

REGULAMIN HAPPY VALLEY RESORT

§ 1 Przedmiot regulaminu

1. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Happy 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 głównej, informatorze w pokoju resortu oraz na stronie internetowej Happy Valley Resort.
4. Potwierdzenie zapoznania się z regulaminem następuje w momencie dokonania rezerwacji, wpłaty zadatku, wpłaty całej należności za pobyt lub podpisania karty pobytowej.

§ 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. Happy Valley Resort uwzględni życzenie przedłużenie pobytu w miarę posiadanych możliwości.
6. Przedłużenie doby jest możliwe w zależności od dostępności Resortu i wiąże się z opłatą w wysokości połowy ceny rozpoczynającej się doby. Szczegółowe 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. Przedłużenie doby jest możliwe w zależności od dostępności Resortu i wiąże się z opłatą w wysokości połowy ceny rozpoczynającej się doby. Szczegółowe informacje odnośnie opłat związanych z przedłużeniem doby można uzyskać w recepcji Resortu.
10. Happy 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.
11. W przypadku tzw. overbookingu (braku dostępności pokoi), gdy Gość ma potwierdzoną rezerwację, Happy Valley Resort ma obowiązek zapewnić zakwaterowanie w innym obiekcie w podobnym standardzie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Gościa.

§ 3 Usługi Happy Valley Resort

1. Happy Valley Resort świadczy bezpłatne usługi w zakresie: udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą, usługę budzenia, przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie recepcji głównej, przechowywania bagażu Gości zameldowanych w Resorcie.
2. Resort świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
3. W przypadku zastrzeżeń Gość zobowiązany jest do jak najszybszego zgłaszania ich w recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję. Zgłoszenie zastrzeżeń do świadczonej usługi w późniejszym czasie (np. dopiero przy wyjeździe) może mieć wpływ na ograniczenie odpowiedzialności Resortu i uniemożliwi ubieganie się o zadośćuczynienie.
4. Happy Valley Resort ma obowiązek zapewnić:
 - warunki komfortowego wypoczynku Gościa,
 - bezpieczny pobyt, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
 - profesjonalną obsługę w zakresie świadczonych usług,
 - sprawną pod względem technicznym usługę; w przypadku wystąpienia usterek, Resort powinien dążyć do usunięcia usterek, aby w miarę możliwości usunąć usterkę opcjonalnie zamienić pokój lub w inny sposób złągodzić niedogodności.
5. Możliwość korzystania ze SPA, siłowni, sali zabaw, parkingu i innych udogodnień regulowana jest oddzielnymi regulaminami dostępnymi w tych przestrzeniach.
6. Serwis częściowy (wymiana ręczników, uzupełnienie środków higienicznych, opróżnienie śmietników) odbywa się co drugi dzień w godzinach 10:00-18.00, serwis całonocowy (wymiana pościeli) co czwartą dobę w godzinach 10:00-18.00.
7. W skład serwisu pokoi wchodzi:
 - posprzątanie łazienki: wymiana zużytych ręczników zostawionych na podłodze, uzupełnienie kosmetyków, środków higienicznych, umycie sanitariatów, kabiny oraz podłogi
 - odkurzenie i przetarcie kurzu, wymiana brudnych naczyń na czyste, zaścielenie łóżka, opróżnienie koszy na śmieci, uzupełnienie kawy i herbaty
 - Całkowita wymiana pościeli odbywa się co 4 doby.
8. Istnieje możliwość zakupu serwisu sprzątania na życzenie w cenie 150 PLN. Chęć sprzątania za dodatkową opłatą należy zgłosić do godziny 10:00 w recepcji resortu lub poprzez wywieszenie zielonej zawieszki przed drzwiami pokoju. Zgłoszenia po godzinie 10:00 nie gwarantują sprzątania pokoju w dniu zgłoszenia.
9. Pytania i uwagi związane z pobytem Goście mogą kierować bezpośrednio do Recepcji Głównej Resortu (tel. 75 751 30 40, wew. 1001 - 1003). Za całonocową 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 Główna Resortu (tel. 75 751 30 40, wew. 1001 - 1003).

10. W Happy Valley Resort obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia własnych produktów spożywczych do restauracji, na taras zewnętrzny oraz do lobby baru.
11. Korzystając z usług Happy Valley Resort Gość zobowiązany jest podać numer swojego pokoju podczas wizyty na posiłku bufetowym.

§ 4 Rezerwacja i rejestracja

1. Podstawą do zarejestrowania Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty pobytowej. 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 jest aktualna 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 określonego w potwierdzeniu rezerwacji zadatku w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji bądź gwarancji kartą kredytową.
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 przedstawione w potwierdzeniu rezerwacji przedstawiane są w PLN (polski złoty). Płatności 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 jeśli przy wcześniejszym pobycie rażąco naruszył regulamin hotelowy.
13. Resort może odmówić przyjęcia Gościa będącego pod wpływem alkoholu, środków odurzających, wykazującego agresję słowną lub fizyczną.
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 Happy 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 Odpowiedzialność Gości

1. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie Resortu pod stałą opieką opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
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 40, lub dzwoniąc z telefonu dostępnego w pokoju: nr 1001, 1003).
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 w skutek 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.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe, zabronione jest używanie w pokoju urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju, nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy do sprzętu elektronicznego.
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 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 Przedmioty pozostawione

1. Przedmioty pozostawione w Resorcie będą odesłane po uprzednim zamówieniu kuriera przez Gościa, na Jego koszt. Resort nie bierze odpowiedzialności za wybranego 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. Gość ma obowiązek przestrzegania ciszy nocnej w godzinach od 22:00 do 06:00.
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. W Resorcie obowiązuje całkowity zakaz palenia (przestrzenie wspólne, pokoje, balkony, tarasy), poza miejscami wyznaczonymi. Za nieprzestrzeganie zakazu palenia, Resort ma prawo wyegzekwować uiszczenie opłaty w wysokości indywidulanie ustalonej w regulaminie (minimum 500 zł).
2. 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.

3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie grzałek, żelazek elektrycznych, czajników bezprzewodowych i podobnych przedmiotów niestanowiących wyposażenia pokoju.
4. Na terenie Resortu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
5. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien ze względów bezpieczeństwa zamknąć okno i domknąć drzwi pokoju.

§ 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 Postanowienia dodatkowe

1. Na terenie całego Resortu obowiązuje całkowity (obejmujący również balkony i tarasy pokojowe) zakaz palenia poza miejscami do tego wyznaczonymi. W przypadku palenia w pokoju zostanie doliczona do rachunku osoby zameldowanej kwota 500 zł, obejmująca czyszczenie i wietrzenie pokoju oraz dodatkowe pranie i czyszczenie wyposażenia.
2. W resorcie obowiązuje zakaz akwizycji i sprzedaży obnośnej.

§ 13 Zwierzęta domowe

1. Happy Valley Resort jest dostępny również dla zwierząt (pobyt zgodnie z regulaminem w wyznaczonych pokojach i za dodatkową opłatą – ilość miejsc ograniczona i tylko za wcześniejszą rezerwacją). Pupile nie zgłoszone wcześniej i dla których nie została potwierdzona rezerwacja w dedykowanych pokojach nie będą mogły przebywać na terenie Resortu.
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 & SPA, sali zabaw, siłowni.

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 kilkakrotnie, 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 psa.
10. Zwierzę musi pozostawać pod nadzorem właściciela lub osoby upoważnionej przez cały pobyt na terenie Resortu.
11. Wszystkie szkody spowodowane przez zwierzę w Happy Valley Resort bądź na mieniu innych Gości oraz zabrudzenia wymagające dodatkowej pracy będą wyceniane indywidualnie, 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. Wszystkie szkody w mieniu Resortu bądź mieniu innych Gości spowodowane przez zwierzęta, będą wyceniane przez dyrekcję Resortu, a ich kosztami będą obciążeni właściciele.
15. Za niepoinformowanie recepcji Resortu o posiadaniu zwierzęcia w pokoju, zostanie nałożona dodatkowa opłata w wysokości 300zł oraz opłata za zwierzę wg cennika.
16. Każdorazowo przy pobycie z pupilem Resort zastrzega sobie prawo do dokonania preautoryzacji karty w wysokości 500 zł na poczet ewentualnych szkód wyrządzonych przez zwierzę.

§ 14 Informacja o danych osobowych

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Karkonosze Resort Management Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, ul. Dolna 17, 58-580 Szklarska Poręba, NIP 7010916454.

2. Dane osobowe Gościa, takie jak imię i nazwisko, adres email, numer telefonu, data urodzenia, numer dokumentu tożsamości, numer rejestracyjny auta, data pobytu, specjalne preferencje Gościa są przetwarzane na podstawie umowy zawartej pomiędzy Gościem, a Happy Valley Resort o świadczenie usług hotelarskich. Celem przetwarzania danych osobowych jest świadczenie usług hotelarskich lub innych podobnych usług, które na życzenie Gościa są świadczone przez Resort. Ponadto, dane osobowe Gościa mogą być przetwarzane przez monitoring wizyjny wykorzystywany w Resorcie. Celem stosowania monitoringu wizyjnego jest ochrona bezpieczeństwa Gościa oraz innych osób przebywających na terenie Resortu lub w jego okolicy.
3. W przypadku podania przez Gościa danych osobowych dotyczących preferencji odnośnie pobytu lub realizowanych świadczeń, Resort może przetwarzać te dane osobowe dla celów poprawy jakości świadczonych usług lub zapewnienia komfortu bądź realizacji dodatkowych świadczeń na rzecz Gościa, w tym prowadzenia badania satysfakcji wyłącznie w związku z sukcesywną poprawą świadczonych przez Obiekt usług. Podstawą prawną do przetwarzania danych osobowych we wskazanych wyżej celach jest usprawiedliwiony interes Resortu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Happy Valley informuje, że podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do identyfikacji Gościa jest wymogiem umownym oraz ustawowym (przy dokumentowaniu sprzedaży dokonanej na rzecz Gościa fakturą VAT). Brak podania danych osobowych uniemożliwia zawarcie umowy z Resortem, jak również uniemożliwia wystawienie faktury VAT.
5. Happy Valley informuje, że każdy Gość ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i aktualizacji, jak również ma prawo do przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu odnośnie ich przetwarzania, ograniczenia przetwarzania oraz do usunięcia danych osobowych, jeżeli zachodzą ku temu podstawy prawne.
6. Happy Valley informuje, że dane osobowe Gościa będą przechowywane przez cały okres świadczenia usługi hotelarskiej na rzecz Gościa, jak również dane będą przechowywane przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, w tym roszczeń podatkowych i cywilnych. Natomiast dane osobowe przetwarzane przez monitoring wizyjny będą przechowywane przez okres 30 dni.
7. Dane osobowe Gościa nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji - w tym profilowaniu.
8. Happy Valley informuje, że dane osobowe Gościa mogą być udostępniane wyłącznie na podstawie obowiązującego prawa.
9. Dane osobowe Gościa mogą zostać ujawnione: służbom bezpieczeństwa państwa, firmom współpracującym z Resortem, jak m.in., księgowi, prawnicy, ubezpieczyciele.
10. Happy Valley Resort informuje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorującego sposób przetwarzania danych osobowych tj. do Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie ul Stawki 2.
11. W celu realizacji przysługujących uprawnień oraz innych spraw dotyczących przetwarzania przez Resort, Pana/Pani danych osobowych prosimy o kontakt na adres mailowy: repcja@happy-valley.pl