

**Dyrekcja i załoga Resortu będzie Państwu bardzo wdzięczna za współpracę w przestrzeganiu niniejszego regulaminu, który ma służyć zapewnieniu spokoju i bezpieczeństwa pobytu wszystkich naszych Gości.**

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz warunki przebywania na terenie Resortu Caryńska Resort & Spa i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez złożenie podpisu w książce meldunkowej, jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Resorcie. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Po dokonaniu rezerwacji należy w ciągu 3 dni wpłacić 30% zadatku w celu potwierdzenia rezerwacji. Wszelkie informacje odnośnie rezerwacji przesyłamy na podany adres mailowy. Wszelkie dokonane wpłaty są bezwrotne i nie ma możliwości odstąpienia od umowy. W przypadku braku wpłaty hotel zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji. Rezerwacja pobytu jest potwierdzeniem akceptacji regulaminu hotelu.
3. Wpłacony zadatek można wykorzystać w innym terminie lub otrzymać w formie vouchera ważnego rok od daty wystawienia.
4. Podstawa zameldowania Gościa jest okazanie w recepcji dowodu tożsamości z fotografa oraz złożenie podpisu w karcie meldunkowej.
5. Opłaty za pobyt oraz inne usługi określa „Cennik usług” dostępny w recepcji Resortu.
6. Należność za pobyt/zakwaterowanie pobierane są od Gości w dniu przyjazdu do Resortu (z góry) zgodnie z ustalonym terminem, najpóźniej jednak w dniu następnym do godz. 10:00.
7. Caryńska Resort & Spa zastrzega, że nie udziela zwrotów za niewykorzystane doby hotelowe i usługi, na które Gość hotelowy złożył rezerwacje.
8. Wszelkie osoby przebywające na terenie Resortu zobowiązane są przestrzegać postanowień Regulaminu, przepisów BHP i przeciwpożarowych, a w sytuacjach wyjątkowych stosować się do wskazówek Personelu obiektu.
9. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody będące wynikiem nieprzestrzegania przez Gości postanowień Regulaminu.
10. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji obiektu.
11. Opiekunem Gościa jest Recepcja Resortu, czynna w godzinach 7:00 do 22:00, tel. +48 13 491 2250.
12. Pokój w Resorcie wynajmowany jest na doby hotelowe.
13. Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
14. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę hotelową.
15. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość Resortu powinien zgłosić w Recepcji do godziny 20:00 dnia poprzedzającego termin wyjazdu.
16. Resort uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
17. Resort może odmówić przyjęcia Gościa, który:
  - podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin obiektu,
  - wyrządził szkodę w mieniu Resortu lub Gości,
  - wyrządził szkodę na osobie gości, pracowników obiektu albo innych osób przebywających w Resorcie,
  - w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowania Obiektu,

- znajduje się pod widocznym wpływem alkoholu lub innych środków odurzających,
  - zachowuje się agresywnie, w sposób powszechnie uznawany za wulgarny.
18. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu Resortu może odmówić świadczenia usług osobie, która je naruszyła. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do zadań Personelu, uregulowania należności za usługi, oraz zapłaty za ewentualne zniszczenia, oraz do opuszczenia obiektu. świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług prosimy o niezwłoczne zgłaszanie uwag w Recepcji, co umożliwi nam reakcje i poprawę standardu świadczonych usług. Wszelkie spóźnione uwagi zgłaszane w dniu wykwaterowania nie będą uwzględniane.
19. Informujemy, że nie odpowiadamy za niedogodności powstałe z przyczyn od nas niezależnych, np. brak wody, prądu.
20. Resort ma obowiązek zapewnić:
- warunki pełnego i nieskrepowanego wypoczynku Gościa,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalna i uprzejma obsługa,
  - wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa,
  - sprzątanie pokoju tylko wówczas, gdy wyrazi na to zgodę i życzenie,
  - zmianę pokoju, w przypadku niedogodności tylko w miarę posiadanych możliwości i tylko wtedy, gdy usterki nie będą mogły być usunięte.
21. Na życzenie Gościa Resort świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
- udzielenia informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Resorcie,
  - przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w Resorcie.
  - hotel świadczy usługę room-service za dodatkowa opłata. Na życzenie Gościa wybrane posiłki podawane są do pokoju w godz. 8:00 - 21:00. Kwota za usługę to 20 zł.
22. Resort odpowiada za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez korzystających z jego usług w zakresie określonym przepisami Kodeksu Cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.
23. Gość powinien zawiadomić Recepcję obiektu o wystąpieniu szkody, usterki lub awarii niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
24. Resort ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność Resortu jest wyłączona w przypadku, kiedy Gość nienależycie zabezpieczył pokój – należy sprawdzić zamknięcie drzwi i okien pokoju po każdym jego opuszczeniu.
25. Resort odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie jeżeli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu w Recepcji.
26. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu Resortu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu, gdy zajmują zbyt dużo miejsca i przekraczają możliwości przechowania w depozycie Resortu.
-

27. Resort nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa. Parking przed Resortem jest bezpłatny i niestrzeżony.
28. Resortowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Resortu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania płatności za świadczone usługi.
29. Osoby przebywające na terenie Caryńska Resort & Spa zobowiązane są do zmiany obuwia, jeśli jego stan czystości jest niezadowalający lub jeśli obuwiu jest tego rodzaju, że mogłyby zniszczyć podłogi, wykładziny czy też schody w Resorcie. Personel Resortu może poprosić Gości o ich zdjęcie i ułożenie na specjalnie przygotowanych do tego matach.
30. Zakazuje się mycia zabrudzonego obuwia w łazienkach obiektu. W tym celu wyznaczaliśmy dla Państwa specjalne miejsca na zewnątrz obiektu.
31. Gość Resortu i przebywające z nim osoby ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia i zanieczyszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Resortu powstałe z przyczyn leżących po jego stronie, a także osób znajdujących się pod jego opieką lub odwiedzających go. Po usunięciu szkody, zakupie nowego sprzętu faktura przedstawiająca zakres i wartość naprawionych szkód zostanie przesłana na Jego adres. (patrz pkt. 40)
32. Po wykryciu szkody zostanie komisyjnie sporządzony protokół, będący podstawą do obciążenia. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Cennik wyposażenie stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
33. Za wyjątkowe zabrudzenia (np. fekaliami, innymi wydzielinami) Gość zostanie obciążony dodatkowym kosztem sprzątnania, nie niższym niż 200 zł.
34. Na terenie Resortu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym Nadzorem opiekunów.
35. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi, zamknąć krany instalacji wodno-kanalizacyjnej, a „klucz” pozostawić w Recepcji.
36. Za zagubienie „klucza” do pokoju Resortu pobierana jest opłata w wysokości 100 zł.
37. Gość Resortu nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, na który wynajął lub uiszczył należną za pobyt opłatę.
38. Osoby niezameldowane w obiekcie mogą przebywać gościnnie w pokoju Resortu od godziny 7.00 do godziny 22.00.
39. Na terenie obiektu mogą przebywać tylko zwierzęta domowe (koty, psy) do 10 kg.
  - Pobyt psów i kotów na terenie Resortu wymaga akceptacji pracownika recepcji, która odbywa się na etapie rezerwacji pobytu,
  - Za niepoinformowanie recepcji Resortu o posiadaniu zwierzęcia w pokoju i nie uiszczenie odpowiedniej opłaty, zostanie nałożona kara w wysokości 300zł. Jednorazowy koszt pobytu zwierzęcia w obiekcie wynosi 100 zł,
  - obsługa hotelu może odmówić przyjęcia zwierząt ras powszechnie uważanych za groźne lub agresywne: Pitbull, Rottweiler, Doberman, Dog, Owczarek, Amstaff, Buldog.
  - wszystkie szkody w mieniu Resortu bądź mieniu innych Gości oraz zabrudzenia wymagające

dodatkowej pracy personelu spowodowane przez zwierzęta będą wyceniane zgodnie z obowiązującym cennikiem bądź przez Dyrekcje Hotelu, a ich kosztem obciążeni właściciele.

- właściciele są odpowiedzialni za zachowanie przez swoje zwierzę czysty w hotelu i nie zakłócanie spokoju innym gościom bądź personelu.
40. W obiekcie obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 - 7:00 dnia następnego.
  41. Przy organizacji większych imprez, jak np. pobyt grup szkoleniowych, zakładowych, imprez okolicznościowych wymagane jest uprzednie ustalenie szczegółowych warunków zamówionej usługi.
  42. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej oraz ogólnego bezpieczeństwa zabronione jest używanie w pokojach grzałek, grzejników, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV i Komputerowych.
  43. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.
  44. Palenie tytoniu oraz używanie żywego ognia na całym terenie obiektu jest zabronione, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych. Za niestosowanie się do zakazu będzie naliczona kara w wysokości 1000,00 zł.
  45. W przypadku włączenia instalacji przeciwpożarowej wskutek palenia tytoniu, innych używek i/lub stosowania żywego ognia i/lub innych okoliczności oraz przyjazdu Straży Pożarnej osoba, która swoim zachowaniem spowodowała akcje ratunkowa zostanie obciążona w całości jej kosztami (nie niższą niż 1000zł).
  46. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju będą wydane Gościowi. W przypadku niemożliwości osobistego odbioru rzeczy, Gość we własnym zakresie uprawniony będzie do zamówienia kuriera celem odbioru rzeczy, a wszelkie koszty i formalności związane z wysyłką rzeczy obciążają Gościa. W przypadku nieuzyskania od Gościa dyspozycji, Resort przechowa rzeczy na koszt właściciela przez okres 3 miesięcy, opłata za przechowanie wynosi 200 zł. Po upływie tego czasu i nie zgłoszeniu się właściciela po odbiór, rzeczy zostaną zniszczone. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez 24 godziny.
  47. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Gości w restauracji hotelowej.
  48. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów meldunku w Resorcie oraz umieszczenia danych Gościa w bazie danych Resortu zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 922 ze zm.). Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania. Wszelkie formalności w tym zakresie zostaną dokonane z chwilą meldunku.
  49. Gość wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT bez podpisu.
  50. Regulamin Resortu i świadczonych przez niego usług oraz informacje w zakresie ochrony danych osobowych podaje się do wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej [www.carynska.bieszczady.pl](http://www.carynska.bieszczady.pl), w drodze indywidualnego zapoznania się przez Gości przy czynnościach meldunkowych, w Recepcji Resortu oraz w pokojach gościnnych.

51. Wszelkie zmiany regulaminu jeżeli będą wprowadzane w trakcie rezerwacji czy pobytu Gości nie będą miały do nich zastosowania, chyba, ze strony ustaliły inaczej.
52. Reklamacje można składać pod adresem mailowy: marketing@hotelebieszczadach.pl lub uzupełniając formularz reklamacyjny znajdujący się w recepcji hotelowej. Czas na rozpatrzenie reklamacji to 14 dni roboczych liczonych od jej wpłynięcia.

### Załącznik nr 1 do Regulaminu

Uszkodzenia przez Gości – należność naliczana do obciążenia za pobyt

Zgubienie klucza/karty do pokoju – 50 zł

#### Pokój / sypialnia

Łóżko (stelaż, wkład listwowy) – 3000 zł

Materac – 2000 zł

Szafa garderobiana – 2500 zł

Lustro pokojowe – 1000 zł

Biurko drewniane – 1500 zł

Krzeseło – 500 zł

Szafka nocna – 800 zł

Żyrandol – 900 zł

Lampka biurkowa – 350 zł

Lampka nocna – 400 zł

Karnisz – 200 zł

Firany, zasłony, rolety – 1000 zł

Obraz – 500 zł

Kołdra – 500 zł

Poszewka na kołdrę – 200 zł

Poduszka – 200 zł

Poszewka na poduszkę – 100 zł

Telewizor – 3000 zł

Pilot telewizyjny – 300 zł

Telefon – 400 zł

Wykładzina wymiana – 3000 zł

Malowanie ścian w pokoju – 2000 zł

Malowanie sufitu pokój – 800 zł

Pęknięte okno – 3000 zł

Zamek do pokoju – 1000 zł

#### Łazienka

Suszarka – 300 zł

Lustro łazienkowe – 900 zł

Oświetlenie łazienki – 450 zł

Deska sedesowa – 250 zł

Elementy armatury łazienkowej – 1500 zł

Ręcznik duży – 200 zł

Ręcznik średni – 150 zł

Ręcznik mały – 100 zł

Glazura w łazience – 1500 zł

Wymiana sufitu napinanego – 3000 zł

Szklane drzwi łazienkowe – 1500 zł

Balustrada szklana na balkonie – 1000 zł