



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

Regulamin Termy Karkonosze Resort & Spa

Przedmiot regulaminu

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie obiektu Termy Karkonosze Resort & Spa w Stanisławowie, zwanego dalej Obiektem.

Usługi w Obiekcie świadczone są przez Karkonosze Springs Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Stanisławowie, przy ul. Zdrojowej 2, 58-500 Stanisławów.

2. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty hotelowej, jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/lub zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Obiekcie.

3. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu.

4. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Obiektu, na stronie internetowej Obiektu oraz w aplikacji Happy Guest.

Postanowienia ogólne

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 następnego dnia.

2. Wynajmując pokój hotelowy Gość określa swój czas pobytu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10:00 dnia, w którym upływa termin wynajmu pokoju hotelowego. Obiekt uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.

4. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Obiekcie, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu lub w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.

5. Nieuzasadnione zatrzymanie pokoju po godz. 11:00 może być traktowane jako przedłużenie doby.

6. Podstawą przyjęcia Gościa do Obiektu, jest uzupełnienie karty hotelowej, w tym danych Gościa, uzupełnienia oświadczenia o akceptacji treści Regulaminu oraz podpisanie karty hotelowej. Przedstawiciel Obiektu w recepcji może dokonywać weryfikacji dokumentu tożsamości Gościa w celu potwierdzenia tożsamości.

Termy Karkonosze Resort & Spa

www.termykarkonosze.pl

Karkonosze Springs Sp. z o.o. Sp.k., ul. Zdrojowa 2, 58-500 Stanisławów
NIP 5213833554, REGON 380718020



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

7. Identyfikacji Gościa, zarówno dorosłego, jak również małoletniego, w tym relacji małoletniego do osoby dorosłego Gościa, z którym przebywa w Obiekcie, dokonują pracownicy recepcji Obiektu. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów tożsamości Gości, zarówno dorosłego, jak również małoletniego. Jeżeli osoba dorosła nie jest przedstawicielem ustawowym małoletniego (rodzicem lub innym opiekunem prawnym małoletniego), osoba ta powinna wykazać posiadanie zgody przedstawiciela ustawowego małoletniego (rodzica lub innego opiekuna prawnego) na pozostawanie przez małoletniego pod opieką tej osoby, np. poprzez okazanie stosownego dokumentu zgody od przedstawiciela ustawowego małoletniego.
8. Gość zobowiązuje się do nieprzekraczania liczby osób przebywających z nim w pokoju ponad tę, która została określona w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku przekroczenia tej liczby osób Obiekt naliczy opłatę za dodatkowe osoby.
9. Osoby odwiedzające Gości w Obiekcie mogą przebywać w Obiekcie od godziny 7:00 do godziny 22:00. Poza wyznaczonymi godzinami przebywanie w Obiekcie, w tym w pokoju hotelowym innego Gościa, wymaga opłacenia przez Gościa doby hotelowej oraz dopełnienia formalności wskazanych w pkt 6 powyżej, o ile liczba osób nie będzie przekraczała liczby osób dla których jest przeznaczony pokój hotelowy, albo opłacenia przez Gościa doby hotelowej za dodatkowy pokój dla osoby go odwiedzającej o ile dodatkowy pokój będzie dostępny.
10. Pobyt dzieci w Obiekcie do 3-go roku życia jest bezpłatny. Na życzenie klienta Obiekt dostarcza do pokoju łóżeczko dziecięce za dodatkową opłatą. Obiekt dysponuje ograniczoną liczbą łóżeczek, dlatego łóżeczko zostanie użyczone w przypadku dostępności.
11. Obiekt akceptuje pobyt zwierząt domowych. Za pobyt zwierzęcia pobierana jest dodatkowa opłata. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za zwierzę i ewentualne szkody przez nie wyrządzone.
12. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Obiektu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Obiektu lub innych osób przebywających w Obiekcie.
13. Obiekt zastrzega sobie prawo do zablokowania lub pobrania środków na karcie kredytowej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania rezerwacji w wysokości należnej za część lub cały pobyt, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Obiektu do dokonania czynności pobrania należności z karty.
14. Obiekt zastrzega sobie prawo do pobrania środków z karty kredytowej udostępnionej przez Gościa w przypadku nieuregulowania rachunku za usługi po wyjeździe.



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

15. Jeżeli saldo na rachunku Gościa przekroczy 10 000 złotych, Gość zobowiązany będzie do jego uregulowania w dniu, w którym powstało przekroczenie. W przeciwnym wypadku dalszy pobyt Gościa będzie niemożliwy.
16. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Obiekt nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową. Za skrócenie pobytu o następne nierozpoczęte doby hotelowe Gość obciążony zostanie kwotą równą 50% wartości niewykorzystanych dób hotelowych.
17. W opłatę za pobyt nie jest wliczona należność z tytułu opłaty klimatycznej. Opłatę należy uregulować w recepcji.
18. Zabrania się wynoszenia żywności z restauracji.
19. Na terenie Obiektu wyznaczono miejsca parkingowe. Parkowanie poza wyznaczonymi miejscami jest zabronione.
20. Na terenie Obiektu znajduje się monitoring wewnętrzny i zewnętrzny. Wszelkie szkody, dotyczące aut na parkingach powinny być zgłaszane natychmiast w recepcji w celu zabezpieczenia zapisów monitoringu zewnętrznego.
21. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
22. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia jakiegokolwiek elementu wyposażenia pokoju należy niezwłocznie poinformować recepcję Obiektu.

Obowiązki i odpowiedzialność Gości

1. Gość jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć pokój w przypadku jego opuszczenia poprzez zamknięcie okien oraz drzwi wejściowych oraz staranną pieczę nad kartą magnetyczną do pokoju.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Obiektu powstałe z jego winy lub z winy osób (dzieci) i zwierząt będących pod jego opieką oraz osób go odwiedzających. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Obiektu do dokonania czynności pobrania należności Obiektu z karty.



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

3. Obiektowi przysługuje ustawowe prawo do zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Obiektu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.
4. W Obiekcie należy zachować ciszę od godziny 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego. Nie będą przyjmowani Goście w stanie nietrzeźwym lub zakłócający swym zachowaniem spokój innych.
5. Obiekt jest uprawniony do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług hotelowych z Gościem, który w sposób rażący narusza Regulamin Obiektu lub zakłóca swym zachowaniem spokój innych. W takim przypadku Gość zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane ze swoim dotychczasowym pobyt w Obiekcie, w tym opłatę za rozpoczętą dobę hotelową.
6. Na terenie Obiektu, w tym również w miejscach wyznaczonych do zabaw, dzieci powinny znajdować się pod stałym nadzorem Gości lub innych osób dorosłych wyznaczonych przez Gości do opieki nad dziećmi. Personel Obiektu nie sprawuje opieki nad dziećmi przebywającymi w Obiekcie.
7. W Obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 500 złotych za odświeżenie pomieszczenia. Palenie na terenie otwartym Obiektu jest dozwolone wyłącznie w wyznaczonych miejscach.
8. Gość zobowiązuje się do eksploatacji pokoju zgodnie z jego przeznaczeniem. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.
9. Gościom hotelowym nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym wyłącznie tych czajników i innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych pokoi. Zakaz używania i podłączania urządzeń innych niż urządzenia znajdujące się na wyposażeniu poszczególnych pokoi dotyczy w szczególności tego rodzaju urządzeń jak np. tostery, grille, opiekacze, lodówki, płyty indukcyjne, grzejniki, itp. Gościom hotelowym nie wolno przechowywać w pokojach hotelowych hulajnóg elektrycznych, rowerów elektrycznych oraz innych pojazdów z napędem elektrycznym i wyposażonych w baterie elektryczne, a także baterii do takich pojazdów. Gościom hotelowym nie wolno podłączać do ładowania z instalacji (przewodów zasilających, gniazdek) w pokojach hotelowych samochodów elektrycznych, hulajnóg elektrycznych, rowerów elektrycznych bądź innych pojazdów z napędem elektrycznym, bądź baterii do takich pojazdów. W przypadku naruszenia któregośkolwiek z postanowień niniejszego punktu gość hotelowy zostanie obciążony karą



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

umowną w wysokości 2000 zł. Ponadto, gość hotelowy zostanie obciążony kosztami poniesionymi przez Obiekt za nieuzasadnione uruchomienie alarmu pożarowego, w tym przyjazd Straży Pożarnej, a także za nieuzasadnione spowodowanie przyjazdu pracowników zakładu energetycznego, w szczególności w przypadku, gdy zostanie to spowodowane naruszeniem któregoś z postanowień niniejszego punktu.

10. Zakazuje się prowadzenia w Obiekcie akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

11. Zakazuje się wchodzenia, w tym pływania, zaśmiecania, a także wrzucania lub innego umieszczania jakichkolwiek rzeczy, pływających lub niepływających, w stawie ozdobnym na terenie Obiektu. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 5000 złotych.

12. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.

13. Organizowanie imprez towarzyskich w pokoju hotelowym jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej, uciążliwej dla innych lokatorów, Obiekt może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 1000 złotych, co nie ogranicza prawa Obiektu do obciążenia Gościa kwotami uzupełniających odszkodowań (rekompensat) w zakresie wykraczającym poza w/w opłatę.

14. W przypadku zgubienia kart magnetycznych Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 50 złotych za wydanie nowej karty do pokoju.

15. Zasady korzystania z jacuzzi w Willach Termy Karkonosze określa Regulamin korzystania ze strefy Jacuzzi w Willach Termy Karkonosze, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu Obiektu.

16. Zasady korzystania z saun w Obiekcie określa Regulamin korzystania z saun, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu Obiektu.

17. W celu ustalenia okoliczności oraz ewentualnie zabezpieczenia materiałów w miarę możliwości, Gość powinien niezwłocznie powiadomić obsługę Obiektu o zaistniałych wypadkach lub innych zdarzeniach związanych z Gościem lub jego mieniem, które zaistniały na terenie Obiektu.

Obowiązki i odpowiedzialność Obiektu

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem hotelowym.
2. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług Obiektu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Obiektu z tytułu utraty lub

Termy Karkonosze Resort & Spa

www.termykarkonosze.pl

Karkonosze Springs Sp. z o.o. Sp.k., ul. Zdrojowa 2, 58-500 Stanisławów
NIP 5213833554, REGON 380718020



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

uszkodzenia rzeczy Gościa jest ograniczona ustawowo, jeżeli przedmioty te (w tym m.in. pieniądze, papiery wartościowe i inne cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną) nie zostaną złożone do depozytu recepcji Obiektu.

3. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Obiektu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.
4. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd został zaparkowany na parkingu hotelowym czy poza terenem Obiektu.
5. W przypadku znalezienia przedmiotu osobistego użytku pozostawionego przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju Obiekt zawiadamia Gościa oraz wzywa do odbioru przedmiotu (rzeczy). Obiekt może na prośbę Gościa odesłać przedmiot (rzeczą) na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W razie nieodebrania przedmiotu (rzeczy) przez Gościa przez okres roku od dnia wezwania Gościa do odbioru, w tym w przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji odesłania przedmiotu (rzeczy) na koszt Gościa, po upływie tego okresu przedmiot (rzeczą) przechodzi na własność Obiektu albo powiatu, albo Skarbu Państwa, zgodnie z przepisami prawa. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.
6. Obiekt zastrzega sobie możliwość w wyjątkowych sytuacjach (awarii w pokoju lub innego zdarzenia losowego) udostępnienie lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego pokoju.

Reklamacje

1. Niezależnie i bez wpływu na przewidziane przepisami powszechnie obowiązującego prawa uprawnienia przysługujące Gościom w zakresie zgłaszania i dochodzenia roszczeń, Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Reklamacja powinna być złożona w recepcji niezwłocznie po zauważeniu uchybień, co umożliwi pracownikom poprawę w standardzie świadczonych usług lub przesłana listem poleconym na adres Obiektu niezwłocznie po zakończeniu pobytu.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - dane Gościa i numer pokoju, jeżeli reklamacja dotyczy pokoju,

Termy Karkonosze Resort & Spa

www.termykarkonosze.pl

Karkonosze Springs Sp. z o.o. Sp.k., ul. Zdrojowa 2, 58-500 Stanisławów
NIP 5213833554, REGON 380718020



RESORT & SPA TERMY KARKONOSZE

- przedmiot reklamacji i żądanie objęte reklamacją,
 - okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Jeżeli Obiekt bezzwłocznie nie usunie zgłaszanych przez Gościa uzasadnionych zastrzeżeń, wówczas Obiekt w ciągu 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji przez Gościa ustosunkuje się do reklamacji i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania.
5. Ponadto, Obiekt informuje o możliwości skorzystania z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.
6. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Dane osobowe

Administratorem danych osobowych jest Karkonosze Springs Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Stanisławowie, adres siedziby rejestrowej i handlowej: 58-500 Stanisławów, ul. Zdrojowa 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000739814, NIP 5213833554. Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych znajdują się na karcie hotelowej oraz na stronie internetowej Obiektu pod adresem: www.termykarkonosze.pl