

REGULAMIN SANATORIUM UZDROWISKOWEGO DUKAT MEDICAL SPA

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) reguluje zasady organizacyjne obowiązujące w sanatorium DUKAT MEDICAL SPA, ul. Wydmowa 9, 76-156 Dąbki („**DUKAT MEDICAL SPA**”).
2. Właścicielem DUKAT MEDICAL SPA jest Sanatorium Uzdrowskie DUKAT MEDICAL SPA sp. z o.o. z siedzibą w Dąbkach, ul. Wydmowa 9, 76-156 Dąbki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000466062, NIP: 6692519424, REGON: 321387766.
3. Gość zobowiązany jest w dniu przyjazdu zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Regulamin dostępny jest na tablicy ogłoszeń, na stronie internetowej www.dukatspa.pl oraz w recepcji DUKAT MEDICAL SPA.
4. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu Dyrekcja może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka, zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań załogi lub managera DUKAT MEDICAL SPA, w szczególności do zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu sanatorium.

§2 ZASADY POBYTU W DUKAT MEDICAL SPA

1. Prawo do zamieszkania w DUKAT MEDICAL SPA mają osoby posiadające:
 - a) skierowanie na turnus sanatoryjny;
 - b) pisemne potwierdzenie rezerwacji pobytu;
 - c) osoby, które w recepcji wniosły opłatę za pobyt;
 - d) osoby posiadające decyzję Dyrektora o przyjęciu na pobyt, wydaną w przypadkach określonych odrębnymi przepisami.
2. Pacjent nie może odstępować na rzecz innej osoby uprawnień wynikających ze skierowania na turnus sanatoryjny.
3. Osoby przybywające do DUKAT MEDICAL SPA są zobowiązane zgłosić swoje przybycie w recepcji w celu załatwienia niezbędnych formalności meldunkowych. Każda z przebywających dorosłych osób zobowiązana jest do osobistego wypełnienia i podpisania karty meldunkowej lub samego podpisania karty w przypadku wypełnienia jej drogą internetową, w obecności pracownika recepcji. Gość jest również zobowiązany do okazania dowodu osobistego na prośbę pracownika recepcji.
4. Każdy Gość DUKAT MEDICAL SPA otrzymuje w recepcji opaskę identyfikacyjną, którą jest zobowiązany nosić na przegubie ręki przez cały okres pobytu. Utrata, zgubienie lub zniszczenie opaski uniemożliwi Państwu korzystanie usług w pełnym zakresie. Opłata za powtórne otrzymanie opaski to 20 zł. Udostępnienie opaski innym osobom spowoduje przerwanie świadczenia usług.
5. Turnus wczasowy rozpoczyna się lub kończy zgodnie z informacjami zawartymi w skierowaniu lub potwierdzeniu rezerwacji.
6. Turnus sanatoryjny rozpoczyna się o godz. 14:00 w pierwszym dniu turnusu, a kończy się o godz. 12:00 w ostatnim dniu turnusu.
7. Opiekunowie dzieci przebywających na Turnusach sanatoryjnych mają możliwość wcześniejszej rezerwacji pokoju, drogą mailową, w wybranym standardzie, pod warunkiem jego dostępności. Rezerwacja taka poprzedzona jest zadatkiem w wysokości 30%. W przypadku braku rezerwacji (nie jest ona wymagana) opiekunowi i dziecku zostaje przydzielony pokój o dostępnym w chwili przyjazdu standardzie, nie zapewniamy wówczas możliwości wyboru.
8. W turnusie sanatoryjnym odbywa się codzienny obchód pielęgniarstwa w godz. 20:00-21:00
9. Opiekun pełniący opiekę w turnusie sanatoryjnym nad więcej niż jednym dzieckiem zobowiązany jest do zagwarantowania opieki pozostałym dzieciom w przypadku izolacji lub dyskwalifikacji z turnusu jednego z nich. Nie ma możliwości dyskwalifikacji z turnusu zdrowego dziecka w

przypadku choroby rodzeństwa. Zapewnienie opieki nad każdym z dzieci konieczne jest również w przypadku choroby opiekuna.

10. Nie ma możliwości skrócenia, przerwania turnusu sanatoryjnego. W przypadku, kiedy decyzją opiekuna lub w przypadku osób dorosłych na skierowanie z NFZ decyzją Pacjenta turnus zostaje przzerwany, opiekun/pacjent ponosi dodatkowy koszt 240,00 zł za każdy dzień nieobecności w turnusie osoby dorosłej i 250,00 zł w przypadku dziecka. Dotyczy to również spóźnionego przyjazdu na turnus sanatoryjny.
11. Decyzje o dyskwalifikacji pacjenta ze względu na stan zdrowia podejmuje tylko i wyłącznie lekarz zatrudniony w Sanatorium Uzdrowskim Dukat Medical Spa.
12. W przypadku przerwania turnusu: opiekunom dzieci, osobom towarzyszącym, dorosłym pacjentom z NFZ nie są zwracane poniesione za pobyt koszty.
13. W przypadku, nałożonej przez lekarza lub pielęgniarkę, decyzji o izolacji osoby chorej, izolacji podlegają wszystkie osoby zamieszkujące pokój (dotyczy to opiekunów dzieci i osób im towarzyszących, oraz małżeństw w przypadku dorosłych pacjentów z NFZ).
14. W ramach pobytu Sanatoryjnego w DUKAT MEDICAL SPA nie ma możliwości korzystania z samych noclegów. Pobyt opiekunów dzieci sanatoryjnych i osób im towarzyszących może odbywać się tylko z pełnym wyżywieniem.
15. Po zajęciu przydzielonego pokoju wczasowicz, pacjent lub jego opiekun winien sprawdzić stan techniczny pokoju. Wszystkie braki w wyposażeniu, jak również uszkodzenia, usterki, zabrudzenia kanap i wykładzin prosimy zgłosić w recepcji DUKAT MEDICAL SPA. Przed wyjazdem, odbioru pokoi od wczasowiczów, pacjentów oraz innych gości dokonuje pokojowa, potwierdzając odbiór pokoju swoim podpisem na karcie pobytu.
16. Pokoje gości sanatoryjnych sprzątane są 3 razy w tygodniu. Prosimy o wcześniejsze przygotowanie pokoju do sprzątania (uprzątnięcie zabawek z podłogi, zabranie rzeczy osobistych z łóżka itp.). Sprzątanie odbywa się w godzinach 8:00-18:00, ewentualne konieczne prace konserwatorskie przeprowadzane są w godzinach 8:00-18:00 (w wyjątkowych sytuacjach losowych również w innych godzinach). Zarówno sprzątanie jak i prace konserwatorskie mogą odbywać się pod nieobecność gości w pokoju.
17. Na czas pobytu Stowarzyszenie Niezależna Fonografia Polska nieodpłatnie wypożycza do pokoju odbiornik TV do własnego, osobistego użytku przez gości.
18. W pokoju istnieje możliwość przygotowania maksymalnie 1 tzw. dostawki (tzn. spanie na wspólnym łóżku w pokojach, w których znajduje się rogowka lub kanapa albo na łóżku tzw. wysuwanym.) W pokojach o numerach...10-13 nie ma możliwości przygotowania dostawki i noclegu osób dodatkowych.
19. Posiłki wydawane są 3 razy dziennie w wyznaczonych godzinach, podawanych do wiadomości przy zakwaterowaniu. Prosimy o stosowanie się do podanych godzin posiłków i przestrzegania tzw. przerw technicznych. Posiłki serwowane są w formie podstawowej lub w formie bufetu szwedzkiego w zależności od rodzaju rezerwacji. Posiłki wydawane są do konsumpcji tylko w sali jadalnej. Zabrania się wynoszenia jedzenia ze stołówki.
20. Osoby dodatkowe zakwaterowane w pokoju z opiekunem i pacjentem NFZ korzystają z tej samej formy wyżywienia. Nie ma możliwości zakwaterowania bez wykupienia wyżywienia.
21. Zmiany w rezerwowanym wyżywieniu (dojazd osób dodatkowych) należy zgłosić w recepcji do godz. 10:00 w dniu roboczym poprzedzającym rezerwację. Osoby przebywające w DUKAT MEDICAL SPA mają obowiązek wykupienia pełnego wyżywienia. Dzieci do lat 12 – dziecięca porcja wyżywienia.
22. W stołówce mogą przebywać wyłącznie osoby prowiantowane.
23. Ewentualną nieobecność lub spóźnienie na posiłek (w wyjątkowych, pojedynczych sytuacjach losowych) należy ZAWSZE zgłosić kelnerom z odpowiednim wyprzedzeniem, jednak nie później niż pół godziny przed rozpoczęciem posiłku. Z racji wystąpienia sytuacji losowych godziny

posiłków mogą nieznacznie ulec zmianie, co każdorazowo ogłaszane przez pracowników recepcji.

24. W Sanatorium Uzdrowskim Dukat Medical Spa wdrożono Standardy Ochrony Małoletnich. Wersja rozszerzona dostępna jest w recepcji Sanatorium. Wersja obrazkowa dla dzieci wywieszona jest na tablicy ogłoszeń oraz salach zabaw.
25. Polecając wczasowiczom, pacjentom oraz ich opiekunom specjalnej pieczy i poszanowaniu mienia DUKAT MEDICAL SPA zabrania się:
 - a) pozostawiać nie dokręconych kranów przy umywalkach i prysznicach;
 - b) używać w pokoju sprzętu elektrycznego typu: grzałki, maszynki elektryczne itp.;
 - c) wynosić z pokoi krzesła, foteli, zastawy stołowej itp., a z jadalni naczyń i zastawy stołowej; d) przestawiać w pokoju mebli.
26. Osoby przyjeżdżające na wczasy lub turnus sanatoryjny z dziećmi zobowiązane są do opieki nad nimi tak, aby nie zakłócały wypoczynku innym wczasowiczom i gościom oraz nie powodowały zniszczeń. Dzieci w wieku do 12 lat mogą korzystać z windy tylko pod opieką dorosłych.
27. Wczasowicze, pacjenci i ich opiekunowie oraz pozostali goście odpowiadają materialnie za wszystkie szkody powstałe z ich winy. Za szkody wyrządzone przez dzieci odpowiadają rodzice lub opiekunowie.
28. Recepcja nie wydaje kluczy do pokoi dzieciom poniżej 12 roku życia.
29. W celu zapewnienia właściwych warunków wypoczynku jak i wewnętrznego porządku DUKAT MEDICAL SPA informuje, że obowiązuje:
 - a) dla osób przebywających na turnusie sanatoryjnym lub wypoczynkowym cisza nocna obowiązuje w godzinach od godz. 22:00 do godz. 7:00
 - b) zakaz przyjmowania w pokojach i przebywania na terenie sanatorium osób spoza Sanatorium Uzdrowskiego „Dukat” Medical Spa, wyjątkiem jest dzień rozpoczęcia i zakończenia turnusu sanatoryjnego,
 - c) zakaz wstępu do pomieszczeń gospodarczych osobom nieupoważnionym;
 - d) zakaz uprawiania gier hazardowych;
 - e) **bezwzględny zakaz palenia tytoniu. Za naruszenie zakazu osoba paląca zostanie obciążona kwotą w wysokości 500 zł oraz obciążona kosztami ozonowania pomieszczeń.**
 - f) zakaz nadużywania alkoholu – pod rygorem wydalenia.
30. Dyrekcja nie odpowiada za pieniądze i kosztowności (biżuteria, telefony, komórkowe, sprzęt), pozostawione na terenie DUKAT MEDICAL SPA. Istnieje możliwość odpłatnego wypożyczenia sejfów w kwocie 50,00 zł za turnus.
31. W przypadku stwierdzenia, że w DUKAT MEDICAL SPA przebywa osoba, w tym również małe dziecko bez skierowania lub bez dochowania niezbędnych formalności, będzie pobrana należność za cały turnus z obowiązkiem opuszczenia obiektu.
32. Każda osoba korzystająca z parkingu przynależącego do DUKAT MEDICAL SPA zobowiązana jest do zapoznania się z regulaminem parkingu oraz przestrzegania postanowień w nim zawartych. Regulamin jest wywieszony po lewej stronie wejścia głównego do obiektu.
33. DUKAT MEDICAL SPA nie odpowiada za uszkodzenia pojazdów jak również za straty mienia pozostawionego w samochodach zaparkowanych na terenie DUKAT MEDICAL SPA.
34. Wczasowicze, pacjenci oraz pozostali goście proszeni są o przestrzeganie ciszy poobiedniej w godz. 14:00-16:00 (w turnusach sanatoryjnych) oraz ciszy nocnej w godz. 22:00-6:30. (W sezonie letnim lipiec/sierpień cisza nocna obowiązuje w godz. 23:00-6:30 - wieczorki taneczne bez względu na porę roku kończą się o godz. 22.00). Cisza nocna dla dzieci sanatoryjnych i ich opiekunów obowiązuje w godzinach 20:00-7:00

§3 KAUCJA I ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA MIENIE

1. Recepcja DUKAT MEDICAL SPA zastrzega sobie prawo do pobrania podczas zameldowania zabezpieczenia w wysokości 300 zł za jeden pokój, na pokrycie ewentualnych szkód wyrządzonych w zajętych pokojach przez wczasowiczów, pacjentów i ich opiekunów, a także innych osób (Goście).
2. Zabezpieczenie zostanie pobrane w formie kaucji gotówkowej.
3. Po uprzednim sprawdzeniu stanu pokoju przez pokojową, kaucja w formie gotówki zostanie zwrócona przy wymeldowaniu Gościa, a blokada preautoryzacja na karcie kredytowej zostanie wycofana w dniu wymeldowania Gościa.
4. Recepcja DUKAT MEDICAL SPA może potrącić z zabezpieczenia odpowiednią kwotę z tytułu naprawienia szkód wyrządzonych w pokojach przez Gościa lub osoby, za które ponosi odpowiedzialność.
5. Osoby niepełnoletnie powinny znajdować się na terenie DUKAT MEDICAL SPA pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
6. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za szkody, w szczególności za uszkodzenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych w pokojach, powstałe w wyniku działań osób niepełnoletnich, nad którymi mają obowiązek sprawowania opieki.
7. Gość ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych w pokojach DUKAT MEDICAL SPA, powstałe z jego winy. Gość powinien niezwłocznie zawiadomić recepcję o wyrządzonej szkodzie.
8. W przypadku zawiadomienia przez Gościa o szkodzie lub wykrycia szkody podczas wymeldowania Gościa, zostanie spisany protokół szkody. W przypadku gdy Gość bezpodstawnie odmówi podpisania protokołu szkody, Pracownik DUKAT MEDICAL SPA jest uprawniony do podpisania protokołu jednostronnie wraz z odpowiednią adnotacją o odmowie podpisania protokołu przez Gościa.
9. Recepcja DUKAT MEDICAL SPA zastrzega sobie możliwość pobrania odpowiedniej kwoty odszkodowania z zabezpieczenia, o którym mowa w par. § 5 ust. 1 Regulaminu.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach oraz częściach wspólnych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
11. Goście obowiązani są niezwłocznie zgłaszać recepcji wszelkie usterki lub awarie sprzętu i wyposażenia w zajmowanym przez nich pokoju.
12. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za przydzielone mu do użytkowania lub powierzone jego pieczy przedmioty stanowiące własność DUKAT MEDICAL SPA. Zabronione jest wynoszenie przedmiotów stanowiących wyposażenie. Za wyrządzone szkody w majątku DUKAT MEDICAL SPA Gość obowiązany jest pokryć ich równowartość w wysokości rzeczywistych kosztów lub faktycznie poniesionych przez DUKAT MEDICAL SPA.

§4 DODATKOWE USŁUGI

1. Zapisy na zabiegi rehabilitacyjne prowadzone są w Recepcji Bazy Rehabilitacyjnej.
2. Zapisy do tzw. Strefy SPA – strefy mokrej prowadzone są w Recepcji Głównej. W momencie rezerwacji wejścia do Strefy SPA należy od razu uiścić opłatę za bilet.
3. Wszelkie płatności (za pobyt, wejścia do tzw. Strefy SPA, opłaty parkingowe, opłaty uzdrowiskowe i inne dodatkowe usługi) realizowane są w Recepcji Głównej w godzinach 8:00 – 19:00. Opłaty za pobyt, opłaty uzdrowiskowe i parkingowe pobierane są podczas meldunku.
4. Recepcja główna czynna jest w godzinach 8:00-20:00 W pozostałych godzinach dyżur w recepcji pełni pracownik ochrony.

§5 KONTAKT

Wszelkie uwagi i spostrzeżenia należy zgłaszać do:

1. Pion hotelu – Manager tel. 883-341-471
2. Pion żywienia – Specjalista ds. żywienia tel. 515-082-590

§6 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Gość ma prawo składania reklamacji związanych z uchybieniami w jakości świadczonych usług przez DUKAT MEDICAL SPA.
2. Reklamację należy złożyć niezwłocznie w momencie stwierdzenia uchybienia przez Gościa.
3. Reklamację Gość składa:
 - a) na piśmie, w recepcji DUKAT MEDICAL SPA, lub
 - b) na piśmie, na adres do korespondencji DUKAT MEDICAL SPA, wskazany w §1 ust. 2 Regulaminu, lub
 - c) elektronicznie, na adres e-mail: kierownik@dukatspa.pl
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane osobowe Gościa (imię, nazwisko, adres i dane kontaktowe),
 - b) szczegółowy opis reklamacji wraz z załączeniem ewentualnych dowodów uzasadniających reklamację.
5. DUKAT MEDICAL SPA rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
6. Gość zostanie poinformowany o decyzji DUKAT MEDICAL SPA niezwłocznie po jej wydaniu, w formie odpowiadającej formie, w jakiej reklamacja została złożona.

§ 7 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Gości, jest Sanatorium Uzdrowskie DUKAT MEDICAL SPA sp. z o.o. z siedzibą w Dąbkach, ul. Wydmowa 9, 76-156 Dąbki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000466062, NIP: 6692519424, REGON: 321387766 („**Administrator**”).
2. Dane osobowe Gości przetwarzane są w celu rezerwacji pokoi oferowanych w DUKAT MEDICAL SPA oraz świadczenia usług oferowanych w DUKAT MEDICAL SPA. Dane przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) 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) (Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119, str. 1, dalej jako: „**RODO**”) – tj. przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy.
3. Dodatkowo dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 1318, z późn. zm.) przez osoby obowiązane do zachowania tajemnicy zawodowej w celu wywiązania się z obowiązku prawnego prowadzenia dokumentacji medycznej. Szczególnie wrażliwe dane o stanie zdrowia są przetwarzane na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w celu diagnozy medycznej, profilaktyki zdrowotnej oraz leczenia i zapewnienia opieki zdrowotnej.
4. Podanie przez Gości danych osobowych jest niezbędne do realizacji usługi przez Administratora, a odmowa podania tych danych lub podanie danych nieprawdziwych lub niekompletnych uniemożliwi realizację usługi.
5. Dane osobowe Gości przetwarzane są z zachowaniem wymogów przewidzianych przepisami RODO oraz innych obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych, które uzupełniają i/lub wdrażają RODO.

6. Dane osobowe Gości przechowywane będą przez okres niezbędny do realizacji usług przez Administratora, obejmujący również okres składania ewentualnych reklamacji a także przez okres do przedawnienia roszczeń wynikających z danego stosunku prawnego.
7. Dane osobowe Gości gromadzone są w siedzibie Administratora.
8. Dane osobowe Gości będą ujawniane pracownikom, współpracownikom Administratora i innym podmiotom, upoważnionym do ich przetwarzania na polecenie Administratora,
9. Dane osobowe Gości nie będą przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
10. Gość uprawniony jest do:
 - a) wglądu do swoich danych osobowych,
 - b) żądania poprawienia swoich danych osobowych, jeżeli dane te są nieaktualne, niekompletne lub nieprawdziwe,
 - c) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - d) żądania usunięcia danych osobowych,
 - e) żądania wydania kopii danych osobowych,
 - f) żądania przeniesienia danych osobowych innemu administratorowi danych osobowych, o ile będzie to technicznie możliwe,
 - g) wniesienia skargi do organu nadzorczego ds. ochrony danych osobowych, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Administrator umożliwia kontakt w sprawie danych osobowych, w tym w celu realizacji uprawnień, o których mowa w ust. 9 pkt 1-6 powyżej: pod adresem e-mail: wojciech.kraszewski@vp.pl oraz drogą pocztową, na adres Administratora.

§8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z **dnem** 01.01.2024r – aktualizacja styczeń 2025
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
1. Dodatkowe informacje i regulaminy:
 - 1) Cennik Sanatoryjny;
 - 2) Cennik Ofert Specjalnych;
 - 3) Regulamin Turnusów Dzieci NFZ;
 - 4) Regulamin Turnusów Dorosłych NFZ;
 - 6) Ogólne Warunki Rezerwacji;
 - 7) Regulamin dla korzystania z Voucherów.
 - 8) Regulamin korzystania z dmuchańca.
 - 9) Regulamin korzystania ze świetlic i zajęć animacyjnych.
 - 10) Regulamin pobytu zwierząt.
 - 11) Regulamin bazy rehabilitacyjnej i strefy Spa
 - 12) Standardy Ochrony Małoletnich