

# REGULAMIN LAGUNA BESKIDÓW RESORT & SPA

## §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie apartamentów, części wspólnych i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Obiekcie Laguna Beskidów Resort & Spa.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Obiektu Laguna Beskidów Resort & Spa, zwanego w dalszej części regulaminu Obiektem.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji, a także na stronie internetowej.

## §2 DOBA HOTELOWA

1. Apartament w Obiekcie wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 16:00 do godziny 10:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji jak najszybciej. Zastrzega się możliwość nieuwzględnienia życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (apartamentów) lub w przypadku Gości nieprzestrzegających obowiązującego regulaminu.
4. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w obiekcie w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

## §3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość Obiektu nie może przekazywać apartamentu osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Obiekcie mogą gościnnie przebywać w apartamencie od godziny 10:00 do godziny 22:00.
4. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Obiektu lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Obiektu lub innych osobach przebywających na terenie Obiektu.

5. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości 30% wartości od 1 do 7 dni od momentu złożenia rezerwacji w zależności od liczby dni jakie pozostają do terminu faktycznego przyjazdu. Brak zaliczki może skutkować anulowaniem rezerwacji.

6. W przypadku zmiany terminu pobytu jednorazowo bądź kilkakrotnie i późniejszego odwołania rezerwacji, Obiekt zastrzega sobie prawo do zatrzymania zaliczki.

7. Gość zobowiązuje się do płatności 100% wartości zamówionych usług w dniu przyjazdu.

8. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Obiekt nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową. W przypadku wystąpienia zdarzeń losowych decyzję w sprawie niewykorzystanego pobytu każdorazowo podejmuje Dyrektor Hotelu.

#### **§4 USŁUGI**

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie z najwyższymi przyjętymi standardami.

2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.

3. Śniadania w Laguna Restaurant wydawane są w godz. 8:00 – 11:00 i są dodatkowo płatne.

4. Obiekt ma obowiązek zapewnić Gościom:

- warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo objęcia tajemnicą informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Obiekcie,

#### **§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie Obiektu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci znajdujące się pod ich opieką.

2. Gość Obiektu ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Obiektu, powstałe z

jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia finansowego Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

3. Gość Obiektu ponosi pełną odpowiedzialność materialną za rzeczy pozostawione w apartamencie.

4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Obiekt może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Dyrekcji Obiektu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Obiektu.

5. Każdorazowo Gość opuszczający apartament, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany, zamknąć okna oraz zamknąć drzwi.

## **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBIEKTU**

1. Obiekt ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.

2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

3. Obiekt 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 Obiektu czy poza terenem Obiektu.

## **§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju Obiektu przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.

2. W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Obiekt przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 30 dni, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Obiektu. Artykuły spożywcze nie podlegają przechowaniu.

## **§8 CISZA NOCNA**

Na terenie Obiektu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.

## **§9 REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja Obiektu, która może poprosić Gościa o złożenie pisemnej reklamacji na wskazany adres mailowy. Obiekt na odpowiedź na złożoną reklamację ma 10 dni od daty jej wpłynięcia.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

## **§10 POBYT ZWIERZĄT**

1. Obiekt akceptuje obecność zwierząt. Każdy pobyt zwierzęcia w obiekcie musi zostać bezwzględnie zgłoszony w Recepcji na etapie zakładania rezerwacji. Zwierzęta mogą przebywać na terenie Obiektu za dodatkową opłatą. W przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia, a zidentyfikowania takiego faktu przez obsługę, obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia Gościa dodatkową opłatą.
2. Do obiektu przyjmowane są zwierzęta zdrowe, posiadające książeczkę zdrowia (aktualne szczepienie);
3. Zwierzęta przebywające na terenie obiektu powinny być na smyczy (lub jej odpowiedniku); Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu.
4. Obowiązuje zakaz wprowadzania zwierząt do publicznych miejsc i części wspólnych na terenie Obiektu;
5. W razie pogryzienia przez zwierzę innego gościa lub osoby z personelu Obiektu, właściciel zwierzęcia ponosi pełną odpowiedzialność za takie zdarzenie.
6. Za wszelkie szkody wyrządzone przez zwierzę odpowiada właściciel. Jeżeli pościel, koce, narzuty, wykładzina, tapicerka oraz inne przedmioty w pokoju, w którym przebywa zwierzę, będzie przez nie zabrudzona (sierść, błoto) lub uszkodzona, właściciel jest zobowiązany do pokrycia kosztów zniszczenia.
7. Żadne ze zwierząt nie powinno być pozostawione samo w pokoju, jeżeli w tym czasie zakłóca pobyt innych Gości.
8. Ze względów bezpieczeństwa oraz komfortu Państwa pupili sprzątanie pokoi, w których przebywają zwierzęta, odbywa się wyłącznie w obecności właściciela lub podczas nieobecności zwierzęcia w pokoju.

9. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Obiektu. W przypadku niezastosowania się do powyższego zapisu, nieczystości zostaną usunięte na koszt właściciela zwierzęcia. W przypadku powstania zniszczeń z winy zwierzęcia, koszt naprawy pokrywa jego właściciel.

10. Nie dopuszcza się przebywania w pokojach Obiektu innych zwierząt niż zameldowane bez wcześniejszego porozumienia z Recepcją Obiektu. Obowiązuje bezwzględny zakaz przebywania na terenie Obiektu zwierząt agresywnych, jadowitych, stanowiących jakiegokolwiek zagrożenie dla bezpieczeństwa Gości, personelu lub funkcjonowania Obiektu.

**Uprzejmie prosimy o karmienie oraz stawianie kuwet Państwa pupili w łazience.**

## **§11 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. W apartamentach i na korytarzach Obiektu noclegowego obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Zakaz obejmuje również palenia niedozwolonych w polskim prawie środków odurzających oraz zażywania narkotyków. W przypadku nieprzestrzegania zakazu Gość zostanie obciążony dodatkowymi kosztami w kwocie 500 złotych wynikającymi z konieczności przeprowadzenia specjalistycznego sprzątnia, dearomatyzacji apartamentów i ich oddymiania.

2. W pokojach Obiektu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.

3. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Obiekt dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Obiekcie, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Obiekt. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.

4. Zakazuje się prowadzenia na terenie Obiektu akwizycji i sprzedaży obnośnej.

5. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Obiektu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Obiektu. W przypadku nieprzestrzegania zakazu Gość zostanie obciążony dodatkowymi kosztami w kwocie 200 złotych wynikającymi z roszczeń innych Gości przebywających w hotelu, których komfort pobytu w danej dobie hotelowej zostanie obniżony.

6 . Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach Obiektu i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.

DYREKCJA Laguny Beskidów

