

## Regulamin OW ZAWOJANKA

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Ośrodka i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Ośrodku. Dokonując w/w. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.

2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie OW ZAWOJANKA i jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, oraz na tablicach informacyjnych, a także na stronie Ośrodka [www.zawojanka.com](http://www.zawojanka.com)

3. Za rezerwację gwarantowaną przyjmuje się: rezerwację potwierdzoną płatnością, oraz rezerwację za którą dokonano przedpłaty w wysokości 30% wartości całkowitej rezerwacji w terminie do 48 godzin od dnia złożenia rezerwacji. Brak wpłaty zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.

4. Gościowi przysługuje prawo anulowania rezerwacji /zmiany jej terminu mailowo, pisemnie przynajmniej 7 dni przed planowanym przyjazdem. W takim przypadku jeśli została dokonana przedpłata klient może wykorzystać ją w innym terminie do 3 m-cy /przy dostępności miejsc/.

5. Ośrodek zastrzega sobie prawo do obciążenia powyższą opłatą kartę kredytową, której numer został wskazany jako gwarancja zapłaty.

6. W przypadku rezerwacji grupowej wymagane jest dokonanie wpłaty za 80% wartości usługi co najmniej 7 dni przed planowanym przyjazdem grupy. W przypadku zmiany ilości osób lub zamówionych usług zgłoszonych po tym terminie, Ośrodek zastrzega sobie prawo do nie zwracania dokonanej nadpłaty.

7. Jeżeli grupa zamówiła obiadokolację na godzinę inną niż godziny pracy kuchni Ośrodka ( 07.00-20.00 ), każde spóźnienie powyżej 30 min wiąże się z obciążeniem dodatkową opłatą w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę.

8. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w biurze Ośrodka dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie i wypełnienie karty meldunkowej zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO. Śniadanie jest wliczone w cenę pokoju i podawane w jadalni w godzinach 8:00-10:00

Śniadanie przy ilości Gości do 10 osób jest serwowane do stolika – powyżej 10 Gości w obiekcie stosujemy śniadania na tzw. szwedzie. Goście nie mogą wynosić jedzenia ze stołu śniadaniowego. Wszystkie produkty śniadaniowe wynoszone z jadalni podlegają opłacie.

Za dodatkową opłatą istnieje możliwość przygotowania dla Państwa kanapki lub lunch boksu na wynos. O szczegóły prosimy pytać obsługę.

9. Gość Ośrodka nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.

10. Ośrodek zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.

11. Gość Ośrodka jest zobowiązany dokonać opłaty uzdrowskiej w wysokości 1,00 zł/os dorosłe oraz 1 zł/dziecko do 12 lat, płatne gotówką w recepcji w dniu przyjazdu.

12. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Ośrodek nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

13. Ośrodkowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Ośrodka w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

14. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach Ośrodka i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.

15. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien zamknąć okna, zamknąć krany instalacji wodociągowej, sprawdzić zamknięcie drzwi . Klucz od pokoju pozostawiamy u pracownika obsługi. Za zgubienie klucza pobierana jest opłata w wysokości 50 zł brutto.

16. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o zgłaszanie zastrzeżeń w biurze Ośrodka lub u pracowników obsługi, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.

17. Ośrodek ma obowiązek zapewnić Gościom:

- warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gości,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Ośrodku,
- wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
- w OW ZAWOJANKA obowiązuje całkowity zakaz palenia

18. Na terenie Ośrodka dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.

19. Gość Ośrodka ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu

powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób . Ośrodek zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

20. Ośrodek ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.

21. Gość powinien zawiadomić biuro Ośrodka o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

22. Ośrodek odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu w biurze Ośrodka.

23. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie Ośrodka.

24. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt nawet jeżeli pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu Ośrodka.

25. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju Ośrodka będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W wypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Ośrodek przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego czasu przedmioty przejdą na własność Ośrodka. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez 24 godziny.

26. Wszelkie reklamacje przyjmuje biuro Ośrodka i powinna być ona zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

Obowiązuje od 01.01.2020