

## **REGULAMIN CENTRUM WYPOCZYNKU I REHABILITACJI UMINA**

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie **Centrum Wypoczynku i Rehabilitacji UMINA** (dalej **“UMINA”** lub **“obiekt”**) i jest integralną częścią umowy, do której dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, wniesienie opłaty rezerwacyjnej, wypełnienie i podpisanie karty pobytovej. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.

### **§1 Doba obiektu**

1. Pokoje wynajmowane są na doby. Doba rozpoczyna się o godzinie 14.00 i kończy o godzinie 11.00 dnia następnego.
2. W przypadku nieokreślenia czasu pobytu dokonując rezerwacji, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji niezwłocznie, najpóźniej do godziny 9.00 dnia, w którym upływa termin rezerwacji pokoju. Obiekt może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych lub w przypadku, gdy Goście nie przestrzegają Regulaminu.
4. Goście, którzy nie opuszczą pokoju do godziny 11.00 zostaną obciążeni kosztami kolejnej doby.

### **§2 Rezerwacja pokoi i płatność**

1. Rezerwacja niegwarantowana może być bezkosztowo zmieniona lub anulowana do godziny 16.00 w dniu przyjazdu. Dokonując rezerwacji niegwarantowanej klient musi liczyć się z automatycznym anulowaniem rezerwacji przez system, w przypadku braku przyjazdu do godziny 16.00.
2. W przypadku rezerwacji gwarantowanej tj. potwierdzonej kartą kredytową lub przelewem bankowym – opłacie podlega minimum pierwsza doba zakwaterowania, a w przypadku pakietów i pobyków 30-50% wartości, zgodnie z ustalonymi warunkami rezerwacji. Pokój pozostaje do dyspozycji Gościa przez pierwszą dobę. Gość zobowiązany jest uregulować całą należność za zamówione usługi w dniu rozpoczęcia pobytu, niezwłocznie po przybyciu do obiektu, przy dopełnianiu formalności meldunkowych.
3. W przypadku skrócenia pobytu z przyczyn leżących po stronie Gościa nie przysługuje zwrot środków za niewykorzystany pobyt.
4. Płatności za usługi nieobjęte rezerwacją lub wykupionym pakietem Gość dokonuje bezpośrednio w obiekcie.
5. Wszystkie ceny podane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT.
6. W przypadku chęci otrzymania faktury niezbędne jest poinformowanie o tym fakcie obsługi przed dokonaniem płatności.

### **§3 Anulowanie rezerwacji**

1. W przypadku anulowania rezerwacji, za którą wpłynęła opłata, w terminie krótszym niż 30 dni przed terminem pobytu, wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi. W uzasadnionych przypadkach może zostać zaproponowany inny termin pobytu.

### **§4 Zameldowanie**

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest wypełnienie i podpisanie karty pobytovej oraz okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem (dowód osobisty lub paszport) celem zweryfikowania poprawności danych.

2. Na terenie obiektu stosowane są Standardy Ochrony Małoletnich, w związku z czym pracownik recepcji jest uprawniony i zobowiązany do przeprowadzenia identyfikacji małoletniego i jego relacji z osobą, z którą przybył do obiektu (dokument zawierający dokładny opis stosowanych procedur dostępny jest na stronie internetowej obiektu i w recepcji).
3. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
4. Osoby niezameldowane w obiekcie mogą przebywać gościnnie w pokoju Gościa od godziny 10.00 do 22.00. Fakt ten należy zgłosić w recepcji.
5. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę na rzecz mienia obiektu, jego gości, pracowników i innych osób przebywających na terenie obiektu.

### §5 Usługi

1. UMINA świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość proszony jest o niezwłoczne przekazanie uwag do recepcji.
3. UMINA ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu,
  - profesjonalną usługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w obiekcie,
  - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności gościa, a w jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
4. Goście obiektu uprawnieni są do nieodpłatnego korzystania ze strefy basenowej, siłowni i strefy rozrywki. Regulaminy dotyczące korzystania z w/w stref dostępne są na stronie internetowej i w recepcji obiektu.
5. Dodatkowe usługi świadczone bezpłatnie dla Gości:
  - a) budzenie na życzenie,
  - b) zamawiania taxi,
  - c) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - d) przechowywanie bagażu.

### §6 Odpowiedzialność Gości

1. 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.
2. Dzieci poniżej 13-go roku życia powinny znajdować się na terenie obiektu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu UMINA może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań obiektu, tj. uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz niezwłoczne opuszczenie obiektu.
4. Gość każdorazowo opuszczając pokój proszony jest o zamknięcie okien, wyłączenie telewizora, światła i innych urządzeń elektrycznych, a także zamknięcie drzwi pokoju.
5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących

wyposażenia pokoju, a także ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.

6. Obowiązuje całkowity zakaz wynoszenia jedzenia oraz zastawy stołowej poza obszar restauracji.
7. Na terenie całego obiektu obowiązuje całkowity zakaz palenia. W razie niedostosowania się do zakazu Gość hotelowy zostanie obciążony dodatkową opłatą w wysokości 1000 zł.
8. Jeśli Gość pod wpływem alkoholu i/lub środków odurzających zakłóca pobyt innym Gościom lub zakłóca funkcjonowanie obiektu, może zostać z niego usunięty zgodnie z pkt 3 niniejszego paragrafu.
9. W przypadku, gdy Goście, bez wiedzy personelu i po godzinach funkcjonowania obszarów usług dodatkowych (Siłownia, Basen, Restauracja, Gabinety Odnowy Biologicznej) wtargną do tych pomieszczeń zostaną obciążeni opłatą w wysokości 1000 zł lub równowartością faktycznie poniesionych strat.
10. W przypadku uruchomienia alarmu przeciwpożarowego w winy Gościa, zostanie obciążony opłatą dodatkową w wysokości 3000 zł i koszt nieuzasadnionego wezwania odpowiednich służb.
11. Zgubienie karty/kłucza do pokoju wiąże się z jednorazową opłatą dodatkową w wysokości 100 zł.

### **§7 Odpowiedzialność UMINA**

1. UMINA odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu obiektu.
2. UMINA zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia do depozytu obiektu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
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.

### **§8 Zwrot rzeczy pozostawionych**

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, UMINA przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność obiektu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

### **§9 Cisza nocna**

1. W obiekcie obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 6.00 rano.
2. Gość, który dopuści się naruszenia ciszy nocnej, zostanie wezwany do niezwłocznego zaprzestania takich działań. W przypadku, gdy nie dostosuje się do żądań zostanie obciążony opłatą w wysokości 1000 zł lub wydalony z obiektu.

### **§10 Reklamacje**

1. W przypadku stwierdzenia przez Gościa uchybień w jakości świadczonych usług Gość może złożyć reklamację.

2. Osobami uprawnionymi do przyjęcia reklamacji są pracownicy recepcji i kierownictwo obiektu.
3. W przypadku niezadowolenia Gościa w pierwszej kolejności Gość powinien zgłosić ustnie swoje zastrzeżenia obsłudze obiektu. W przypadku nieuczynienia zadość żądaniu Gość może złożyć reklamację na piśmie.
4. Reklamacja powinna być złożona w trakcie pobytu lub w ciągu 30 dni od jego zakończenia.
5. Gość powinien wskazać oczekiwania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji.
6. O sposobie załatwienia reklamacji złożonej na piśmie Gość zostanie poinformowany w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
7. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony. O niemożności rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni Gość zostanie powiadomiony pisemnie, telefonicznie lub drogą mailową.
8. Reklamacja może zostać uznana w całości, w części bądź uznana za niezasadną. W przypadku częściowego uznania reklamacji lub odmowy jej uznania Gość otrzyma uzasadnienie stanowiska na piśmie.

#### **§11 Postanowienia dodatkowe**

1. Na terenie obiektu zwierzęta są akceptowane tylko po wcześniejszym uzgodnieniu z recepcją. Obiekt może naliczyć dodatkowe opłaty.
2. Zakazuje się prowadzenia na terenie obiektu akwizycji, sprzedaży obnośnej lub dystrybucji ulotek.
3. Gościom hotelowy, nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach pobytowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania. Obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia przedmiotów stanowiących wyposażenia pokoju.
4. Dane osobowe Gości przetwarzane są w celu realizacji pobytu i usług dodatkowych. UMINA przetwarza dane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, „RODO”). Wszystkie informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej obiektu oraz w recepcji.