

**Regulamin/Ogólne warunki przebywania
w Ośrodku „POŁONINY”
(zwany dalej również „Regulaminem”)**

§ 1.

[Postanowienia ogólne]

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Ośrodka Wypoczynkowego „Połoniny” w Bukowcu (dalej również jako „**Ośrodek**”) przez każdego gościa Ośrodka (dalej również jako „**Gość**”) i jest – jako tzw. wzorzec umowy – integralną częścią umowy zawieranej pomiędzy **Marią Bocheńską-Jafiszow**, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą „**Połoniny II Maria Bocheńska-Jafiszow**”, Bukowiec 81, 38-610 Polańczyk, NIP: 8133207856, REGON: 145898247 (dalej również jako „**Usługodawca**”) a każdym Gościem Ośrodka (dalej również jako „**Umowa**”).
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Ośrodka bez wyjątku i w pełnym zakresie. Naruszenie postanowień Regulaminu stanowi jednocześnie naruszenie Umowy.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej www.poloniny.pl, przy czym jest on również udostępniany każdemu Gościowi przy zawarciu Umowy, w momencie wysyłania do Gościa potwierdzenia rezerwacji w Ośrodku Wypoczynkowym „Połoniny”. Gość dokonując rezerwacji pobytu w Ośrodku potwierdza zapoznanie się i wyraża akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Za kontakt z Gościem w imieniu Usługodawcy odpowiedzialna jest recepcja Ośrodka (dalej również jako „**Recepcja**”), tel. 516 033 302.
5. Do zawarcia Umowy pomiędzy Usługodawcą a Gościem dochodzi:
 - a) na zasadach określonych w Regulaminie rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Ośrodka wypoczynkowego „Połoniny” w Bukowcu, lub;
 - b) z chwilą zawarcia umowy o organizację przyjęcia weselnego, Okazjonalnego lub umowy o świadczenie Usług turystycznych dla klienta grupowego jak również każdej innej umowy zawieranej pomiędzy Usługodawcą a Gościem w formie pisemnej, lub;
 - c) z chwilą podpisania karty meldunkowej/rejestracyjnej przez Gościa w Ośrodku lub dokonania innych czynności konkludentnych.

§ 2.

[Doba hotelowa]

1. O ile nic innego nie wynika z treści Umowy, zarówno pokój jak i domek udostępniane są Gościowi na czas na tzw. doby hotelowej która trwa od godziny 16:00 do godziny 10:00 następnego dnia.
2. Strony precyzują, iż jeżeli Gość nie określi czasu pobytu odmiennie, przyjmuje się, że pokój lub domek zostaje udostępniony na jedną dobę.

3. Życzenie przedłużenia pobytu poza dotychczasowy okres, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godziny 10:00 dnia, w którym upływa doba hotelowa, przy czym Usługodawca nie jest w żaden sposób zobowiązany do uwzględnienia przedmiotowego życzenia. Zostanie ono uwzględnione w miarę istniejących możliwości. Do przedłużenia pobytu dochodzi pod warunkiem uregulowania przez Gościa ustalonego wynagrodzenia Usługodawcy.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej odmowy przedłużenia pobytu Gościa jak również do natychmiastowego skrócenia (przerwania) pobytu Gościa w Ośrodku (bez obowiązku zwrotu wynagrodzenia uiszczonego przez Gościa) w przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu oraz w przypadku nie dokonania przez Gościa wszelkich niezbędnych płatności. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Usługodawcy, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Ośrodka.
5. W Ośrodku obowiązuje cisza nocna w godzinach od 22:00 do 6:00.

§ 3.

[Meldunek/Rejestracja Gościa]

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej/rejestracyjnej. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju lub domku.
2. Gość nie może przekazywać pokoju lub domku osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Ośrodku nie mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym lub domku.
4. Ośrodek może jednostronnie i arbitralnie odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności przez wyrządzenie szkody na mieniu Ośrodka lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Ośrodka lub innych osobach przebywających w Ośrodku, albo też w inny sposób zakłócił spokój w Ośrodku.
5. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Ośrodek nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
6. W trakcie dokonywania meldunku Gość wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych Ośrodka przez Usługodawcę. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Umowy.

§ 4.

[Usługi Ośrodka]

1. Ośrodek świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia w ramach świadczonych Usług:
 - bezpieczeństwa pobytu, w tym do zachowania w tajemnicy informacji o Gościu;

- profesjonalnej i uprzejmej obsługi obejmującej w szczególności pracowników Recepcji;
 - sprawnej pod względem technicznym obsługi;
 - sprzątanía pokoju lub domku lub wykonywania niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi na to zgodę;
 - jeżeli usterki urządzenia nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Usługodawca zapewni w miarę posiadanych możliwości inny pokój lub w inny sposób złagodzi niedogodności Gościowi.
3. Na życzenie Gościa Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
- udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą;
 - budzenia o wyznaczonej godzinie.

§ 5.

[Odpowiedzialność Gości]

1. Gość ma prawo do zgłoszenia w Recepcji wszelkich uwag i sugestii dotyczących pobytu, a także do otrzymania koniecznej pomocy i opieki.
2. 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.
3. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych w Ośrodku powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Ośrodek zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
4. Kwota obciążenia za wynikiłe uszkodzenia będzie zależna od kosztów, jakie musi ponieść Ośrodek, aby doprowadzić zniszczone przedmioty do pierwotnego stanu.
5. Pozostanie w pokoju/domku lub pozostawienie rzeczy poza godziną 10:00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój/domek po godzinie 10:00 zostanie naliczona opłata za kolejną dobę według obowiązującego cennika w Ośrodku.
6. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabrania się używania w pokojach/domkach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia pokoju/domku (nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych).
7. Każdorazowo Gość opuszczający pokój/domek ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, wyłączyć światło, zakręcić krany oraz zamknąć okna i drzwi na klucz.
8. Ośrodek wydaje jeden klucz. W przypadku zgubienia klucza bądź uszkodzenia lub zagubienia breloka Gość zostanie obciążony opłatą w wysokości 50,00 zł.
9. Na terenie Ośrodka, w tym (w tym w szczególności w pokojach i domkach) obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym lub domku jest równoznaczne z wyrażeniem przez Gościa zgody na pokrycie kosztów dearomatyzacji pokoju w wysokości 500 zł. Przedmiotowa kwota zostanie doliczona do rachunku Gościa.

10. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
11. Ośrodkowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Ośrodka w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.
12. Gość nie będzie powodował nadmiernego hałasu na terenie Ośrodka, nie będzie powodował wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z pokoju/domku, ani w inny sposób przeszkadzał, szkodził, czy irytował pozostałych Gości Ośrodka.

§ 6.

[Odpowiedzialność Ośrodka]

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, wyłącznie wtedy, jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu znajdującego się w Recepcji.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów wielkogabarytowych oraz przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu czy poza terenem Ośrodka. Ośrodek dysponuje parkingiem niestrzeżonym monitorowanym, bezpłatnym dla Gości.
5. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju/domku będą odesłane na adres wskazany przez Gościa na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Ośrodek przechowuje te przedmioty przez 14 dni. Po upływie tego okresu i braku informacji ze strony Gościa przedmioty te przejdą na własność Usługodawcy.
6. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin, natomiast kosmetyki przez dwa tygodnie.

§ 7.

[Reklamacje]

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmowane są na piśmie przez Recepcję Ośrodka.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
4. Ewentualne reklamacje nie mogą mieć wpływu na termin pobytu i wysokość płatności.

§ 8.

[Postanowienia końcowe]

1. Na terenie Ośrodka znajduje się bar i restauracja z tarasem. Istnieje zakaz wnoszenia i spożywania alkoholu zakupionego poza nimi.
2. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach/domkach jakichkolwiek zmian w ich wyposażeniu.
3. Śniadanie podawane jest w godzinach od 8:00 do godziny 10:00, obiadokolacja w godzinach od 14:00 do godziny 19:00.
4. Zmiana ręczników następuje wyłącznie na życzenie Gości.
5. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Ośrodku, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Ośrodek. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Zakazuje się prowadzenia w Ośrodku akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
6. Rezerwację dodatkowych usług jak strefa relaksu czy salka fitness należy zgłosić w Recepcji Ośrodka.
7. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi również **Regulamin pobytu ze zwierzęciem na terenie Ośrodka Wypoczynkowego „Połoniny” („Załącznik nr 1”)** oraz **Regulamin korzystania ze strefy SPA Ośrodka Wypoczynkowego „Połoniny” („Załącznik nr 2”)** oraz **Regulamin rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Ośrodka Wypoczynkowego „ Połoniny” („Załącznik nr 3”)**.
8. W związku z wprowadzeniem stanu epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 20 marca 2020 r., na czas jej trwania lub do odwołania przez Usługodawcę, celem zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników (obsługi) oraz Gości Ośrodka integralną część niniejszego Regulaminu stanowi również **Polityka bezpieczeństwa w Ośrodku Wypoczynkowym Połoniny w związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 („Załącznik nr 4”)**. Jednocześnie, do odwołania stanu epidemii lub do odwołania przez Usługodawcę, do Regulaminu korzystania ze strefy SPA Ośrodka Wypoczynkowego „Połoniny” dodaje się aneks zawierający **zasady zapewnienia bezpieczeństwa w związku z zagrożeniem COVID-19 w Strefie SPA Ośrodka „Połoniny”**.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Regulamin pobytu ze zwierzęciem na terenie Ośrodka Wypoczynkowego „Połoniny”;
Załącznik nr 2 – Regulamin korzystania ze strefy SPA Ośrodka Wypoczynkowego „Połoniny” wraz z aneksem;
Załącznik nr 3 – Regulamin rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Ośrodka Wypoczynkowego „ Połoniny”;
Załącznik nr 4 - Polityka bezpieczeństwa w Ośrodku Wypoczynkowym Połoniny w związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2.