

# **Regulamin/Ogólne warunki przebywania**

## **w Resorcie „POŁONINY”**

**(zwany dalej również „Regulaminem”)**

### **§ 1.**

#### **[Postanowienia ogólne]**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Resortu Wypoczynkowego „Połoniny” w Bukowcu (dalej również jako „**Resort**”) przez każdego gościa Resortu (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 Resortu (dalej również jako „**Gość**”).
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Resortu 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](http://www.poloniny.pl) , przy czym jest on również udostępniany każdemu Gościowi przy zawarciu Umowy, w momencie wysyłania do Gościa potwierdzenia rezerwacji w Resorcie „Połoniny”. Gość dokonując rezerwacji pobytu w Resorcie potwierdza zapoznanie się i wyraża akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Za kontakt z Gościem w imieniu Usługodawcy odpowiedzialna jest recepcja Resortu (dalej również jako „**Recepcja**”), tel. +48 516 033 302, e-mail: [biuro@poloniny.pl](mailto:biuro@poloniny.pl)
5. Do zawarcia Umowy pomiędzy Usługodawcą, a Gościem dochodzi:
  - a) na zasadach określonych w Regulaminie rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Resorcie „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 Resorcie 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 Resorcie (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 Resortu.
5. W Resorcie 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 Resorcie nie mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym lub domku.
4. Usługodawca może jednostronnie i arbitralnie odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności przez wyrządzenie szkody na mieniu Resortu lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Resortu lub innych osobach przebywających w Resorcie, albo też w inny sposób zakłócił spokój w Resorcie.
5. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Resort nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
6. Dokonując rezerwacji pobytu w Resorcie Gość wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych Resortu przez Usługodawcę. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Umowy, a także realizacji ewentualnych roszczeń z Umowy wynikających.

### **§ 4.**

#### **[Usługi Resortu]**

1. Resort 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;
  - 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 Resort 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 Resortu osoby niepełnoletnie 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 Resorcie powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób, przy czym każdy przypadek powstania szkody, będzie rozpatrywany indywidualnie. Resort zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
4. Gość odpowiada za mienie pozostawione poza wynajmowanym domkiem letniskowych (w tym na tarasie domku) lub pokojem hotelowym (w tym na balkonie pokoju lub przed tarasem pokoju).
5. Kwota obciążenia za wynikłe uszkodzenia będzie zależna od kosztów, jakie musi ponieść Resort, aby doprowadzić zniszczone przedmioty do pierwotnego stanu.
6. 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 Resorcie.
7. 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).
8. Każdorazowo Gość opuszczający pokój/domek ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, wyłączyć światło, zakręcić krany oraz zamknąć okna i drzwi na klucz.
9. Resort wydaje jeden klucz. W przypadku zgubienia klucza bądź uszkodzenia lub zagubienia breloka Gość zostanie obciążony opłatą w wysokości 50,00 zł. W przypadku konieczności wymiany wkładki zamka, Gość zostanie obciążony opłatą w wysokości 100,00 zł.
10. W Resorcie (w tym także na balkonach pokoi hotelowych) i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych w rozumieniu art. 98 ustawy o podatku akcyzowym oraz używania papierosów elektronicznych i podgrzewaczy tytoniu – poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. W przypadku naruszenia powyższego zakazu, Usługodawca ma prawo domagać się kosztów naprawienia szkód wyrządzonych przez Gościa, a w szczególności ma prawo żądać pokrycia ewentualnych kosztów ozonowania pokoju w kwocie 500 PLN. Ponadto w przypadku, gdy złamanie zakazu palenia przez Gościa uruchomi alarm przeciwpożarowy w budynku hotelowym Resortu, a w konsekwencji tego nastąpi interwencja straży pożarnej, Usługodawca może żądać od Gościa pokrycia kosztów w/w interwencji.

11. W momencie pozostawienia sprzętu narciarskiego lub rowerów na terenie Resortu nie dochodzi do zawarcia umowy przechowywania ani żadnej innej umowy, zobowiązującej Operatora Resortu do sprawowania pieczy nad sprzętem lub rowerem Gościa. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za pozostawienie sprzętu narciarskiego lub rowerów na terenie Resortu.
12. W przypadku utraty lub zniszczenia ręczników hotelowych – z winy Gościa lub odwiedzających go osób lub zwierzęcia wprowadzonego przez Gościa na teren Resortu – od Gościa pobierana jest opłata wg następującego cennika: ręcznik mały 60 PLN, ręcznik duży 100 PLN.
13. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
14. Resortowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Resortu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.
15. Gość nie będzie powodował nadmiernego hałasu na terenie Resortu, nie będzie powodował wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z pokoju/domku, ani w inny sposób przeszkadzał, szkodził, czy irytował pozostałych Gości Resortu.

## **§ 6.**

### **[Odpowiedzialność Resortu]**

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 Resortu. Resort dysponuje parkingiem niestrzeżonym, 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, Usługodawca przechowuje te przedmioty przez 7 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 i kosmetyki nie będą przechowywane.

## **§ 7.**

### **[Parking]**

#### **ZASADY UŻYTKOWANIA**

1. Z miejsc postojowych na Parkingu mogą wyłącznie Goście Resortu.
2. Resort „POŁONINY” posiada 50 jednostek noclegowych (30 pokoi hotelowych i 20 domków letniskowych). Do każdej jednostki noclegowej przyporządkowane jest jedno miejsce parkingowe.
3. Korzystanie z Parkingu przez Gości jest bezpłatne.

4. Wjazd na Parkingu odbywa się po zameldowaniu Gościa w Resorcie. Gość zobowiązany jest do podania w Recepcji numeru rejestracyjnego Pojazdu pozostawionego na Parkingu.
5. Miejsca parkingowe na Parkingu nie są przypisane do poszczególnych pokoi lub domków znajdujących się w Resorcie.
6. Gość uprawniony jest do zajęcia wolnego miejsca parkingowego na Parkingu – według jego wyboru. Operator Resortu nie prowadzi rezerwacji miejsc parkingowych na Parkingu i nie gwarantuje ich dostępności dla Gości. W przypadku braku dostępu miejsc postojowych na Parkingu, Goście mogą zaparkować Pojazdy przed ogrodzeniem Resortu, po prawej stronie od głównej bramy wjazdowej.
7. Miejsce postojowe na Parkingu może być używane wyłącznie do przechowywania jednego Pojazdu. Zabronione jest wykorzystywanie miejsc postojowych w inny sposób niż opisany w zadaniu poprzednim.
8. Pojazd po ustawieniu na miejscu parkingowym na Parkingu powinien być unieruchomiony, mieć wyłączony zapłon, światła, urządzenia radiofoniczne, zamknięte szyby, drzwi i bagażnik.
9. W czasie parkowania kierowca jest zobowiązany zwrócić szczególną uwagę na pojazdy zaparkowane i ustawić Pojazd w wyznaczonych miejscach, nie zasłaniając linii wyznaczających miejsca do parkowania.

#### **ZASADY BEZPIECZEŃSTWA**

1. GOŚCIE ZOBOWIĄZANI SĄ DO PRZESTRZEGANIA NA TERENIE Parkingu przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym oraz respektowania zasad organizacji ruchu na Parkingu.
2. Na terenie Parkingu obowiązuje maksymalna prędkość do 10 km/h.
3. Na Parkingu zabronione jest:
  - a. Używanie otwartego ognia, spożywanie napojów alkoholowych lub zażywanie środków odurzających,
  - b. Mycie Pojazdu, naprawianie, wymiana płynów chłodzących, paliwa lub oleju, a także wykonywanie innych czynności związanych z obsługą techniczną Pojazdu,
  - c. Poruszanie się Pojazdami przewożącymi materiały niebezpieczne (w tym: łatwopalne, wybuchowe, toksyczne lub inne stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia),
  - d. Składowanie materiałów niebezpiecznych (w tym: łatwopalne, wybuchowe, toksyczne lub inne stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia),
  - e. Przelewanie paliw, środków żrących, wybuchowych i toksycznych,
  - f. Postój Pojazdu z pracującym silnikiem,
  - g. Ustawianie Pojazdu niezgodnie z oznakowaniem poziomym Parkingu,
  - h. Pozostawianie Pojazdu na ciągach komunikacyjnych, drogach pożarowych, tarasowanie drzwi, bram, wjazdów.

#### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Gość korzysta z miejsca postojowego na Parkingu na własną odpowiedzialność. Parking nie ma charakteru parkingu strzeżonego. Poprzez pozostawienie Pojazdu a Parkingu nie dochodzi do zawarcia umowy przechowywania pojazdu ani żadnej innej umowy, zobowiązującej Resort do sprawowania pieczy nad Pojazdem Gościa.

2. Resort nie odpowiada za szkody powstałe w mieniu Gości znajdującym się na Parkingu (w tym w szczególności w Pojeździe, rzeczach pozostawionych w Pojeździe lub stanowiących wyposażenie Pojazdu) powstałe wskutek zdarzeń losowych lub działania osób trzecich.
3. Gość zobowiązuje się do zabezpieczenia Pojazdu przed dostaniem się do jego wnętrza osób niepowołanych oraz stosowania posiadanych systemów zabezpieczeń, w jakie wyposażony jest Pojazd.
4. Gość zobowiązany jest do niepozostawiania w Pojeździe przedmiotów nie będących jego wyposażeniem fabrycznym (w szczególności jakichkolwiek wartościowych przedmiotów).
5. Za szkody związane z ruchem Pojazdu odpowiada jego posiadacz.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za szkody spowodowane przez jego Pojazd lub powstałe w związku z korzystaniem z miejsca postojowego na Parkingu, w szczególności z tytułu zanieczyszczenia powierzchni Parkingu na skutek wycieku płynów eksploatacyjnych z Pojazdu (oleju, płynu hamulcowego itp.).

## **§ 8.**

### **[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 Resortu.
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.

## **§ 9.**

### **[Postanowienia końcowe]**

1. Na terenie Resortu 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. Recepcja Resortu pracuje w godzinach 7:00 – 22:00 z zastrzeżeniem, że okresowo, godziny pracy recepcji mogą ulec zmianie.
5. Zmiana ręczników i sprzątanie pokoju lub domku letniskowego następuje nieodpłatnie i jednokrotnie, wyłącznie na życzenie Gości przy pobytach powyżej 5 dni i dwukrotnie przy pobytach powyżej 10 dni
6. Sprzątanie pokoju na wyłączne życzenie gościa poza przypadkami opisanymi powyżej będzie płatne każdorazowo w wysokości 50,00 zł
7. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem 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) oraz ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja

2018 r. (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Resorcie, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Resort. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Szczegółowe informacje o zakresie, celach i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz uprawnieniach przysługujących osobie, której dane dotyczą znajdują się w Polityce prywatności Resortu. Zakazuje się prowadzenia w Resorcie akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

8. Rezerwację dodatkowych usług jak strefa relaksu czy salka fitness należy zgłosić w Recepcji Resortu.
9. Goście indywidualni (nie dotyczy pobytów grupowych), zameldowani w budynku hotelowym Resortu, mogą korzystać ze strefy SPA 1 godzinę dziennie / każda osoba, przy czym należy potwierdzić uprzednio dostępność wolnych miejsc na dany dzień w Recepcji Resortu. Goście zameldowani w domkach letniskowych mogą korzystać ze strefy SPA za dodatkową opłatą wyłącznie w przypadku dostępnych wolnych miejsc. Warunki cenowe i dostęp do strefy SPA dla gości grupowych będą ustalane indywidualnie.
10. Goście resortu mogą korzystać z salki fitness nieodpłatnie, bez limitów czasowych w godzinach 8:00 – 20:00
11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu jego publikacji, tj.24.07.2022.
12. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi również **Regulamin pobytu ze zwierzęciem na terenie Resortu Wypoczynkowego „Połoniny” („Załącznik nr 1”)** oraz **Regulamin korzystania ze strefy SPA Resortu Wypoczynkowego „Połoniny” („Załącznik nr 2”)**, **Regulamin rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Resortu Wypoczynkowego „Połoniny” („Załącznik nr 3”)**, **Regulamin Placu Zabaw Resortu Wypoczynkowego „Połoniny” („Załącznik nr 4”)**, **Regulamin Zajęć dla Dorosłych w Resorcie „Połoniny” („Załącznik nr 5”)** oraz **Regulamin Zajęć Animacyjnych w Resorcie „Połoniny” („Załącznik nr 6”)**.

#### **ZAŁĄCZNIKI:**

**Załącznik nr 1** – Regulamin pobytu ze zwierzęciem na terenie Resortu Wypoczynkowego „Połoniny”;

**Załącznik nr 2** – Regulamin korzystania ze strefy SPA Resortu „Połoniny”

**Załącznik nr 3** – Regulamin rezerwacji i anulowania rezerwacji pokoju oraz domku w obiektach Resortu Wypoczynkowego „Połoniny”;

**Załącznik nr 4** - Regulamin Placu Zabaw Resortu Wypoczynkowego „Połoniny”;

**Załącznik nr 5** - Regulamin Zajęć dla Dorosłych w Resorcie „Połoniny”;

**Załącznik nr 6** – Regulamin Zajęć Animacyjnych w Resorcie „Połoniny”;