



**OGÓLNE WARUNKI USŁUG HOTELARSKICH**  
**NADWIŚLAŃSKIEJ AGENCJI TURYSTYCZNEJ Sp. z o.o.**  
**OBOWIĄZUJĄ OD 01.05.2021**

Nadwiślańska Agencja Turystyczna Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Tychach, ul. Towarowa 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach pod numerem 0000074847, o kapitale zakładowym w wysokości 136.992.000,00 złotych (wpłaconym w całości), NIP 6462070334, REGON: 273303200, wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych - nr wpisu do rejestru – 62, poprzez niniejsze Ogólne Warunki Usług Hotelarskich określa ogólne zasady dotyczące zakupu i realizacji usług hotelarskich w Hotelach oraz Ośrodkach Wypoczynkowych należących do Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej Sp. z o.o.

**I. Definicje**

- „**Biuro Sprzedaży**” – oznacza biura będące własnością NAT lub agencje sprzedające usługi oferowane przez NAT,
- „**Gość**” – oznacza Klienta lub osobę, na rzecz której Klient zawarł Umowę lub dokonał Rezerwacji,
- „**Inne Usługi**” oznacza usługi realizowane przez Obiekt, a nie będące Usługami hotelarskimi, np. usługi gastronomiczne (o ile nie zostały ujęte w Umowie lub Potwierdzeniu Rezerwacji jako integralna część Usług hotelarskich), usługi SPA, itp.,
- „**Klient**” – oznacza pełnoletnią osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która dokonała Rezerwacji lub zawarła Umowę lub której przekazano poprzez przeniesienie praw i obowiązków prawo do korzystania z Usług hotelarskich objętych uprzednio zawartą Umową lub w Potwierdzeniu Rezerwacji,
- „**NAT**” – oznacza Nadwiślańską Agencję Turystyczną Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach,
- „**Obiekt**” – oznacza odpowiednio Hotel lub Ośrodek Wypoczynkowy należący do NAT, w którym świadczone są Usługi Hotelarskie oraz Inne Usługi,
- „**OWUH**” – oznacza Ogólne Warunki Usług Hotelarskich w Obiektach,
- „**Rezerwacja**” – oznacza zamówienie przez Klienta Usług hotelarskich z obowiązkiem zapłaty zaliczki, chyba że OWUH w zakresie obowiązku zapłaty zaliczki stanowi inaczej,
- „**Termin Pobytu**” – oznacza termin pobytu Gościa w Obiekcie, widniejący na Umowie lub Potwierdzeniu Rezerwacji,



- „**Umowa**” – oznacza umowę o świadczenie usług hotelarskich zawieraną pomiędzy NAT a Klientem,
- „**Usługi Hotelarskie**” – oznacza krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domków, mieszkań, pokoi lub miejsc noclegowych wraz z usługą gastronomiczną, jeżeli została ona zawarta w Umowie lub Potwierdzeniu Rezerwacji lub bez takiej usługi oraz świadczenie w obrębie Obiektu Innych usług z tym związanych.
- „**Potwierdzenie Rezerwacji**” – oznacza potwierdzenie dokonania Rezerwacji przez Klienta zawierające warunki na jakich NAT będzie świadczyć Usługi Hotelarskie oraz obowiązki Klienta związane z płatnościami.

## II. Postanowienia ogólne

1. OWUH stanowią integralną część Umowy i Potwierdzenia Rezerwacji.
2. OWUH publikowane są w brzmieniu obowiązującym na stronie internetowej [www.nat.pl](http://www.nat.pl) i są ogólnodostępne. W przypadku braku dołączenia OWUH do Umowy lub do Potwierdzenia Rezerwacji, Klient związany jest OWUH opublikowanymi na stronie internetowej NAT.
3. Usługi Hotelarskie świadczone są wyłącznie na podstawie Umowy, która winna mieć formę pisemną lub na podstawie Potwierdzenia Rezerwacji przesyłanych w formie e-mailowej lub za pomocą operatora pocztowego, chyba że inne postanowienia OWUH stanowią inaczej. Potwierdzenie Rezerwacji wiąże Klienta z chwilą ich otrzymania.
4. Zawarcie Umowy lub dokonanie Rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją OWUH, regulaminem działania Obiektu oraz regulaminami Innych Usług, które to regulaminy dostępne są w każdym Obiekcie oraz na stronie internetowej [www.nat.pl](http://www.nat.pl).
5. Umowa może zostać zawarta, a Rezerwacja dokonana przez Klienta, który będzie obok innych osób Gościem Obiektu lub który zawrze Umowę na rzecz innej/innych osób lub dokona na rzecz tych osób Rezerwacji. Niezależnie od powyższego, Klient odpowiada za zobowiązania wynikające z zawartej Umowy lub Potwierdzenia Rezerwacji solidarnie wraz z Gośćmi, którzy nie byli stroną Umowy lub nie dokonywali Rezerwacji.
6. NAT nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie usług objętych Umową lub Potwierdzeniem Rezerwacji, w przypadku, gdy wskutek wydanych przez organy państwowe aktów prawnych/wytycznych nie będzie mógł świadczyć Usług hotelarskich bądź Innych usług na rzecz Gościa lub będzie mógł świadczyć Usługi Hotelarskie bądź Inne Usługi w odmiennym zakresie, niż to wynika z Umowy lub Potwierdzenia Rezerwacji.



### III. Rezerwacja usług oraz zawarcie umowy

1. Rezerwację Usługi Hotelarskiej można dokonać:
  - a) drogą elektroniczną poprzez portale sprzedające ofertę NAT lub poprzez stronę internetową [www.nat.pl](http://www.nat.pl),
  - b) bezpośrednio w Obiekcie,
  - c) bezpośrednio w Biurze Sprzedaży,
  - d) telefonicznie
2. Dokonanie Rezerwacji drogą elektroniczną poprzez portale sprzedające ofertę NAT oraz warunki jej anulowania odbywają się na zasadach określonych na stronach internetowych tych portali. W przypadku sprzeczności postanowień warunków rezerwacji otrzymanych z w/w portali z OWUH, pierwszeństwo mają postanowienia warunków rezerwacji otrzymane z tych portali.
3. W przypadku Rezerwacji Usługi Hotelarskiej drogą elektroniczną poprzez stronę internetową NAT, Klient otrzymuje na wskazany adres e-mailowy: Potwierdzenie Rezerwacji oraz warunki anulowania generowane przez system rezerwacyjny.
4. Podczas Rezerwacji Usługi Hotelarskiej bezpośrednio w Obiekcie lub w Biurze Sprzedaży przekazywane jest Klientowi Potwierdzenie Rezerwacji, które winno zostać przez niego podpisane. Nie dotyczy to dokonywania Rezerwacji u agentów, którzy sprzedają usługi oferowane przez NAT – w takim przypadku zawierana jest z Klientem Umowa.
5. W przypadku rezerwacji telefonicznej, NAT wysyła Klientowi drogą e-mailową lub za pośrednictwem operatora pocztowego (w zależności od wyboru Klienta), Potwierdzenie Rezerwacji. Wysłanie Potwierdzenia Rezerwacji poprzez operatora pocztowego nie dotyczy przypadku, gdy Rezerwacja telefoniczna dokonywana jest na mniej niż 10 dni przed Terminem Pobytu. W takim przypadku Potwierdzenie Rezerwacji jest przesyłane wyłącznie drogą e-mailową, chyba że Klient nie posiada adresu e-mail wówczas wiążące są ustalenia przedstawione w ofercie oraz OWUH znajdujące się na stronie internetowej NAT.
6. Umowa lub Potwierdzenie Rezerwacji zawiera m.in. informacje o Usługach hotelarskich, łącznym koszcie pobytu, kwocie zaliczki, pozostałej części należności do zapłaty oraz terminy, do których zaliczka oraz pozostała część należności powinny zostać uiszczone.
7. Klient chcący skorzystać ze zniżek dla dzieci, bądź innych zniżek przewidzianych przez NAT jest zobowiązany poinformować NAT o takim fakcie podczas Rezerwacji bądź zawierania Umowy i okazać dokument potwierdzający wnioskowaną zniżkę. W dniu przyjazdu do Obiektu, Obiekt może również zażądać okazania dokumentu



potwierdzającego zniżkę.

W przypadku gdy Klient podczas dokonywania Rezerwacji bądź zawierania Umowy lub Gość w Obiekcie nie okaże odpowiedniego dokumentu osoby, na którą przypadają zniżki, należności za pobyt będą rozliczane według standardowego cennika. Wówczas treść Umowy lub Potwierdzenie Rezerwacji zostają odpowiednio zmodyfikowane bez konieczności składania przez Klienta dodatkowych oświadczeń. Za upoważniający do uzyskania zniżki przyjmuje się wiek w dniu zakończenia Terminu Pobytu.

8. Gość zobowiązany jest do uiszczenia zaliczki w wysokości minimum 20% łącznego kosztu pobytu z zastrzeżeniem ust. 12.
9. Wszelkie należności wynikające z Umowy lub dokonanej Rezerwacji mogą zostać uiszczane przez Klienta/Gościa za pomocą karty płatniczej, przelewem na rachunek bankowy lub gotówką chyba, że OWUH stanowią inaczej. Należności mogą zostać uiszczone również za pomocą bonów lub voucherów zgodnie z regulaminami wydawania tych bonów/voucherów.
10. W przypadku płatności przelewem, zaliczka winna zostać przekazana na rachunek bankowy NAT wskazany w Umowie lub Potwierdzeniu rezerwacji, a w tytule przelewu winny zostać podane informacje dotyczące imienia i nazwiska, na jakie Rezerwacja została dokonana bądź Umowa była zawarta oraz datę Terminu Pobytu lub numer Umowy bądź numer Potwierdzenia Rezerwacji.
11. Na kwotę wpłaconej zaliczki zostaje wystawiony paragon w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną, w pozostałych przypadkach wystawiana jest faktura VAT. Klient będący osobą fizyczną może zgłosić chęć otrzymania faktury podczas dokonywania Rezerwacji, zawarcia Umowy lub wpłaty zaliczki wskazując odpowiednie dane niezbędne do wystawienia faktury.
12. Po wpłacie zaliczki przez Klienta uważa się Rezerwację za potwierdzoną. Pozostałą część należności Gość uiszcza najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem Terminu Pobytu.
13. W szczególnie uzasadnionych przypadkach – za zgodą NAT – dopuszcza się zapłatę pozostałej części należności przez Gościa bezpośrednio w Obiekcie z chwilą rozpoczęcia Terminu Pobytu.
14. Postanowienia dotyczące zaliczki nie stosuje się, gdy Klient dokonuje Rezerwacji lub zawiera Umowę na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Terminu Pobytu - wówczas Gość zobowiązany jest do uiszczenia całej należności, a gdy Rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 3 dni przed rozpoczęciem Terminu Pobytu - należność winna zostać uiszczona bezpośrednio w Biurach Sprzedaży lub Obiekcie.



15. Nieuiszczenie zaliczki lub pozostałej części należności zgodnie z ust. 12, 13 bądź całości zgodnie z ust. 14 we wskazanych terminach jest jednoznaczne z rezygnacją z Rezerwacji i jej anulowaniem przez NAT lub odstąpieniem od zawartej Umowy.

#### **IV. Ponoszenie kosztów przez Klienta oraz anulowanie usługi hotelowej.**

1. Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości 50 złotych brutto od Rezerwacji w przypadku każdorazowej zmiany przez Klienta Terminu Pobytu bądź Obiektu po zawarciu Umowy lub dokonaniu Rezerwacji.
2. Anulowanie Rezerwacji bądź odstąpienie od Umowy przez Klienta następuje w formie pisemnej (dopuszczalna jest również forma e-mailowa), chyba że Potwierdzenie Rezerwacji lub Umowa stanowią inaczej.
3. Anulowanie Rezerwacji bądź odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Gościa skutkuje zatrzymaniem przez NAT wpłaconej zaliczki:
  - a. w wysokości 20% łącznego kosztu pobytu w przypadku anulowania rezerwacji bądź odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Gościa na co najmniej 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu,
  - b. . w wysokości 50% łącznego kosztu pobytu w przypadku anulowania rezerwacji bądź odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Gościa pomiędzy 29. a 15. dniem przed datą rozpoczęcia pobytu,
  - c. w wysokości 90% łącznego kosztu pobytu w przypadku anulowania rezerwacji bądź odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Gościa na co najmniej 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu.
4. Postanowienia ust. 3 stosuje się w przypadku, gdy Potwierdzenie Rezerwacji bądź Umowa nie stanowią inaczej.
5. Gość ponosi pełne koszty Usługi Hotelarskiej wynikające z Umowy lub Potwierdzenia Rezerwacji w przypadku, gdy:
  - a. w ogóle nie stawia się w Obiekcie podczas Terminu Pobytu,
  - b. stawia się w Obiekcie w terminie późniejszym niż dzień rozpoczęcia Terminu Pobytu,
  - c. Gość z przyczyn niezawinionych przez NAT skróci pobyt w Obiekcie.

#### **V. Inne Usługi.**

1. Do ceny Usługi hotelarskiej mogą zostać doliczone również inne opłaty za skorzystanie przez Gościa z Innych usług. Nie dotyczy to przypadku, gdy oferta NAT zawiera informację o wliczeniu poszczególnych Innych usług do ceny Usługi hotelarskiej.



2. Za Inne Usługi Gość zobowiązany jest do uiszczenia opłat bezpośrednio w Obiekcie, chyba że Umowa lub Potwierdzenie Rezerwacji stanowić będzie inaczej. Gość zobowiązany jest do poinformowania Obiektu o chęci otrzymania faktury VAT przed zapłatą za nie.
3. W przypadku, gdy Usługa hotelarska zawiera usługę gastronomiczną, Gość zobowiązany jest do poinformowania NAT o specjalnych wymogach żywieniowych (np. dieta bezglutenowa, dieta wegetariańska itp.) z chwilą dokonywania Rezerwacji lub zawierania Umowy. NAT zastrzega, że w przypadku specjalnych wymagań żywnościowych, cena za usługę może wzrosnąć.
4. Gość może zgłosić podczas Rezerwacji lub w chwili zawarcia Umowy informację o preferencji w zakresie piętra lub pokoju, co jednakże nie jest wiążące dla NAT. W przypadku nieuwzględnienia prośby Klienta, Klientowi nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu. Gość nie jest uprawniony do żądania otrzymania wskazanego przez niego konkretnego numeru pokoju.

## VI. Klauzula informacyjna RODO

1. NAT jest Administratorem danych osobowych Gościa.
2. NAT powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się skontaktować pisząc na adres mailowy: [iodo@nat.pl](mailto:iodo@nat.pl) lub na adres korespondencji: IODO ul. Towarowa 23, 43-100 Tychy.
3. Dane osobowe Gościa przetwarzane są przez Administratora na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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, zwanego dalej RODO, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
4. Podanie danych przez Gościa jest niezbędne do zawarcia oraz wykonania usługi Hotelarskiej. Brak podania danych skutkować będzie niemożnością podjęcia działań zmierzających do zawarcia i realizacji usługi Hotelarskiej przez NAT.
5. Dane osobowe Gościa są przetwarzane w celu:
  - a. podjęcia czynności zmierzających do zawarcia Umowy, a w konsekwencji zawarcia Umowy i jej wykonania – podstawa przetwarzania danych osobowych: art. 6 ust. 1 pkt b) RODO.
  - b. wypełnienia obowiązków prawnych (w tym podatkowych) ciążących na Administratorze – podstawa przetwarzania danych osobowych: art. 6 ust. 1 pkt c) RODO



- c. zabezpieczenia prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora w postaci dochodzenia lub obrony przed roszczeniami majątkowymi lub niemajątkowymi oraz w celu marketingu bezpośredniego – podstawa przetwarzania danych osobowych: art. 6 ust. 1 pkt f) RODO
6. Dane osobowe Gościa będą przetwarzane przez okres podjęcia czynności zmierzających do zawarcia Umowy, podczas wykonywania Umowy, a po jej zakończeniu przez okres 6 lat, który może zostać odpowiednio przedłużony o okres odpowiadający terminowi przedawnienia ewentualnych roszczeń.
7. Administrator przetwarza również dane osobowe na podstawie odrębnej zgody Gościa. W takim przypadku podanie danych jest dobrowolne. Administrator każdorazowo informuje o dobrowolności podania danych osobowych oraz celu, w jakim dane osobowe będą przetwarzane. Gość ma prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych, których dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu wycofania zgody, chyba że upłynie okres niezbędny Administratorowi do przetwarzania danych osobowych Gościa.
8. Dane osobowe Gościa mogą być udostępniane innym podmiotom realizującym świadczenia na rzecz NAT wyłączenie w celu realizacji Umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane, a Administrator nie powierza ich przetwarzania podmiotom posiadającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
9. W stosunku do danych osobowych przysługuje Gościowi prawo do:
- żądania dostępu do danych osobowych,
  - żądania sprostowania danych osobowych,
  - żądania usunięcia danych osobowych,
  - żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
  - żądania przeniesienia danych osobowych
10. W przypadku gdy Gość uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, ma prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych. Organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Sławkki 2, 00-193 Warszawa).