

OBOWIĄZUJĄ OD **02.04.2025**

## **OGÓLNE WARUNKI USŁUG HOTELARSKICH JSU Sp. z o.o.**

JSU Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Rybnicka 6, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000107288 w Sądzie Rejonowym w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 633-10-06-726, REGON: 272765080 z kapitałem zakładowym w wysokości 587.500,00 zł, wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych - nr 188, poprzez niniejsze Ogólne Warunki Usług Hotelarskich określa ogólne zasady dotyczące zakupu i realizacji usług hotelarskich w obiektach (pensjonacie oraz Ośrodkach Wypoczynkowych) należących do JSU Sp. z o.o.

### **I. DEFINICJE**

- „**agencje**” – oznacza agencje sprzedające usługi oferowane przez JSU,
- „**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,
- „**JSU**” – oznacza JSU Sp. z o.o. z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju,
- „**obiekt**” – oznacza odpowiednio pensjonat lub Ośrodek Wypoczynkowy należący do JSU, 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 JSU a Klientem,
- „**usługi hotelarskie**” – oznacza krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domków i pokoi 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 JSU 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.jsu.pl](http://www.jsu.pl) i są ogólnodostępne. W przypadku braku dołączenia OWUH do Umowy lub do Potwierdzenia Rezerwacji, Klient związany jest OWUH opublikowanymi na stronie internetowej JSU.
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 są dostępne są w każdym obiekcie oraz na stronie internetowej [www.jsu.pl](http://www.jsu.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. JSU 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. Rezerwacji Usługi Hotelarskiej można dokonać:
  - a. drogą elektroniczną poprzez portale sprzedające ofertę JSU lub poprzez stronę internetową [www.jsu.pl](http://www.jsu.pl),
  - b. bezpośrednio w obiekcie,
  - c. bezpośrednio w agencji,
  - d. telefonicznie
2. Dokonanie Rezerwacji drogą elektroniczną poprzez portale sprzedające ofertę JSU oraz warunki jej anulowania odbywają się na zasadach określonych na stronach internetowych tych portali. W przypadku sprzeczności postanowień warunków rezerwacji otrzymanych z ww. portali z OWUH, pierwszeństwo mają postanowienia warunków rezerwacji otrzymane z tych portali.

3. W przypadku Rezerwacji Usługi Hotelarskiej drogą elektroniczną poprzez stronę internetową JSU, Klient otrzymuje na wskazany adres e-mailowy: Potwierdzenie Rezerwacji oraz warunki anulowania lub Umowę-Zgłoszenia.
4. Podczas Rezerwacji Usługi Hotelarskiej bezpośrednio w obiekcie lub w agencji przekazywane jest Klientowi Potwierdzenie Rezerwacji/ Umowę-Zgłoszenia, które winno zostać przez niego podpisane. Nie dotyczy to dokonywania Rezerwacji u agentów, którzy sprzedają usługi oferowane przez JSU – w takim przypadku zawierana jest z Klientem Umowa.
5. W przypadku rezerwacji telefonicznej, JSU wyśle Klientowi drogą e-mailową lub za pośrednictwem operatora pocztowego (w zależności od wyboru Klienta), Potwierdzenie Rezerwacji/ Umowę-Zgłoszenia. Wysłanie Potwierdzenia Rezerwacji/ Umowy- Zgłoszenia poprzez operatora pocztowego nie dotyczy przypadku, gdy Rezerwacja telefoniczna dokonywana jest na mniej niż 10 dni przed Terminem Pobytu.  
W takim przypadku Potwierdzenie Rezerwacji/ Umowa-Zgłoszenia 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 JSU.
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 lub innych zniżek przewidzianych przez JSU jest zobowiązany poinformować JSU o takim fakcie podczas Rezerwacji lub 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 lub 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 30 proc. 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 voucherów zgodnie z regulaminami wydawania tych voucherów.
10. W przypadku płatności przelewem, zaliczka winna zostać przekazana na rachunek bankowy obiektu wskazany w Umowie lub Potwierdzeniu rezerwacji, a w tytule przelewu winny zostać podane

informacje dotyczące imienia i nazwiska, na jakie Rezerwacja została dokonana/Umowa była zawarta oraz datę Terminu Pobytu.

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 właściwe 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 JSU – 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 agencji lub obiekcie.
15. Nieuiszczenie zaliczki lub pozostałej części należności zgodnie z ust. 12, 13 lub całości zgodnie z ust. 14 we wskazanych terminach jest jednoznaczne z rezygnacją z Rezerwacji i jej anulowaniem przez JSU lub odstąpieniem od zawartej Umowy.
16. Zawarcie Umowy oznacza zapoznanie się wszystkich Gości obiektu ze Standardami Ochrony Małoletnich obowiązującymi w JSU. Szczegółowa treść Polityki Ochrony Małoletnich w JSU znajduje się na stronie internetowej: <https://www.jsu.pl/turystyka/jak-działamy> oraz w recepcjach obiektów JSU i w każdej agencji JSU.

#### 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, obiektu, liczby/danych Gości, po zawarciu Umowy lub dokonaniu Rezerwacji. Zmiany w Rezerwacji mogą zostać dokonane do 30 dni przed rozpoczęciem Pobytu. W przypadku zmiany Rezerwacji w czasie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem Pobytu, obejmującej w szczególności zmianę Terminu Pobytu, obiektu, liczby/danych Gości, Klient powinien kontaktować się z agencją lub Recepcją obiektu. Dane kontaktowe można znaleźć na stronie internetowej: <https://www.jsu.pl/turystyka/nasze-objekty> w zakładce: kontakt.
2. Anulowanie Rezerwacji lub 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 lub odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Gościa skutkuje pobraniem zryczałtowanej stawki nakładów poniesionych przez obiekt w związku z przygotowaniem imprezy w wysokości:
  - a. 10 proc. ceny imprezy przy rezygnacji do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - b. 30 proc. ceny imprezy przy rezygnacji 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - c. 50 proc. ceny imprezy przy rezygnacji 20-11 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - d. 70 proc. ceny imprezy przy rezygnacji 10-4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - e. 90 proc. ceny imprezy przy rezygnacji nie więcej niż 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
4. Postanowienia ust. 3 stosuje się w przypadku, gdy Potwierdzenie Rezerwacji lub Umowa nie stanowią inaczej.
5. Gość ponosi pełne koszty Usługi Hotelarskiej wynikające z Umowy lub Potwierdzenia Rezerwacji w przypadku, gdy:
  - a. nie stawi się w obiekcie podczas Terminu Pobytu,
  - b. stawi się w obiekcie w terminie późniejszym niż dzień rozpoczęcia Terminu Pobytu,
  - c. Gość z przyczyn niezawinionych przez JSU skróci pobyt w obiekcie.
6. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za:
  - a. uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu z winy Gościa lub z winy odwiedzających go osób,
  - b. wniesienie substancji niebezpiecznych dla zdrowia i życia ludzkiego lub których posiadanie jest zabronione z mocy prawa,
  - c. złamanie zakazu palenia,
  - d. zalanie pokoju/domku spowodowane niezamkniętym oknem lub kranem,
  - e. zabrudzenie pokoju/domku w sposób inny niż wynikający ze standardowego użytkowania,

JSU zastrzega sobie możliwość obciążenia Gościa za wyrządzone szkody kwotą 500 zł. Jeśli wartość wyrządzonej szkody będzie większa niż 500 zł, JSU zastrzega sobie możliwość dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych w sądzie właściwym dla siedziby JSU.

#### V. INNE USŁUGI

1. Do ceny Usługi Hotelarskiej mogą zostać doliczone również inne opłaty za korzystanie przez Gościa z Innych usług. Nie dotyczy to przypadku, gdy oferta JSU 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 pobyt.
3. W przypadku, gdy Usługa Hotelarska zawiera usługę gastronomiczną, Gość zobowiązany jest do poinformowania JSU o specjalnych wymogach żywieniowych (np. dieta bezglutenowa, dieta wegetariańska itp.) z chwilą dokonywania Rezerwacji lub zawierania Umowy. JSU 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 JSU. 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. Administratorem danych osobowych Gościa jest **JSU Sp. z o.o.** z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju (44-335) przy ul. Rybnickiej 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000107288 (dalej jako: „Spółka”).
2. Osobą do kontaktu ze strony administratora w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych jest Inspektor Ochrony Danych powołany przez JSU Sp. z o.o. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: e-mail: iod@jsu.pl ; tel. +48 795 472 563.
3. Dane osobowe Gościa będą przetwarzane w celu:
  - A. niezbędnym do wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 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) dalej jako: „RODO”.

Odbiorcami danych osobowych Gościa mogą być podmioty uprawnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Spółka nie będzie przekazywała danych osobowych Gościa do państw trzecich.

Dane osobowe Gościa będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa.

Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO Gość ma prawo:

- do dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych,
- do przenoszenia danych, obejmujące uprawnienie do otrzymania danych i przestania ich innemu administratorowi lub do żądania, w razie możliwości technicznych, przestania tych danych bezpośrednio innemu administratorowi.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji przedmiotowej umowy.

- B. prowadzenia marketingu produktów lub usług Spółki na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) rozporządzenia 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) dalej jako: „RODO”.

Spółka nie będzie przekazywała danych osobowych Gościa do państw trzecich.

Dane osobowe Gościa będą przechowywane aż do ewentualnego cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych .

W przypadku wyrażenia zgody w klauzulach zamieszczonych poniżej na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO Gość ma prawo:

- do dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w celu marketingu produktów lub usług Spółki, wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych.
- do przenoszenia danych, obejmujące uprawnienie do otrzymania danych i przesłania ich innemu administratorowi lub do żądania, w razie możliwości technicznych, przesłania tych danych bezpośrednio innemu administratorowi .
- do cofnięcia udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody dokonuje się poprzez kontakt z Inspektorem Danych Osobowych powołanego przez Spółkę.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów i zadań wynikających z działalności Spółki.