyjątkowo – za pisemną zgodą Sanatorium - istnieje możliwość zmiany rezerwacji, w tym terminu i długości pobytu, rodzaju pokoju oraz rodzaju usługi, pod warunkami:

- a. usługobiorca zmiany rezerwacji (bezpłatnie i bez utraty wpłaconego zadatku) dokona w terminie do 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia pobytu,
- b. usługobiorca wykorzysta wpłacony zadatek do 12 miesięcy od daty pierwszego planowanego pobytu,
- c. usługobiorca skorzysta z możliwości zmiany rezerwacji jednorazowo.

7. Reklamacje

7.1. Usługobiorca ma prawo do składania reklamacji w przypadku:

- a. niedotrzymania z winy Sanatorium określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy,
- b. niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.

7.2. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybienia w świadczonych przez Sanatorium usługach.

7.3. Reklamacja powinna zostać złożona na piśmie na adres siedziby Sanatorium lub mailowo na adres repcja@sanatoriumzgoda.pl. Reklamacja powinna zawierać przyczynę złożenia reklamacji, określać zakres żądania Usługobiorcy, powinna zawierać podpis i aktualne dane Usługobiorcy.

7.4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania przez Sanatorium.

7.5. Odnośnie zamówienia na odległość pobytu, uprawniającego do pobytu w Sanatorium w określonym terminie jaki oznaczony zostanie na Potwierdzeniu rezerwacji, prawo odstąpienia od umowy zawartej w ten sposób, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Usługobiorcy nie przysługuje.

8. Ochrona Danych Osobowych

8.1. Administratorem danych jest Sanatorium Uzdrawiskowe "Zgoda" Sp. z o.o. z siedzibą w Krynicy-Zdroju, przy ul. Piłsudskiego 42 (dalej określane również jako „Sanatorium”), Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisane pod nr KRS 0000185625, posiadające numery NIP 7342591634, REGON 491887540, kapitał zakładowy 200 000,00 zł.

8.2. Dane osobowe Usługobiorcy mogą być przetwarzane przez Sanatorium w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług a podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy. Niezależnie od tej podstawy, przetwarzanie danych jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – tj. w celach podatkowych i rachunkowych, a także jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Sanatorium. Dane dotyczące stanu zdrowia Usługobiorcy będą przetwarzane w przypadku udzielania świadczeń medycznych do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w związku z udzielaniem świadczeń medycznych. Wizerunek w ramach monitoringu wizyjnego będzie przetwarzany w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników, ochrony mienia, w tym mienia kuracjuszy.

8.3. Podanie danych jest dobrowolne, jednak konieczne do zawarcia i wykonywania umowy zawieranej z Sanatorium – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy.

8.4. Dane osobowe Usługobiorcy mogą być udostępniane przez Sanatorium organom publicznym, które mogą otrzymywać dane osobowe w ramach konkretnego postępowania zgodnie z prawem Unii lub prawem państwa członkowskiego. Ponadto dane Usługobiorcy mogą być przekazywane podmiotom, powiązanym z Sanatorium na podstawie umów powierzenia w celu obsługi księgowej, obsługi informatycznej, obsługi kurierskiej, obsługi prawnej itp.

8.5. Dane Usługobiorcy są przetwarzane przez Sanatorium odpowiednio z upływem terminu:

- a. wymaganego przepisem prawa, w szczególności prawa cywilnego i podatkowego,
- b. istnienia prawnie uzasadnionego interesu administratora,
- c. przedawnienia wszelkich roszczeń z tytułu zawartej umowy świadczenia usług przez Sanatorium,
- d. wycofania przez Usługobiorcę udzielonej zgody na przetwarzania danych osobowych.

8.6. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody), którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ponadto Usługobiorca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

8.7. Dane osobowe Usługobiorcy nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany (nie podlegają profilowaniu).

9. Postanowienia końcowe

9.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Zasadami zamawiania i świadczenia usług stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964 nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

9.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszych Zasad zamawiania i świadczenia usług z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą, stosuje się wersję obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Usługobiorcę.

9.3. Data opublikowania niniejszych Zasad zamawiania i świadczenia usług: 24.05.2018.