



Ogólne warunki umów o pobyt w Uzdrowisku Ustroń

Ustala się Ogólne Warunki Umów o Pobyt (dalej: „**OWU**”), na podstawie których spółka Healthcare&Hospitality Providers Sp. z o.o. oraz spółka American Heart of Poland Spółka Akcyjna za pośrednictwem Healthcare&Hospitality Providers Sp. z o.o. jako operatora zawierają umowy z Konsumentami dotyczące świadczenia Usług Hotelarskich oraz Świadczeń Zdrowotnych.

Pojęcia użyte w niniejszych OWU przyjmują znaczenie określone w definicjach zamieszczonych poniżej:

1. „**AHP**” - American Heart of Poland Spółka Akcyjna z siedzibą w Ustroniu (adres: ul. Sanatoryjna 1, 43-450 Ustroń) wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000398373, REGON: 072347621, NIP: 5482277894, kapitał zakładowy w wysokości 27 906 750,00 zł w całości opłacony, podmiot leczniczy wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą.
2. „**Klient**” – każda osoba, będąca Konsumentem, która zawarła z Organizatorem Umowę o Pobyt na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak i osoba, będąca Konsumentem, na rzecz której Umowa o Pobyt została zawarta, a także osobę, będącą Konsumentem, której przekazano prawo do korzystania z usług objętych uprzednio zawartą Umową o Pobyt.
3. „**Organizator**” – spółka Healthcare&Hospitality Providers Sp. z o.o. z siedzibą w Ustroniu (adres: ul. Sanatoryjna 1, 43-450 Ustroń) wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku – Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000980182, REGON: 522533637, NIP: 5482745007, kapitał zakładowy w wysokości 1 477 600,00 zł, świadcząca Usługi Hotelarskie, a w odniesieniu do Pakietów Usług Uzdrowiskowych obejmujących świadczenia zdrowotne z zakresu leczenia uzdrowiskowego lub rehabilitacji uzdrowiskowej – spółka American Heart of Poland Spółka Akcyjna z siedzibą w Ustroniu (adres: ul. Sanatoryjna 1, 43-450 Ustroń) wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000398373, REGON: 072347621, NIP: 5482277894, kapitał zakładowy w wysokości 28 005 750,00 zł w całości opłacony.
4. „**Obiekt**” – obiekty sanatoryjne, w których są świadczone Usługi Hotelarskie prowadzone przez Organizatora:

- a) Sanatorium i Szpital Uzdrawiskowy RÓWNICA (ul. Sanatoryjna 7, 43-450 Ustroń),
 - b) Sanatorium Uzdrawiskowe WILGA (ul. Zdrojowa 7, 43-450 Ustroń),
 - c) Sanatorium Uzdrawiskowe KOS (ul. Zdrojowa 12, 43-450 Ustroń),
 - d) Sanatorium Uzdrawiskowe ROSOMAK (ul. Zdrojowa 2, 43-450 Ustroń),
 - e) Sanatorium Uzdrawiskowe NARCYZ (ul. Zdrojowa 9, 43-450 Ustroń), każdy z osobna zwany Obiektem.
5. **„Okres Pobytu”** – czas, w którym – zgodnie z zawartą Umową o Pobyt – na rzecz Klienta świadczone są przez Organizatora Usługi Hotelarskie oraz Świadczenia Zdrowotne. Jeżeli Klient nie ustalił indywidualnie z Organizatorem innego czasu objętego Okresem Pobytu, Okres Pobytu rozpoczyna się o godzinie 12:00 pierwszego dnia zakwaterowania Klienta w Obiekcie, a kończy się o godzinie 10:00 ostatniego dnia pobytu Klienta w Obiekcie.
6. **„Opłata Rezerwacyjna”** – zaliczka, której zapłata jest warunkiem dokonania skutecznej Rezerwacji. Zaliczka ulega zaliczeniu na poczet ceny. Na warunkach określonych w OWU, w razie niewykonania Umowy o pobyt przez Klienta Organizator może naliczyć karę umowną i dokonać jej potrącenia z wpłatą zaliczką.
7. **„Osobodoba”** – Usługi Hotelarskie oraz Świadczenia Zdrowotne świadczone przez Organizatora na rzecz Klienta w zakresie ustalonym w zawartej Umowie o Pobyt, w czasie obejmującym jedną dobę liczoną od godziny 12:00 jednego dnia – do godziny 10:00 dnia następnego.
8. **„OWU”** – niniejszy dokument określający zasady zawierania umów dotyczących świadczenia Usług Hotelarskich oraz Świadczeń Zdrowotnych z Klientami.
9. **„Pakiety Usług Uzdrawiskowych”** – zespół powiązanych ze sobą usług z zakresu Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, oferowanych i sprzedawanych przez Organizatora jako zintegrowany produkt zgodnie z ofertami pakietowymi Organizatora, w szczególności pobytu z zabiegami, pobytu uzdrawiskowe, specjalistyczne pobytu rehabilitacyjne, pobytu senioralne, diagnostyczne, turnusy rehabilitacyjne współfinansowane ze środków PFRON oraz usługi noclegowe w Obiektach Organizatora.

- 10. „Świadczenia Zdrowotne”** – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów regulujących zasady ich wykonywania, w tym świadczenia zdrowotne z zakresu leczenia uzdrowskiego lub rehabilitacji uzdrowskiej udzielane przez AHP na rzecz Klientów Organizatora.
- 11. „Umowa o Pobyt”** – umowa zawierana z Organizatorem przedmiotem, której jest świadczenie przez Organizatora na rzecz Klientów odpłatnych Usług Hotelarskich, a także odpłatnych Świadczeń Zdrowotnych udzielanych przez AHP, w zakresie ustalonym na podstawie oferty Organizatora oraz w drodze indywidualnych ustaleń dokonywanych z Klientem, który każdorazowo jest określany w dokumencie pn.: „karta przyjęcia”, podpisywanym przez Klienta podczas zakwaterowania w recepcji Obiektu. W odniesieniu do umów, których przedmiotem są Pakiety Usług Uzdrowskich obejmujące świadczenia zdrowotne z zakresu leczenia uzdrowskiego lub rehabilitacji uzdrowskiej, czynności na rzecz AHP związane z zawarciem Umowy o Pobyt, rezerwacją i zakwaterowaniem są realizowane za pośrednictwem operatora Healthcare Hospitality Providers Sp. z o.o.
- 12. „Usługi Hotelarskie”** – stanowią usługi zakwaterowania obejmujące krótkoterwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie pokoi i miejsc noclegowych w Obiektach należących do Organizatora oraz świadczenie w obrębie tych Obiektów usług z tym związanych, w tym usług gastronomicznych.
- 13. „Uzdrowsko”** – Obiekty Organizatora oraz miejsca udzielania Świadczeń Zdrowotnych, w szczególności Instytut Zdrowia oraz Sanatorium Rosomak.

1. ZAWARCIE UMOWY

1.1. Podstawą realizacji przez Organizatora Usług Hotelarskich, Świadczeń Zdrowotnych oraz innych świadczeń na rzecz Klienta jest Umowa o Pobyt.

1.2. Umowa o Pobyt zostaje zawarta na podstawie oferty Organizatora oraz indywidualnych ustaleń Klienta z Organizatorem, które zostają określone w dokumencie pn.: „**karta przyjęcia**”, a jej integralną częścią jest niniejsze OWU. Karta przyjęcia jest podpisywana przez Klienta podczas zakwaterowania w recepcji Obiektu i określa zakres Usług Hotelarskich oraz Świadczeń Zdrowotnych, będących przedmiotem Umowy o Pobyt.

1.3. Zawarcie Umowy o Pobyt wyłącza stosowanie OWU w zakresie

uregulowanym wprost w sposób odmienny w Umowie o Pobyt. W przypadku jeżeli w dokumentach znajdzie się jakaś sprzeczność lub rozbieżność, pierwszeństwo przed OWU ma „karta przyjęcia”, a następnie oferta.

1.4. Pisemny dokument obejmujący treść OWU w pełnym brzmieniu jest doręczany Klientowi przed zawarciem Umowy o Pobyt w trakcie dokonywania Rezerwacji lub w momencie zgłoszenia się Klienta w recepcji Obiektu w celu zawarcia Umowy o Pobyt, gdy zawarcie Umowy o Pobyt nie zostało poprzedzone Rezerwacją.

1.5. Klient potwierdza otrzymanie i zapoznanie się z OWU najpóźniej w momencie zakwaterowania w Obiekcie.

1.6. Warunkiem zawarcia Umowy o Pobyt jest dokonanie przez Klienta wcześniejszej skutecznej rezerwacji Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych w określonym zakresie i terminie, potwierdzonej przez Organizatora (dalej: „**Rezerwacja**”). W uzasadnionych wypadkach, po uzgodnieniu z Klientem, Organizator może odstąpić od wymogu dokonania wcześniejszej Rezerwacji.

1.7. Rezerwacja jest dokonywana na zasadach opisanych w OWU. Opisane w OWU zasady dokonywania Rezerwacji nie obowiązują w przypadku dokonywania przez Klienta rezerwacji on-line przez panel dostępny na stronie internetowej pod adresem www.uzdrowisko-ustron.pl.

1.8. Rezerwacje mogą być składane telefonicznie pod numerem: 33/854 54 54, w formie pisemnej w siedzibie Organizatora, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej: rezerwacja@uzdrowisko-ustron.pl.

1.9. Zgłoszenie Rezerwacji powinno wskazywać informacje niezbędne dla prawidłowej realizacji Umowy o Pobyt.

1.10. Dokonanie skutecznej Rezerwacji wymaga każdorazowo potwierdzenia jej przez Organizatora. Potwierdzenie Rezerwacji może zostać wyrażone w formie pisemnej a także za pośrednictwem poczty elektronicznej na podany przez Klienta adres e-mail. Z uzasadnionych i ważnych przyczyn Organizator ma prawo odmówić potwierdzenia Rezerwacji, w takim wypadku nie dochodzi do zawarcia Umowy o pobyt. Organizator potwierdza lub odmawia potwierdzenia Rezerwacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie trzech dni roboczych od daty otrzymania Rezerwacji. W przypadku specjalistycznych pobytów rehabilitacyjnych i pobytów senioralnych Organizator potwierdza Rezerwację po otrzymaniu od lekarza AHP akceptacji ankiety wypełnionej przez Klienta, o której mowa w pkt 3.1.

1.11. Oprócz potwierdzenia Rezerwacji przez Organizatora, warunkiem dokonania skutecznej Rezerwacji jest dokonanie przez Klienta wpłaty opłaty rezerwacyjnej (dalej: „Opłata Rezerwacyjna”) zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie 2.1 OWU, chyba że w indywidualnych ustaleniach między Organizatorem i Klientem postanowiono inaczej.

1.12. Na podstawie skutecznie dokonanej Rezerwacji Klient i Organizator są uprawnieni do domagania się wykonania Umowy o Pobyć na warunkach określonych w Rezerwacji i potwierdzeniu rezerwacji dokonany przez Organizatora.

1.13. Rezerwacji mogą dokonywać podmioty które posiadają zdolność do czynności prawnych w zakresie wystarczającym do zawierania umów w zakresie korzystania z Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych.

1.14. Klient dokonuje Rezerwacji z uwzględnieniem wskazań i przeciwwskazań lekarskich, wyłącznie w zakresie Świadczeń Zdrowotnych lub innych usług, których wykonywanie nie będzie skutkować powstaniem zagrożenia dla życia lub zdrowia Klienta.

2. WYSOKOŚĆ, TERMIN ORAZ SPOSÓB ZAPŁATY CENY

2.1. Warunkiem dokonania Rezerwacji, który jest konieczna do zawarcia Umowy o Pobyć jest wpłata Opłaty Rezerwacyjnej w terminie 2 dni od daty otrzymania przez Klienta od Organizatora potwierdzenia Rezerwacji. Klient zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Rezerwacyjnej w określonym zakresie i terminie, w wysokości 1 000,00 zł. W przypadku dokonania Rezerwacji pobytu trwającego trzy doby lub krócej Klient zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Rezerwacyjnej w wysokości 150,00 zł.

2.2. Opłata Rezerwacyjna zostaje w całości zaliczona na poczet ceny z tytułu świadczenia na rzecz Klienta Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych objętych Umową o Pobyć, z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w OWU.

2.3. W okresie 14 dni kalendarzowych od daty dokonania wpłaty Opłaty Rezerwacyjnej przez Klienta, Klient może odstąpić od umowy – w drodze jednostronnego oświadczenia złożonego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rezerwacja@uzdrowisko-ustron.pl, lub Poczty Polskiej / wiążąca jest data stempla pocztowego/ lub telefonicznie: 33/854-54-54, tym samym rezygnuje z wykonania Umowy o Pobyć lub ogranicza zakres Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, objętych Rezerwacją. W przypadku odstąpienia od umowy i tym samym rezygnacji z Pobytu w okresie do 14 dni od daty wpłaty Opłaty Rezerwacyjnej Klientowi przysługuje zwrot Opłaty Rezerwacyjnej w wysokości 100% wpłaconych środków. Klient podaje numer rachunku bankowego, na który zostanie zwrócona Opłata Rezerwacyjna.

2.4. Klient co najmniej 30 dni przed rozpoczęciem planowanego pobytu może odwołać zaplanowany pobyć i odstąpić od umowy. W takim przypadku Opłata Rezerwacyjna zostanie zwrócona na rzecz Klienta w postaci Vouchera

opiewającego na kwotę dokonanej wpłaty. Voucher jest możliwy do zrealizowania nie później niż do 6 miesięcy od daty jego wystawienia. Brak realizacji Vouchera w określonym terminie, powoduje że Opłata Rezerwacyjna nie zostaje zwrócona. W celu realizacji Vouchera, na który została zwrócona Opłata Rezerwacyjna, Klient może tylko raz wybrać nowy termin rezerwacji, na warunkach cenowych obowiązujących na nowy, wybrany termin. Rezygnacja z nowego terminu rezerwacji skutkuje anulacją rezerwacji, Voucher traci ważność, a wpłacona Opłata Rezerwacyjna nie jest zwracana i odpowiednie zastosowanie znajduje pkt 2.5. OWU.

2.5. Jeżeli Klient – w terminie krótszym niż 30 dni przed datą planowanego pobytu – odstąpi od Rezerwacji lub zrezygnuje z rozpoczęcia wykonania Umowy o Pobyt z innych przyczyn niż przyczyny zawinione przez Organizatora, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Organizatora kary umowne w wysokości równoważności 100 % wymaganej (określonej w punkcie 2.1. OWU) Opłaty Rezerwacyjnej. Kara umowna podlega potrąceniu z roszczeniami o zwrot wpłaconej przez Klienta Opłaty Rezerwacyjnej Organizator zatrzymuje otrzymaną Opłatę Rezerwacyjną i nie jest ona zwracana Klientowi. W przypadku gdy Klient rezygnuje z wykonywania Umowy o Pobyt po zakwaterowaniu, zastosowanie znajdują postanowienia pkt. 5 OWU.

2.6. W przypadku, gdy Organizator nie wykona Umowy o Pobyt, mimo skutecznie dokonanej Rezerwacji – z innych przyczyn niż przyczyny zawinione przez Klienta, a z przyczyn zawinionych przez Organizatora – Organizator zobowiązany będzie do zwrotu Opłaty Rezerwacyjnej wpłaconej przez Klienta, chyba że Klient przyjmie zaproponowane przez Organizatora świadczenia zastępcze – w zakresie odpowiadającym zakresowi Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, objętych Rezerwacją. Przyczyną zawinioną przez Organizatora nie jest w szczególności decyzja władz lub innych organów, w tym organów administracji publicznej zakazujących bądź ograniczających działalność Organizatora, a tym samym możliwość świadczenia przez Organizatora usług, w szczególności w związku z wprowadzeniem powszechnie obowiązujących regulacji prawnych bądź decyzji indywidualnych, w tym ograniczeń w działalności związanych z wprowadzeniem stanu zagrożenia epidemiologicznego, stanu epidemii lub innego stanu nadzwyczajnego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot 100 % Opłaty Rezerwacyjnej wpłaconej przez Klienta, chyba że Klient przyjmie zaproponowane przez Organizatora świadczenia zastępcze – w zakresie odpowiadającym zakresowi Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, objętych Rezerwacją. Opłata Rezerwacyjna podlega zwrotowi także w przypadku, gdy do niewykonania umowy dojdzie także z innych przyczyn, za które ani Organizator, ani Klient nie ponosi odpowiedzialności, z zastrzeżeniem iż okoliczności opisane w pkt 3.2. oraz 3.3. są przyczynami za które Klient ponosi odpowiedzialność.

2.7. Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z Oferty Bezzwrotnej. Oferta ta dotyczy wszystkich Pakietów Usług Uzdrowiskowych. Klientowi korzystającemu z oferty bezzwrotnej przysługuje rabat 5%. Rabat ten łączy się z innymi trwającymi promocjami w momencie dokonywania Rezerwacji. Warunkiem

skorzystania z Oferty Bezzwrotnej jest wpłata całości ceny za pobyt w terminie 2 dni po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji. W przypadku rezygnacji przez Klienta z wykonania Umowy o Pobyt, w szczególności poprzez jej anulowanie bądź niepojawienie się w Obiekcie, całość wpłaconej kwoty nie jest zwracana, a Klient nie ma również możliwości przełożenia terminu rezerwacji. Warunki Oferty Bezzwrotnej mają zastosowanie dla rezerwacji, które są przedłużane w czasie trwania pobytu. Postanowienia pkt 2.3 i 2.6. stosuje się odpowiednio.

2.8. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności całości ceny należnej Organizatorowi z tytułu świadczenia Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, objętych Umową o Pobyt, zawartą na podstawie Rezerwacji i oferty, w wysokości określonej w potwierdzeniu Rezerwacji lub wynikającej z indywidualnych ustaleń dokonywanych między Organizatorem a Klientem, najpóźniej w chwili zakwaterowania w Obiekcie – gotówką lub za pomocą akceptowanej przez Organizatora karty płatniczej w kasie wskazanej przez Organizatora. Płatność ceny należnej Organizatorowi z tytułu świadczenia Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych może także nastąpić w drodze przelewu bankowego zrealizowanego przed zakwaterowaniem w Obiekcie na rachunek bankowy Organizatora wskazany w potwierdzeniu Rezerwacji.

2.9. Za datę płatności dokonywanej za pośrednictwem przelewu bankowego przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego Organizatora.

3. ŚWIADCZENIA MEDYCZNE

3.1. Warunkiem potwierdzenia Rezerwacji i przyjęcia na specjalistyczne pobyty rehabilitacyjne oraz pobyty senioralne jest wysłanie na adres: rezerwacja@uzdrowisko-ustron.pl lub na adres Organizatora dokumentu potwierdzającego brak przeciwwskazań do rozpoczęcia rehabilitacji (ankieta) i zaakceptowanie go przez lekarza AHP. Właściwy dokument (ankietę) można pobrać ze strony internetowej: www.uzdrowisko-ustron.pl. Zaleca się, aby dokument wypełnił lekarz prowadzący Klienta lub Klient, który dokonuje Rezerwacji. Informacje podane w dokumencie muszą być zgodne ze stanem rzeczywistym. Lekarz AHP może zalecić konieczność konsultacji telefonicznej lub osobistej przed przyjęciem Klienta. Koszt dodatkowej wizyty ponosi Klient. Po pozytywnej weryfikacji przez Lekarza AHP Klient otrzyma potwierdzenie Rezerwacji. Klient zobowiązuje się poinformować Organizatora o zmianie stanu zdrowia, gdyż może mieć to wpływ na wykonanie Umowy o Pobyt.

3.2. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Klienta lub wskazanie zmiany rodzaju pobytu jeśli rzeczywisty stan zdrowia Klienta stwierdzony przy przyjęciu będzie odbiegał od jego stanu zdrowia wynikającego z przesłanego dokumentu. Zmiana rodzaju pobytu wiąże się z poniesieniem opłat przez Klienta zgodnie z cennikiem dla wskazanego rodzaju pobytu. Lekarz AHP

może również zlecić dodatkowe odpłatne procedury lekarskie. W przypadku odmowy przyjęcia z powodu stanu zdrowia Klienta, który odbiega od danych przesłanych w dokumentach potwierdzających brak przeciwwskazań, Klientowi nie przysługuje zwrot Opłaty Rezerwacyjnej, jeśli odmowa jest spowodowana podaniem przez Klienta nieprawdziwych lub odbiegających od stanu rzeczywistego informacji lub brakiem poinformowania Organizatora o zmianie stanu zdrowia, która może mieć wpływ na wykonanie Umowy o Pobyt – w takim wypadku zastosowanie znajduje pkt 2.5. OWU. W przypadku gdy Klient wyrazi zgodę na zmianę rodzaju pobytu Opłata Rezerwacyjna jest zaliczana na poczet ceny.

3.3. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji i przyjęcia na pobyty z zabiegami, pobyty uzdrowiskowe jest brak przeciwwskazań do rozpoczęcia pobytu. Klient oświadcza, że jest sprawny fizycznie oraz psychicznie, kontroluje przyjmowanie leków i jest w pełni samodzielny. Do skorzystania z pakietów z zabiegami nie kwalifikują się Klienci z zaawansowanymi chorobami układu krążenia, po zawale serca do roku po incydencie, z ciężką niewydolnością serca, ciężką niewydolnością oddechową, czynną chorobą nowotworową lub zakrzepowozatorową, ze stwierdzoną wielochorobowością. Klient powinien poinformować Organizatora o zmianie stanu zdrowia, która może mieć wpływ na wykonanie Umowy o Pobyt.

Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Klienta lub wskazanie zmiany rodzaju pobytu w przypadku jeśli stan zdrowia Klienta stwierdzony przy przyjęciu będzie tego wymagał. Zmiana rodzaju pobytu wiąże się z poniesieniem opłat przez Klienta zgodnie z cennikiem dla wskazanego rodzaju pobytu. Lekarz AHP może również zlecić dodatkowe odpłatne procedury lekarskie. Jeśli odmowa przyjęcia wynika ze stanu zdrowia Klienta, który odbiega od deklarowanego w czasie dokonywania Rezerwacji lub braku poinformowania Organizatora o zmianie stanu zdrowia, co może mieć wpływ na wykonanie Umowy o Pobyt, Klientowi nie przysługuje zwrot Opłaty Rezerwacyjnej – w takim wypadku zastosowanie znajduje pkt 2.5. OWU.

W przypadku, gdy Klient wyrazi zgodę na zmianę rodzaju pobytu Opłata Rezerwacyjna jest zaliczana na poczet ceny.

3.4. W zależności od rodzaju pobytu w ramach Pakietu Usług Uzdrowiskowych, na początku pobytu Klientowi przysługuje wskazana w ofercie konsultacja fizjoterapeutyczna z ordynacją zabiegów lub wizyta lekarska z ordynacją zabiegów.

3.5. W zależności od rodzaju pobytu w ramach Pakietu Usług Uzdrowiskowych, na początku pobytu Klientowi przysługuje wskazana w ofercie konsultacja fizjoterapeutyczna z ordynacją zabiegów lub wizyta lekarska z ordynacją zabiegów.

Wskazany w ofercie Pakietu Usług Uzdrowiskowych nadzór lekarsko –

pielęgniarski obejmuje:

- dostęp do lekarza prowadzącego w godzinach popołudniowych od poniedziałku do piątku,
- dostęp do lekarza dyżurnego w godzinach popołudniowych i nocnych oraz w dniach świątecznych,
- codzienny wieczorny obchód pielęgniarski, pomiary parametrów (ciśnienie tętnicze krwi, tętno) 1x dziennie, podanie leków doustnych przez pielęgniarkę w przypadkach szczególnych na zlecenie lekarza. Pozostałe procedury pielęgniarskie i lekarskie są dodatkowo płatne.

Wskazany w ofercie Pakietu Usług Uzdrawiskowych nadzór pielęgniarski obejmuje: codzienny pielęgniarski obchód wieczorny, opiekę pielęgniarską w razie potrzeby, kontrolę parametrów życiowych na prośbę Klienta. Konsultacje lekarskie oraz pozostałe procedury lekarsko-pielęgniarskie w razie potrzeby/na życzenie Klienta są dodatkowo płatne zgodnie z cennikiem AHP.

3.6. W przypadku ofert Organizatora, które nie zawierają nadzoru lekarsko-pielęgniarskiego lub nadzoru pielęgniarskiego oraz w przypadku pobytów noclegowych w obiektach Organizatora - usługi medyczne (Świadczenia Zdrowotne) świadczone są w uzgodnieniu z AHP i płatne są zgodnie z obowiązującym cennikiem AHP.

3.7. W przypadku wykupienia dodatkowej usługi opieki całodzienniej (dotyczy pobytów w Ośrodkach wskazanych przez Organizatora) w ramach opłaty za opiekę całodzienną świadczone są usługi: kąpiel, ubieranie, karmienie, podawanie leków oraz dowóz na zabiegi. Opieka całodzienna nie oznacza ciągłej obecności lub dostępności asystenta na wyłączność, a jedynie wsparcie w codziennych czynnościach w ramach bieżących potrzeb.

4. ZMIANA ZAKRESU ŚWIADCZEŃ

W trakcie pobytu zakres objętych Umową o Pobyt Świadczeń Zdrowotnych lub związanych z nimi Usług Hotelarskich, może ulec zmianie, jeżeli na podstawie konsultacji lekarskiej zostanie stwierdzone, że stan zdrowia Klienta nie pozwala na realizację określonych w Umowie o Pobyt Świadczeń Zdrowotnych lub związanych z nimi Usług Hotelarskich z uwagi na stan zdrowia lub ryzyko dla życia lub zdrowia Klienta. Zmiana zakresu świadczeń może wiązać się z poniesieniem opłat przez Klienta zgodnie z cennikiem. W przypadku odmowy przyjęcia zmiany przez Klienta zastosowanie znajdzie postanowienia pkt 5.

5. ODSTĄPIENIE OD UMOWY O POBYT

5.1. Organizator zapewnia świadczenie Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych określonych w zawartej Umowie o Pobyt przez cały Okres Pobytu, wskazany w obowiązującej Umowie o Pobyt.

5.2. Poza sytuacjami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy o Pobyt w zakresie niewykorzystanych Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, objętych Umową o Pobyt, tylko w następujących okolicznościach:

5.2.1 stanu zdrowia, który utrudnia realizację Świadczeń Zdrowotnych lub związanych z nimi Usług Hotelarskich, potwierdzonego przez lekarza lub fizjoterapeutę AHP;

5.2.2 udokumentowanych ważnych przyczyn rodzinnych (np. śmierć najbliższej osoby).

5.3. W wypadkach opisanych w punkcie 5.2 OWU Klient może odstąpić od umowy, za zapłatą odstępnego w wysokości 50 % ceny za niewykorzystane Osobodoby - obliczonej proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia Okresu Pobytu, wynikającego z Umowy o Pobyt. Zapłata odstępnego następuje poprzez potrącenie z należnościami Klienta z tytułu ceny za niewykorzystaną Osobodobę. Kwota zwracana Klientowi nie może przekroczyć faktycznie zapłaconej przez Klienta ceny Usług Uzdrawiskowych i Świadczeń Zdrowotnych. Klient będzie zobowiązany do zapłaty za wykorzystane Usługi Hotelarskie i Świadczenia Zdrowotne, co zostanie uwzględnione przez Organizatora przy dokonywaniu potrącenia.

5.4. W każdym przypadku Klient zobowiązany jest zawiadomić pracownika recepcji lub dyżurki pielęgniarskiej Obiektu, w którym Klient został zakwaterowany o odstąpieniu od Umowy o Pobyt i rezygnacji z Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych, o ile to możliwe dzień przed planowanym wyjazdem, jednak nie później niż w chwili opuszczenia Obiektu.

5.5. Organizator – podczas Okresu Pobytu – jest uprawniony do odstąpienia od Umowy o Pobyt ze skutkiem natychmiastowym, w sytuacji stwierdzenia przez lekarza AHP, iż stan zdrowia Klienta nie pozwala na realizację Świadczeń Zdrowotnych lub związanych z nimi Usług Hotelarskich i zachodzi zagrożenie dla życia lub zdrowia Klienta. W takiej sytuacji, Klient może domagać się od

Organizatora zwrotu ceny zapłaconej za niewykorzystane Osobodoby – obliczonej proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia Okresu Pobytu, wynikającego z Umowy o Pobyt. Kwota zwracana Klientowi nie może przekroczyć faktycznie zapłaconej przez Klienta ceny Usług Uzdrawiskowych i Świadczeń Zdrowotnych. Klient będzie zobowiązany do zapłaty za wykorzystane Usługi Hotelarskie i Świadczenia Zdrowotne, co zostanie uwzględnione przez Organizatora przy dokonywaniu potrącenia.

5.6. Organizator – podczas Okresu Pobytu – jest uprawniony do odstąpienia od Umowy o Pobyt ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Klient dopuści się rażącego naruszenia postanowień Umowy o Pobyt lub innych regulacji i Regulaminów obowiązujących w Uzdrawisku. W takiej sytuacji, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Uzdrawiska kary umownej, w wysokości 100 % ceny za Osobodoby niewykorzystane z powodu rozwiązania Umowy o Pobyt – obliczonej proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia Okresu Pobytu, wynikającego z Umowy o Pobyt. Roszczenie o zapłatę kary umownej należnej od Klienta na rzecz Uzdrawiska nie wyłącza roszczeń o naprawienie szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej. Zapłata kary umownej następuje poprzez potrącenie z należnościami Klienta z tytułu ceny za niewykorzystaną Osobodobę.

5.7. W innych sytuacjach niż opisane w OWU lub w obowiązujących przepisach prawa, Organizatorowi i Klientowi nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy o Pobyt, a w przypadku gdy Klient rezygnuje z wykonywania Umowy z przyczyn innych niż wskazane w ust. 5.2. OWU, które stanowią ważne przyczyny, Organizator może żądać naprawienia wynikającej z tego szkody i w związku z tym nie będzie zobowiązany do zwrotu wpłaconych przez Klienta należności. Umowa o Pobyt może zostać rozwiązana na podstawie indywidualnych uzgodnień dokonywanych w drodze porozumienia między Klientem a Uzdrawiskiem.

5.8. W żadnym wypadku Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów podróży Klienta.

6. REZYGNACJA ZE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

6.1. W razie niewykonania na rzecz Klienta Świadczeń Zdrowotnych, objętych Umową o Pobyt z przyczyn zawinionych wyłącznie przez Organizatora, Klient może domagać się wykonania tych Świadczeń Zdrowotnych lub świadczeń tego samego rodzaju w innym terminie albo zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej cenie tych Świadczeń Zdrowotnych, wynikającej z cennika podstawowego obowiązującego u Organizatora, lecz nie większej niż cena tych Świadczeń Zdrowotnych wynikająca z pakietu usług objętych Umową o Pobyt.

6.2. W razie niewykonania na rzecz Klienta Świadczeń Zdrowotnych, objętych Umową o Pobyt z powodu zaistnienia – potwierdzonych przez lekarza AHP – przyczyn zdrowotnych, nie pozwalających na realizację tych Świadczeń Zdrowotnych z uwagi na ryzyko dla życia lub zdrowia Klienta, Organizator zobowiązany jest do wykonania innych podobnych świadczeń zdrowotnych, które nie zagrażają życiu lub zdrowiu Klienta. W przypadku braku możliwości wykonania podobnych świadczeń z przyczyn niezależnych od Stron, Organizator zobowiązany będzie do zwrotu na rzecz Klienta kwoty odpowiadającej 50 % ceny niewykorzystanych przez niego Świadczeń Zdrowotnych objętych zawartą Umową o Pobyt (w wysokości wynikającej z cennika obowiązującego w dniu zawarcia Umowy o Pobyt – lecz nie większej niż cena tych Świadczeń Zdrowotnych wynikająca z pakietu usług objętych Umową o Pobyt). Postanowienia niniejszego punktu nie mają zastosowania w przypadku ustania obowiązywania Umowy o Pobyt z przyczyn określonych w punkcie 5 lub w przypadku rozwiązania Umowy o Pobyt na podstawie porozumienia stron.

7. OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

Organizator zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Klienta Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych określonych w zawartej Umowie o Pobyt przez cały Okres Pobytu, wskazany w obowiązującej Umowie o Pobyt, z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w OWU. Klient za dodatkowym wynagrodzeniem może nabywać inne usługi lub świadczenia objęte aktualną ofertą usług Organizatora, z uwzględnieniem wskazań i przeciwwskazań lekarskich.

8. OBOWIĄZKI KLIENTA

8.1. W ramach Umowy o Pobyt Klient zobowiązuje się do:

8.1.1 uiszczenia ceny na rzecz Organizatora należnego z tytułu realizacji Usług Hotelarskich i Świadczeń Zdrowotnych określonych w zawartej Umowie o Pobyt – na warunkach i zasadach określonych w OWU oraz zgodnie z ustaleniami dokonanymi między Organizatorem a Klientem,

8.1.2 zapoznania się z przepisami i regulacjami dotyczącymi praw i obowiązków Klienta oraz regulacjami porządkowymi obowiązującymi w Zdrowisku,

8.1.3 przestrzegania w Uzdrawisku obowiązujących regulacji porządkowych oraz przepisów dotyczących praw i obowiązków Klienta,

8.1.4 przestrzegania na terenie Uzdrawiska przepisów przeciwpożarowych oraz zasad bezpieczeństwa,

8.1.5 opuszczenia pokoju zajmowanego zgodnie z Umową o Pobyt ostatniego dnia Okresu Pobytu, w godzinach określonych w zawartej Umowie o Pobyt lub w OWU – przy uwzględnieniu indywidualnych ustaleń Klienta z Organizatorem. W razie niewykonania lub nieterminowego wykonania obowiązku opuszczenia zajmowanego pokoju, Klient zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora opłaty za każdy dodatkowy dzień pobytu, w wysokości określonej w aktualnym cenniku Organizatora. Przedłużenie pobytu wymaga dokonania nowej Rezerwacji i uzgodnienia takiej możliwości z Organizatorem.

8.2. Klient, który zawarł Umowę o Pobyt obejmującej Świadczenia Zdrowotne zobowiązany jest do zgłoszenia się do lekarza lub fizjoterapeuty, w zależności od zaleceń, w celu wykonania odpowiednich badań wstępnych.

8.3. Klient zobowiązany jest zgłaszać się na badania i zabiegi wykonywane w ramach Świadczeń Zdrowotnych określonych w zawartej Umowie o Pobyt punktualnie, w wyznaczonym miejscu, ściśle przestrzegając wskazań leczniczych w zakresie pobierania zabiegów, czasu i miejscu wypoczynku.

8.4. Klient zobowiązany jest do stosowania się do wszystkich zaleceń leczniczych wydawanych przez lekarzy i pielęgniarki.

8.5. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić dyżurującą pielęgniarkę lub pracownika recepcji w przypadku pogorszeniu stanu zdrowia lub nagłego zachorowania.

8.6. Klient jest zobowiązany do odpowiedniego zabezpieczenia mienia, stanowiącego jego własność w tym w szczególności rzeczy cennych. Klient może oddać Organizatorowi – za jego zgodą – na przechowanie do depozytu rzeczy przedstawiające znaczną wartość materialną lub osobistą. Depozyt jest usługą bezpłatną dostępną w Recepcji Obiektu -Sanatorium i Szpitala Uzdrawiskowego RÓWNICA.

9. REKLAMACJE

Klient jest uprawniony do złożenia ustnych lub pisemnych zastrzeżeń dotyczących realizacji Umowy o Pobyt. Może tego dokonać zgłaszając zaistniały problem w Recepcji Obiektu, w którym został zameldowany lub złożyć pismo w Biurze Zarządu znajdującym się w siedzibie Organizatora. Jeżeli zastrzeżenia nie zostaną uwzględnione i zrealizowane przez Organizatora Klient ma prawo do złożenia pisemnej reklamacji dotyczącej Usług Hotelarskich lub Świadczeń Zdrowotnych objętych Umową o Pobyt. Pismo takie należy wysłać pocztą na adres Uzdrowiska: HHP Sp. z o.o. ul. Sanatoryjna 1; 43-450 Ustroń lub mailem na adres: sekretariat@uzdrowisko-ustron.pl. Organizator zastrzega sobie 14 dni na rozpatrzenie reklamacji.

Organizator wskazuje, że brak zgłoszenia przez Klienta zastrzeżeń w trakcie pobytu ustnie lub w formie pisemnej w Recepcji Obiektu, w którym został przyjęty lub złożenia pisma w Biurze Obsługi Spółki, w trakcie pobytu, może uniemożliwić lub istotnie utrudnić Organizatorowi podjęcie działań zmierzających do uwzględnienia roszczeń Klienta lub wyeliminowania zgłoszonego problemu. Wobec tego, pisemna reklamacja złożona po zakończeniu pobytu, która nie była poprzedzona zgłoszeniem, może zostać rozpatrzona negatywnie.

10. ZMIANY UMOWY

Wszelkie zmiany Umowy o Pobyt wymagają uzgodnienia między Klientem a Organizatorem co najmniej w formie dokumentowej.

11. SPRAWY NIEUREGULOWANE

11.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU do Umów o Pobyt zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

11.2. Postanowienia niniejszych OWU mogą być zmienione jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Do Rezerwacji i Umów o Pobyt zawartych przed datą zmiany OWU zastosowanie będą miały postanowienia dotychczasowe.

Niniejsze Ogólne Warunki Umów wchodzi w życie w dniu 1.06.2026 r. i obowiązują do umów zawartych od tej daty.

