



Regulamin Programu Lojalnościowego „Klub Kuracjusza Balnea”

Balnea Inowrocław Sp. z o.o. – Balnea Medical SPA

Wprowadzenie do Regulaminu Programu Lojalnościowego „Klub Kuracjusza Balnea”

Dyrekcja Balnea Medical SPA z najwyższą starannością dba o komfort, bezpieczeństwo i spokój wszystkich Gości. Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i o jego przestrzeganie - pozwala on zapewnić Państwu warunki pobytu odpowiadające standardowi naszego obiektu oraz umożliwia sprawną i bezpieczną organizację świadczonych usług.

Wszelkich informacji i pomocy udziela całodobowa Recepcja Balnea Medical SPA, dostępna pod numerem telefonu: 668 882 802 lub 52 357 30 84.

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania Programu Lojalnościowego pod nazwą „Klub Kuracjusza Balnea”, prowadzonego przez Balnea Inowrocław sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Macieja Wierzbińskiego 50A, 88-100 Inowrocław, dalej jako Organizator lub Balnea Medical SPA.
2. Program skierowany jest do Gości korzystających z komercyjnych pobytów kwalifikowanych w Balnea Medical SPA.
3. Celem Programu jest nagradzanie Gości powracających do Balnea Medical SPA poprzez przyznawanie rabatów oraz dodatkowych korzyści zależnych od liczby odbytych pobytów kwalifikowanych.
4. Program obowiązuje od dnia 31 maja 2026 r. i nie działa wstecz. Do Programu zaliczane są wyłącznie pobyty kwalifikowane, których data rozpoczęcia przypada nie wcześniej niż 31 maja 2026 r. Pobyty rozpoczęte przed dniem 31 maja 2026 r. nie są uwzględniane przy ustalaniu poziomu lojalnościowego Uczestnika, liczby pobytów kwalifikowanych ani prawa do rabatów lub innych korzyści wynikających z Programu, niezależnie od daty ich zakończenia.
5. Udział w Programie jest bezpłatny i nie wymaga składania odrębnego formularza, posiadania karty lojalnościowej ani dokonywania dodatkowej rejestracji.

2. Pobyt kwalifikowany

1. Do Programu zaliczane są wyłącznie pobyty komercyjne trwające minimum 7 dób hotelowych.
2. Do pobyków kwalifikowanych zalicza się pobyty realizowane w ramach pakietów: Pobyt Uzdrowski, Pobyt Lecznicy Podstawowy, Pobyt Lecznicy Intensywny oraz pakietów sezonowych Balnea Medical SPA, o ile warunki danej oferty nie stanowią inaczej.
3. Do Programu nie zalicza się pobyków hotelowych obejmujących wyłącznie nocleg lub nocleg ze śniadaniem, pobyków refundowanych lub współfinansowanych przez NFZ, ZUS, KRUS, PFRON lub inne instytucje publiczne, pobyków grupowych objętych indywidualnymi warunkami handlowymi, pobyków pracowniczych, barterowych, promocyjnych lub bezpłatnych, a także pobyków odwołanych, skróconych poniżej 7 dób lub niezakończonych pełnym rozliczeniem.
4. Jeden pobyt kwalifikowany oznacza jeden nieprzerwany pobyt jednej osoby w Balnea Medical SPA, spełniający warunki wskazane w niniejszym Regulaminie.
5. Przedłużenie pobytu bez wymeldowania traktowane jest jako jeden pobyt, chyba że Organizator zdecyduje inaczej ze względu na sposób rozliczenia rezerwacji.
6. Pobyt kwalifikowany jest przypisywany do konkretnej osoby i nie może być przenoszony na inną osobę.

3. Poziomy Programu

1. Program obejmuje trzy poziomy lojalnościowe: Kuracjusz Srebrny, Kuracjusz Złoty oraz Kuracjusz Platynowy.
2. Poziom Kuracjusz Srebrny przyznawany jest od 3. pobytu kwalifikowanego.
3. Poziom Kuracjusz Złoty przyznawany jest od 5. pobytu kwalifikowanego.
4. Poziom Kuracjusz Platynowy przyznawany jest od 10. pobytu kwalifikowanego.
5. Poziom lojalnościowy przyznawany jest automatycznie na podstawie danych znajdujących się w systemie rezerwacyjnym Organizatora.
6. Organizator może poprosić Gościa o potwierdzenie danych osobowych w celu prawidłowego przypisania pobyków do jednej osoby.
7. W przypadku rozbieżności w danych identyfikacyjnych Gościa, w szczególności zmiany nazwiska, adresu e-mail lub numeru telefonu, Organizator może wymagać dodatkowej weryfikacji pobyków.

4. Korzyści na poszczególnych poziomach

1. Uczestnikowi Programu na poziomie Kuracjusz Srebrny przysługuje 7% rabatu na pobyt kwalifikowany oraz 10% rabatu na zabiegi dodatkowe dokupione ponad zakres pakietu.
2. Uczestnikowi Programu na poziomie Kuracjusz Złoty przysługuje 10% rabatu na pobyt kwalifikowany, 15% rabatu na zabiegi dodatkowe dokupione ponad zakres pakietu oraz możliwość zmiany pokoju na wyższy standard zgodnie z §7 Regulaminu.
3. Uczestnikowi Programu na poziomie Kuracjusz Platynowy przysługuje 15% rabatu na pobyt kwalifikowany, 20% rabatu na zabiegi dodatkowe dokupione ponad zakres pakietu oraz możliwość zmiany pokoju na wyższy standard zgodnie z §7 Regulaminu.
4. Rabat na pobyt naliczany jest od ceny cennikowej pobytu obowiązującej w momencie dokonywania rezerwacji lub potwierdzania warunków pobytu.
5. Rabat na zabiegi dodatkowe dotyczy wyłącznie zabiegów dokupionych ponad zakres zabiegów wchodzących w skład wybranego pakietu.
6. Rabat na zabiegi dodatkowe nie obejmuje konsultacji, usług medycznych, badań, produktów detalicznych, usług gastronomicznych, kawiarni, parkingu, opłaty uzdrowskiej ani innych opłat dodatkowych, chyba że Organizator wyraźnie postanowi inaczej.

5. Ważność poziomu lojalnościowego

1. Każdy poziom lojalnościowy jest ważny przez 365 dni od daty zakończenia ostatniego pobytu kwalifikowanego.
2. Odbycie kolejnego pobytu kwalifikowanego w okresie ważności poziomu przedłuża ważność aktualnego poziomu o kolejne 365 dni, liczone od daty zakończenia tego pobytu.
3. Jeżeli Uczestnik Programu w okresie ważności poziomu osiągnie liczbę pobyków wymaganą do uzyskania wyższego poziomu, nowy poziom zostanie przyznany automatycznie.
4. W przypadku braku kolejnego pobytu kwalifikowanego w okresie 365 dni poziom lojalnościowy wygasa
5. Po wygaśnięciu poziomu Organizator może usunąć aktywny status lojalnościowy z bieżącej obsługi rezerwacji.

6. Historia pobytów może pozostać w systemie Organizatora, o ile jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz polityką przetwarzania danych osobowych.

6. Zasady naliczania rabatów

1. Rabaty wynikające z Programu naliczane są automatycznie przez Organizatora, na podstawie danych dostępnych w systemie rezerwacyjnym.
2. Rabat może zostać naliczony przy rezerwacji, potwierdzeniu pobytu, meldowaniu lub rozliczeniu pobytu, zależnie od etapu identyfikacji Uczestnika Programu.
3. Rabaty z Programu nie łączą się z innymi rabatami, promocjami, voucherami, ofertami specjalnymi, Kartą Seniora, ofertami last minute ani indywidualnie negocjowanymi warunkami cenowymi, chyba że Organizator wyraźnie postanowi inaczej.
4. W przypadku zbiegu kilku rabatów lub promocji zastosowanie ma jeden, najkorzystniejszy dla Gościa rabat, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
5. Rabat nie podlega wymianie na gotówkę, wypłacie ani przeniesieniu na inne usługi.
6. Rabat nie może zostać wykorzystany po zakończeniu pobytu, jeżeli Gość nie zgłosił danych pozwalających na identyfikację poziomu przed rozliczeniem pobytu.
7. Organizator nie ma obowiązku naliczania rabatu wstecznie do pobytów już rozliczonych, chyba że brak naliczenia wynikał z oczywistego błędu po stronie Organizatora.

7. Zmiana pokoju na wyższy standard

1. Uczestnicy Programu na poziomie Kuracjusz Złoty i Kuracjusz Platynowy mogą skorzystać z możliwości zmiany pokoju na pokój wyższej kategorii bez dopłaty.
2. Zmiana pokoju jest możliwa wyłącznie w dniu przyjazdu i zależy od aktualnej dostępności pokoi.
3. Zmiana pokoju nie jest gwarantowana i nie stanowi świadczenia obligatoryjnego po stronie Organizatora.
4. Możliwe ścieżki zmiany standardu obejmują zmianę pokoju z kategorii Standard na Komfort albo z kategorii Komfort na Premium.
5. Zasada zmiany pokoju nie obejmuje apartamentów, pokoi specjalnych ani innych kategorii wyłączonych decyzją Organizatora.

6. Brak dostępności pokoju wyższej kategorii nie uprawnia Uczestnika Programu do ekwiwalentu pieniężnego, dodatkowego rabatu ani innego świadczenia zastępczego.

8. Wyłączenia i ograniczenia

1. Program nie obejmuje pobyków refundowanych, pobyków finansowanych przez instytucje publiczne ani pobyków, dla których cena została ustalona indywidualnie poza standardową ofertą komercyjną.
2. Program nie obejmuje osób korzystających z pobyków w ramach grup zorganizowanych, chyba że Organizator wyraźnie postanowi inaczej.
3. Korzyści wynikające z Programu są przypisane do konkretnej osoby i nie mogą być przekazywane członkom rodziny, osobom towarzyszącym ani innym Gościom.
4. W przypadku pobytu dwóch osób w jednym pokoju rabat przysługuje wyłącznie tej osobie, która posiada aktywny poziom lojalnościowy, chyba że obie osoby posiadają własne uprawnienia wynikające z Programu.
5. Organizator może odmówić przyznania lub realizacji korzyści z Programu w przypadku nadużycia, próby obejścia zasad Programu, podania nieprawdziwych danych lub działania sprzecznego z dobrymi obyczajami.

9. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Programu można zgłaszać osobiście w recepcji Balnea Medical SPA, mailowo na adres recepcja@balneamed.pl lub pisemnie na adres Balnea Inowrocław sp. z o.o., ul. Macieja Wierzbińskiego 50A, 88-100 Inowrocław.
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Gościa, dane kontaktowe, opis sprawy oraz oczekiwany sposób jej rozpatrzenia.
3. Organizator rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie odpowiadającej sposobowi zgłoszenia reklamacji, chyba że Gość wskaże inną formę kontaktu.

10. Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany oferty Balnea Medical SPA, zmiany cenników lub pakietów pobytowych, zmiany warunków organizacyjnych lub

- technicznych Programu, zmiany przepisów prawa lub konieczności przeciwdziałania nadużyciom.
2. Organizator poinformuje o zmianie Regulaminu poprzez publikację nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej Balnea Medical SPA.
 3. Organizator może zakończyć Program z zachowaniem co najmniej 30-dniowego okresu informacyjnego, poprzez publikację komunikatu na stronie internetowej.
 4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
 5. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Organizatora oraz w recepcji Balnea Medical SPA.