

REGULAMIN HARMONY VALLEY RESORT

§ 1 Przedmiot regulaminu

1. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Harmony Valley Resort.
2. Regulamin określa zasady świadczenia usług, zakresy odpowiedzialności Gości i Resortu oraz zasady przebywania na jego terenie.
3. Regulamin dostępny jest w Recepcji, informatorze w pokoju Resortu oraz na stronie internetowej Harmony Valley Resort.
4. Potwierdzenie zapoznania się z regulaminem następuje w momencie dokonania rezerwacji, wpłaty zadatku, wpłaty całej należności za pobyt lub podpisania karty pobytovej.
5. Harmony Valley Resort przeznaczony jest wyłącznie dla Gości w wieku 16 lat i powyżej. Pobyt osób poniżej 16. roku życia nie jest możliwy.

§ 2 Doba hotelowa

1. Pokój jest wynajmowany na doby. Doba trwa od godziny 16:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
2. Przyjmuje się, że pokój jest wynajęty na 1 dobę, jeśli Gość nie określił inaczej.
3. Pokoju nie można przekazywać lub udostępniać osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który została uiszczona opłata.
4. Życzenie przedłużenia doby hotelowej w danym dniu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 10:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
5. Harmony Valley Resort uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
6. Przedłużenie doby jest możliwe w zależności od dostępności Resortu i wiąże się z opłatą. Informacje odnośnie opłat związanych z przedłużeniem doby można uzyskać w Recepcji Resortu.
7. Zatrzymanie pokoju po godzinie 11:00 powoduje automatyczne naliczenie należności za kolejną dobę, bez gwarancji dostępności pokoju.
8. Harmony Valley Resort może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, wyrządził szkodę w mieniu Resortu, innym Gościom lub pracownikom obsługi, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt pozostałych Gości i funkcjonowanie Resortu.

9. W przypadku tzw. overbookingu (braku dostępności pokoi), gdy Gość ma potwierdzoną rezerwację, Harmony Valley Resort ma obowiązek zapewnić zakwaterowanie w obiekcie Happy Valley Resort bądź w innym o zbliżonym standardzie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Gościa.

§ 3 Usługi Harmony Valley Resort

1. Harmony Valley Resort świadczy bezpłatne usługi w zakresie: udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą, usługi budzenia, przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie Recepcji, przechowywania bagażu Gości zameldowanych w Resorcie.
2. Resort świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem.
3. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać niezwłocznie w Recepcji, co umożliwi Resortowi odpowiednią reakcję.
4. Harmony Valley Resort ma obowiązek zapewnić:
 - a) warunki komfortowego wypoczynku,
 - b) bezpieczny pobyt, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
 - c) profesjonalną obsługę,
 - d) sprawną pod względem technicznym usługę; w przypadku wystąpienia usterek Resort powinien dołożyć starań, aby w miarę możliwości usunąć usterkę, a w razie braku takiej możliwości zaproponować zamianę pokoju lub inne rozwiązanie łagodzące niedogodności.
5. Możliwość korzystania ze Wellness, siłowni, parkingu i innych udogodnień regulowana jest odrębnymi regulaminami.
6. Codzienny serwis pokoi odbywa się w godzinach 10:00-17:00. W skład serwisu wchodzi:
 - a) serwis łazienkowy: wymiana zużytych ręczników zostawionych na podłodze, uzupełnienie kosmetyków i środków higienicznych,
 - b) odkurzenie i przetarcie kurzu, zaścielenie łóżka, opróżnienie koszy na śmieci, uzupełnienie kawy, herbaty i wody.
7. Pełny serwis pokoi ma miejsce po czwartej dobie. Zakres serwisu jest tożsamy jak w §3, pkt 6, a dodatkowo obejmuje umycie sanitariatów, kabiny oraz podłogi, wymianę brudnych porcelany na czyste, a także całkowitą wymianę pościeli.
8. Istnieje możliwość zamówienia dodatkowego sprzątnięcia w cenie 200 zł. Chęć sprzątnięcia za dodatkową opłatą należy zgłosić do godziny 10:00 w Recepcji. Zgłoszenia po godzinie 10:00 nie gwarantują sprzątnięcia pokoju w dniu zgłoszenia.
9. Harmony Valley Resort udostępnia Gościom bezpłatny dostęp do Internetu Wi-Fi. Resort nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do sieci spowodowane awariami

technicznymi lub przyczynami niezależnymi od Resortu. Goście zobowiązani są do korzystania z sieci Internet w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

10. Pytania i uwagi związane z pobytem Goście mogą kierować bezpośrednio do Recepcji Resortu czynnej całodobowo (tel. 75 751 30 51 wew. 9000). Za całociową opiekę nad Gośćmi odpowiada Dyrektor Resortu bądź wyznaczony przez niego Manager. Poza godzinami pracy Dyrektora lub wyznaczonego Managera za wszelkie sprawy związane z pobytem Gości odpowiada Recepcja Resortu (tel. 75 751 30 51 wew. 9000).
11. W Harmony Valley Resort obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia własnych produktów spożywczych do restauracji, na taras zewnętrzny oraz do lobby baru.
12. Korzystając z usług Harmony Valley Resort Gość zobowiązany jest podać numer swojego pokoju podczas wizyty na posiłku bufetowym.

§ 4 Rezerwacja i zameldowanie

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty pobytovej. Resort informuje, że dokumenty tożsamości Gości nie są kserowane bądź skanowane.
2. Resort ma prawo do dokonania preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego do kwoty należności za cały pobyt.
3. Rezerwacja gwarantowana zachowuje ważność do godziny 12:00 dnia następnego po planowanym dniu przyjazdu.
4. Rezerwacja niegwarantowana jest aktualna do godziny 16:00 w dniu przyjazdu, bądź do dnia wpłaty wymaganego zadatku.
5. Rezerwacja zyskuje status gwarantowanej po wpłacie zadatku w wysokości i terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
6. Brak pojawienia się w obiekcie spowoduje rozliczenie wpłaconego zadatku.
7. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Resort nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę.
8. Niewykorzystanie w trakcie pobytu jakiegokolwiek świadczenia z rezerwacji, jak również skrócenie pobytu nie powoduje zmiany ceny oraz zwrotu pieniędzy.
9. Kwoty w potwierdzeniu rezerwacji przedstawiane są w PLN (polski nowy złoty). Płatności gotówkowe w innych walutach nie są możliwe.
10. W przypadku przelewów (zwłaszcza zagranicznych) Resort uznaje na poczet rezerwacji kwotę, która wpłynęła na konto, po odliczeniu wszelkich opłat i prowizji – te leżą zawsze po stronie Gościa.
11. Opłata miejscowa płatna jest dodatkowo na miejscu w Resorcie, zgodnie z obowiązującą Uchwałą Rady Miasta.

12. Resort może odmówić przyjęcia Gościa będącego pod wpływem alkoholu, środków odurzających, wykazującego agresję słowną lub fizyczną bądź jeśli ten, przy wcześniejszym pobycie, rażąco naruszył regulamin Resortu.
14. Zgodnie z artykułem 106b ust. 5 ustawy o VAT, w przypadku chęci uzyskania faktury z numerem NIP, konieczne jest jego podanie przed dokonaniem płatności. W przypadku braku podania danych przed zaksięgowaniem zaliczki nie będzie możliwości wystawienia faktury.

§ 5 Odpowiedzialność Harmony Valley Resort

1. Resort odpowiada wyłącznie za rzeczy oddane na przechowanie do depozytu. W pozostałych przypadkach związanych z utratą lub uszkodzeniem rzeczy wniesionych przez Gości Resortu obowiązują przepisy kodeksu cywilnego.
2. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
3. Resort nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, które zostały zaparkowane na niestrzeżonym parkingu. Resort nie odpowiada również za rzeczy pozostawione w samochodzie zaparkowanym na parkingu. Inaczej jest w sytuacji, jeśli pojazd Gościa został uszkodzony z winy Resortu i w wyniku działania jego Pracowników.
4. Gość powinien powiadomić Recepcję o powstałej szkodzie niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
5. Przedmioty wartościowe niezdeponowane w Recepcji należy przechowywać w sejfie pokojowym. Pozostawienie takich przedmiotów na wierzchu, w razie stwierdzenia kradzieży, może zostać uznane za niedbalstwo i mieć wpływ na ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej Resortu.
6. Harmony Valley Resort nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub ograniczenie świadczenia usług wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności spowodowanych działaniem siły wyższej, w tym m.in. przerwami w dostawie mediów, awariami infrastruktury technicznej, ekstremalnymi warunkami atmosferycznymi, decyzjami władz publicznych lub innymi zdarzeniami, którym Resort nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności.

§ 6 Odpowiedzialność Gości

1. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie osób trzecich przebywających na terenie Resortu na jego zaproszenie, w tym za przestrzeganie przez nie niniejszego regulaminu oraz za wszelkie szkody wyrządzone przez te osoby w mieniu Resortu lub innych Gości.

2. Zachowanie Gości oraz osób korzystających z usług Resortu nie powinno zakłócać spokoju pobytu innych Gości. Przy naruszeniu tej zasady, Resort może odmówić danej osobie dalszego świadczenia usług.
3. O zaistniałych szkodach powstałych w Resorcie należy niezwłocznie powiadomić Recepcję (tel. 75 751 30 51 lub dzwoniąc z telefonu dostępnego w pokoju: nr 9000).
4. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Resortu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
5. Resort ma prawo obciążenia karty kredytowej Gościa za powstałe szkody również po jego wyjeździe. Ta sama zasada obowiązuje w przypadku uruchomienia przez Gościa alarmu pożarowego wskutek aktów wandalizmu lub nie zastosowania się do zakazu palenia.
6. W przypadku naruszenia przepisów regulaminu i niestosowania się do zaleceń personelu, Resort może odmówić Gościowi dalszego świadczenia usług. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Resortu. Takiej osobie nie przysługuje prawo do zwrotu zapłaconej ceny za pobyt.
7. Resortowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Resortu w razie nieuregulowania przez niego należności za świadczone usługi.

§ 7 Pokój

1. W pokoju nie można przechowywać materiałów niebezpiecznych, m. in. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, materiałów wybuchowych czy drażniących.
3. Zmianę ustawienia wyposażenia pokoju należy uzgodnić z obsługą Resortu.
4. Gościom zabrania się wynoszenia poza teren Resortu przedmiotów stanowiących wyposażenie obiektu.
5. Osoby niezameldowane, spełniające warunek wieku 16+, mogą gościnnie przebywać w pokoju Resortu w godzinach 7:00 – 22:00.
6. Przebywanie osób niezameldowanych po godzinie 22:00 oznacza zgodę osoby zameldowanej w pokoju na odpłatne dokwaterowanie tych osób. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnego cennika dostępnego w Recepcji.
7. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi. Recepcja wydaje duplikat karty magnetycznej do pokoju na podstawie karty pobytu i dowodu tożsamości.
8. Zabrania się organizowania w pokojach imprez, przyjęć, spotkań towarzyskich o charakterze masowym oraz innych zgromadzeń bez uprzedniej zgody Resortu.

§ 8 Przedmioty pozostawione

1. Pozostawione przedmioty podlegają odesłaniu na koszt Gościa po uprzednim zorganizowaniu przez niego odbioru przesyłki za pośrednictwem wybranego przewoźnika. Resort wyłącza odpowiedzialność za działania i zaniechania tego przewoźnika.
2. W przypadku braku dyspozycji, Resort będzie przechowywał pozostawione rzeczy przez 1 miesiąc, a następnie przekaze je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.
3. Artykuły spożywcze oraz leki nie są przechowywane.

§ 9 Cisza nocna

1. Cisza nocna obowiązuje w godzinach 22:00–6:00.
2. W przypadku zakłócenia ciszy nocnej lub w inny sposób zakłócenia komfortowego wypoczynku pozostałych Gości, Resort ma prawo odmówić dalszego świadczenia usług.

§ 10 Bezpieczeństwo

1. Uruchomienie przez Gościa alarmu pożarowego może skutkować automatycznym powiadomieniem straży pożarnej, która w takiej sytuacji ma obowiązek wysłać grupę na miejsce zdarzenia. W nieuzasadnionym przypadku Gość może zostać obciążony dodatkową opłatą.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie grzałek, żelazek elektrycznych, czajników bezprzewodowych i podobnych przedmiotów niestanowiących wyposażenia pokoju.
3. Na terenie Resortu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani pirotechnicznych.
4. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien ze względów bezpieczeństwa zamknąć okno i domknąć drzwi pokoju.
5. Goście zobowiązani są do zapoznania się z instrukcją postępowania na wypadek pożaru oraz ewakuacji, umieszczoną w pokojach i przestrzeniach wspólnych Resortu, a także do bezwzględnego stosowania się do poleceń personelu Resortu oraz służb ratunkowych.

§ 11 Reklamacje

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień.
2. Wszelkie reklamacje w formie pisemnej przyjmuje Recepcja Resortu.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie po jej otrzymaniu przez Resort, w przypadku kwestii spornych obowiązywać będzie kodeks prawa cywilnego.

§ 12 Zwierzęta domowe

1. Harmony Valley Resort jest dostępny również dla zwierząt (pobyt zgodnie z regulaminem w wyznaczonych pokojach i za dodatkową opłatą). Obecność zwierzęcia należy zgłosić na etapie rezerwacji.
2. Opłata za pobyt zwierzęcia wynosi 100 zł za dobę / zwierzę.
3. Ze względów bezpieczeństwa, psy w miejscach ogólnodostępnych muszą być wyprowadzane na smyczy oraz muszą być pod opieką właściciela bądź osoby upoważnionej.
4. Zwierzęta mogą przebywać w pokoju, w ciągach komunikacyjnych podczas przemieszczania się, w Restauracji, barze oraz na tarasie zewnętrznym. Zabrania się trzymania zwierząt na meblach obiektu, przebywania w innych częściach Resortu, w szczególności: wprowadzania do strefy Wellness.
5. Zwierzę nie może przeszkadzać innym Gościom przebywającym na terenie Resortu. Właściciele są odpowiedzialni za zastosowanie się do regulaminu Resortu dotyczącego zachowania ciszy nocnej i niezakłócania spokoju innym Gościom w ciągu całej doby.
6. W przypadku powtarzających się kilkukrotnie, uzasadnionych skarg ze strony innych Gości, Resort zastrzega sobie prawo zobligowania właścicieli do usunięcia zwierzęcia z obiektu, na koszt właściciela.
7. Zabronione jest wykorzystywanie galanterii hotelowej, w tym: pościeli, ręczników, koców, szlafroków na potrzeby zwierząt.
8. Ze względów bezpieczeństwa, sprzątanie pokoju, w którym przebywa zwierzę, odbywa się wyłącznie w obecności właściciela bądź w czasie nieobecności zwierzęcia w pokoju.
9. Prosimy o pozostawienie zawieszki na klamce po zewnętrznej stronie drzwi informującej o pobycie zwierzęcia.
10. Zwierzę nie może pozostawać samo w pokoju ani na terenie Resortu bez nadzoru właściciela lub osoby upoważnionej. Pozostawienie zwierzęcia bez opieki może skutkować interwencją personelu Resortu, a w przypadku powtarzających się naruszeń – odmową dalszego pobytu zwierzęcia w obiekcie, na koszt właściciela.

11. Właściciel zwierzęcia ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody, zniszczenia oraz zabrudzenia wyrządzone przez zwierzę na terenie Harmony Valley Resort, w tym w mieniu Resortu oraz mieniu innych Gości. Wszelkie szkody oraz zabrudzenia wymagające dodatkowych prac porządkowych będą wyceniane indywidualnie przez Resort, a ich kosztami obciążony zostanie właściciel zwierzęcia.
12. Właściciel pupila jest zobowiązany do sprzątania nieczystości pozostawionych przez zwierzę na terenie oraz w otoczeniu Resortu.
13. Właściciel decydujący się na przyjazd ze zwierzęciem oświadcza, że jest ono zdrowe i nie stanowi zagrożenia dla innych zwierząt i ludzi, posiada ważną i aktualną książeczkę zdrowia z zapisem wszystkich wymaganych przepisami prawa szczepień i odrobaczeń, którą to książeczkę zobowiązuje się okazać na każdorazowe wezwanie Resortu, stosownych służb lub poszkodowanych osób. Właściciel oświadcza jednocześnie, że ponosi pełną i całkowitą odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone przez zwierzę na osobach (w tym Gościach, personelu, innych osobach przebywających na terenie Resortu), m.in. polegające na uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia i w tym zakresie zwalnia Resort z wszelkiej odpowiedzialności względem takich osób.
14. Za niepoinformowanie Recepcji Resortu o posiadaniu zwierzęcia w pokoju, zostanie nałożona dodatkowa opłata w wysokości 300 zł oraz opłata za zwierzę wg cennika.
15. Każdorazowo przy pobycie z pupilem Resort zastrzega sobie prawo do dokonania preautoryzacji karty w wysokości 500 zł na poczet ewentualnych szkód wyrządzonych przez zwierzę.

§ 13 Postanowienia dodatkowe

1. Na terenie Resortu obowiązuje całkowity zakaz palenia poza miejscami wyznaczonymi. Za nieprzestrzeganie zakazu palenia Resort ma prawo wyegzekwować uiszczenie opłaty określonej w regulaminie, nie niższej niż 500 zł.
2. Na terenie Resortu zabrania się prowadzenia akwizycji i sprzedaży obnośnej.

§ 14 Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Gości jest SPV KARKONOSZE 1 Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Wierzbowej 3, 50-056 Wrocław, NIP: 5993274951, REGON: 525247582 (dalej: „Administrator”), prowadzący obiekt pod nazwą Harmony Valley Resort.
2. Administrator przetwarza dane osobowe Gości, w szczególności: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, datę pobytu, numer dokumentu tożsamości, numer rejestracyjny pojazdu oraz dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, w następujących celach:
 - a) zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług hotelarskich (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

- b) realizacji obowiązków prawnych wynikających z przepisów prawa, w szczególności podatkowych i rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
 - c) dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora).
- 3. Na terenie Harmony Valley Resort stosowany jest monitoring wizyjny w celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości, pracowników oraz ochrony mienia Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Monitoring nie obejmuje pomieszczeń przeznaczonych do wypoczynku ani sanitariatów.
- 4. Dane dotyczące preferencji Gościa związanych z pobytem (np. dotyczące standardu zakwaterowania lub organizacji pobytu), o ile nie stanowią danych szczególnej kategorii w rozumieniu art. 9 RODO, mogą być przetwarzane w celu poprawy jakości świadczonych usług oraz zapewnienia komfortu pobytu Gości (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Dane te nie są wykorzystywane do celów marketingowych bez uprzedniej zgody Gościa.
- 5. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia umowy oraz realizacji obowiązków prawnych Administratora jest wymogiem umownym i ustawowym. Brak podania danych może skutkować brakiem możliwości zawarcia umowy lub wystawienia faktury VAT.
- 6. Dane osobowe Gości będą przechowywane:
 - a) przez okres trwania umowy oraz po jej zakończeniu – przez okres wymagany przepisami prawa lub do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń,
 - b) dane przetwarzane w ramach monitoringu wizyjnego – przez okres 30 dni, chyba że nagrania stanowią dowód w postępowaniu – wówczas do czasu jego prawomocnego zakończenia.
- 7. Dane osobowe Gości mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Administratorem na podstawie stosownych umów, w szczególności firmom księgowym, prawnym, ubezpieczeniowym, dostawcom systemów informatycznych, oraz podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa.
- 8. Dane osobowe Gości nie są przekazywane poza Unię Europejską ani Europejski Obszar Gospodarczy oraz nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
- 9. Gościom przysługuje prawo: dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych oraz cofnięcia zgody – w zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się na jej podstawie.
- 10. Gościom przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- 11. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: recepcja@harmony-valley.pl.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Harmony Valley Resort zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest w Recepcji Resortu oraz na stronie internetowej.