

Ogólne Warunki Rezerwacji i Pobytu
w ośrodkach wypoczynkowych
Sandra J. Zalewski i spółka sp.j. w Pogorzeliczy

1. Zasady ogólne.

- 1.1. Właścicielem i zarządzającym ośrodkami wypoczynkowymi Sandra Spa w Pogorzeliczy i w Karpaczu jest SANDRA J. Zalewski i Spółka sp. j. w Pogorzeliczy, zwana w dalszej części SANDRA.
- 1.2. Prawa i obowiązki Gości związane z pobytem w ośrodkach wypoczynkowych SANDRA określają niniejsze Ogólne Warunki Rezerwacji i Pobytu.
- 1.3. OWR są dostępne w recepcjach ośrodków wypoczynkowych w Karpaczu i Pogorzeliczy.
- 1.4. Zasady korzystania ze strefy basenowej określa odrębny regulamin.

2. Zgłoszenie pobytu i zawarcie umowy.

- 2.1. Zgłoszenie pobytu niezależnie od jego rodzaju następuje z chwilą dokonania rezerwacji i wpłaty zadatku w ustalonej wysokości w określonym terminie. Rezerwacji można dokonać osobiście, telefonicznie, mailowo lub korzystając z modułu rezerwacji na stronie internetowej.
- 2.2. Dokonanie rezerwacji oraz wpłata zadatku jest równoznaczne z zawarciem umowy oraz zaakceptowaniem treści OWR. Skutki wpłaty zadatku określone zostały w pkt 3.7, w pkt 10.2, w pkt 10.3, pkt 10.4 i w pkt 10.7 OWR.
- 2.3. SANDRA zastrzega sobie prawo do zmiany położenia zarezerwowanego pokoju z zachowaniem jego standardu.
- 2.4. W przypadku nabycia przez Gościa usług z rabatem wynoszącym 20 zł postanowień pkt 3.7, w pkt 10.2 i pkt 10.4 OWR nie stosuje się, zaś wpłacony zadek podlega zatrzymaniu.

3. Warunki płatności.

- 3.1. Ceny świadczeń dla Gości są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
- 3.2. Po dokonaniu rezerwacji Gość zobowiązany jest do wpłaty zadatku w wysokości co najmniej 30% ustalonej ceny pobytu w terminie określonym w potwierdzeniu rezerwacji. Brak wpłaty zadatku w wyznaczonym terminie powoduje wygaśnięcie rezerwacji.
- 3.3. Pozostała kwota za pobyt winna być wpłacona przez Gościa w recepcji ośrodka wypoczynkowego gotówką, kartą kredytową lub przełana na rachunek bankowy najpóźniej do dnia przyjazdu. Wpłata na rachunek bankowy podlega stwierdzeniu na podstawie okazanego dowodu wpłaty. Podstawą uznania zapłaty dokonanej w formie przelewu bankowego jest uznanie rachunku bankowego SANDRA.
- 3.4. Gość obowiązany jest do uiszczenia dodatkowo opłaty klimatycznej za każdy dzień pobytu w wysokości ustalonej aktualnie obowiązującą uchwałą właściwego organu, a także do zapłaty innych świadczeń, jeżeli obowiązek taki wynikać będzie z odpowiednich przepisów prawa.
- 3.5. Gość jest uprawniony do wprowadzania na teren ośrodka wypoczynkowego wyłącznie psów, z tym zastrzeżeniem, że SANDRA może odmówić wstępu na teren ośrodka Gościom, którzy posiadają psy mogące stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzkiego, w tym psy odpowiedniej rasy uznawane za niebezpieczne. Opłata za psa wynosi: 50 zł za dobę (małe rasy - do 5 kg); 100 zł za dobę (duże rasy - pow. 5 kg), przy czym pobyt z psem winien być zgłoszony i uzgodniony przed przyjazdem. Możliwość pobytu z psem istnieje tylko i wyłącznie w Bungalowie i Pawilonie Letnim. Gość nie jest uprawniony do wprowadzania na teren ośrodka wypoczynkowego innych zwierząt.
- 3.6. SANDRA zastrzega sobie prawo do odmowy wydania kluczy do pokoju w przypadku niedokonania wpłaty zgodnie z warunkami określonymi w pkt 3.3 OWR.

- 3.7. W przypadku nie zgłoszenia przez Gościa przyjazdu w terminie późniejszym, rezerwacja pobytu jest gwarantowana do godziny 9-tej dnia następnego od dnia wskazanego w rezerwacji jako data rozpoczęcia pobytu. Po tej godzinie rezerwacja jest uznawana za anulowaną, zaś wpłacony zadatek podlega w całości zatrzymaniu.
- 3.8. Wiek dzieci, którym przysługują zniżki oraz bezpłatne pobyty musi zostać potwierdzony dokumentem zawierającym datę urodzenia dziecka. W razie braku stosownego dokumentu lub w przypadku odmowy jego udostępnienia zniżki nie przysługują.
- 3.9. Promocje cenowe, oferty last minute, zniżki z tytułu posiadanych kart rabatowych, prowizje itp. nie łączą się ze sobą. Szczegółowych informacji dotyczących cen udziela dział rezerwacji SANDRA.

4. Prawa Gościa.

- 4.1. Gość ma prawo do świadczeń zawartych w ofercie SANDRY na warunkach określonych dokonaną rezerwacją, umową, w tym OWR.
- 4.2. Goście uprawnieni są do otrzymania koniecznej pomocy i opieki oraz zgłaszania wszelkich uwag i sugestii dotyczących pobytu w recepcji ośrodków wypoczynkowych SANDRA.

5. Obowiązki Gościa.

- 5.1. Gość zobowiązany jest do okazania pracownikowi recepcji ośrodka wypoczynkowego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa oraz do własnoręcznego wypełnienia karty rejestracyjnej. W przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości pracownik recepcji będzie uprawniony do odmowy wydania klucza do pokoju.
- 5.2. Od chwili rozpoczęcia pobytu Gość zobowiązany jest stosować się do wskazówek przedstawicieli SANDRA dotyczących pobytu.
- 5.3. Gość zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz związanych z bezpieczeństwem, w tym do przepisów pożarowych, obowiązujących w miejscu zakwaterowania.
- 5.4. Gość ma obowiązek pozostawienia udostępnionego mu pokoju oraz udostępnionego wyposażenia w stanie niepogorszonym.
- 5.5. W razie rażącego bądź uporczywego naruszania przez Gościa OWR, prowadzącego lub mogącego prowadzić do powstania szkody w mieniu lub na osobie lub do naruszenia interesów innych Gości, SANDRA może odmówić sprawcy naruszeń dalszego świadczenia usług. Osoba taka zobowiązana jest w takim wypadku do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu SANDRA, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualnie wyrządzone szkody oraz do opuszczenia terenu ośrodka wypoczynkowego.
- 5.6. Gość zobowiązany jest do posiadania przy sobie karty pobytu bądź do noszenia opaski identyfikacyjnej na rękę podczas pobytu w ośrodkach wypoczynkowych SANDRA.
- 5.7. W pomieszczeniach ośrodków wypoczynkowych SANDRA obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych oraz innych podobnych środków, w tym papierosów elektronicznych. W przypadku naruszenia zakazu zostanie pobrana opłata w wysokości 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc) na poczet kosztów doprowadzenia pomieszczenia do stanu poprzedniego, w tym w szczególności neutralizowania woni tytoniu lub innych podobnych palonych środków.
- 5.8. Dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób uprawnionych.
- 5.9. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi i upewnić się, że drzwi nie mogą być otworzone bez użycia karty.
- 5.10. SANDRA może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył OWR, wyrządził szkodę w mieniu SANDRA lub innych Gości albo szkodę na osobie innych Gości, personelu SANDRA lub innych osób przebywających w ośrodku wypoczynkowym, albo też w inny sposób zakłócił spokój.

- 5.11. Gość, który w czasie pobytu posiada psa obowiązany jest do sprawowania nad nim należytej pieczy, w szczególności wyprowadzania go na uwięzi i w kagańcach, sprzątania nieczystości, nie wprowadzania go do pomieszczeń przeznaczonych do konsumpcji.

6. Doba hotelowa i warunki pobytu.

- 6.1. Pokój w ośrodku wypoczynkowym wynajmowany jest na doby.
- 6.2. Doba hotelowa trwa od godziny 15⁰⁰ w dniu wynajmu do godziny 11⁰⁰ dnia następnego.
- 6.3. Gość jest przyjmowany na określony czas trwania pobytu.
- 6.4. Przedłużenie pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji ośrodka wypoczynkowego do końca obowiązującej Gościa doby hotelowej w ramach ustalonej długości pobytu. SANDRA umożliwi przedłużenie pobytu w miarę posiadania wolnych pokoi.
- 6.5. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy w czasie przypadającym po zakończonej dobie hotelowej jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po zakończeniu doby hotelowej SANDRA naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według cen pełnych.
- 6.6. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet gdy nie upłynęła doba za którą uiścił opłatę.
- 6.7. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju w ośrodku wypoczynkowym w godzinach od 16⁰⁰ do 22⁰⁰.
- 6.8. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju Gościa po godzinie 22⁰⁰ jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Gościa na odpłatne dokwaterowanie tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, z cennika dostępnego w recepcji ośrodka wypoczynkowego.
- 6.9. Cisza nocna obowiązuje w godzinach 22⁰⁰ do 6⁰⁰ dnia następnego. W godzinach ciszy nocnej Gość i osoby korzystające z usług ośrodka wypoczynkowego mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.
- 6.10. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju przez Gościa będą odesłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji SANDRA przechowa te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże je do utylizacji.
- 6.11. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach i innych pomieszczeniach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.

7. Reklamacje.

- 7.1. Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz innymi warunkami pobytu powinny być zgłaszane niezwłocznie jeszcze w trakcie trwania pobytu, tak aby umożliwić SANDRA usunięcie ewentualnych nieprawidłowości jeszcze w trakcie jego trwania.
- 7.2. Reklamacje należy składać w biurze SANDRA, zaś po wyjeździe pisemnie na adres: ul. Wojska Polskiego 3, 72-351 Pogorzelica lub ul. Obrońców Pokoju 3, 58-540 Karpacz.
- 7.3. Ewentualne reklamacje nie wpływają na terminy i wysokość płatności.
- 7.4. O sposobie załatwienia złożonej na piśmie reklamacji, Gość zostanie poinformowany pisemnie.

8. Odpowiedzialność.

- 8.1. SANDRA ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą w oparciu o przepisy kodeksu cywilnego
- 8.2. Gość jest zobowiązany do pokrycia kosztów usuwania szkód powstałych z jego winy lub z winy osób go odwiedzających, w trakcie trwania pobytu. Za zachowania osób niepełnoletnich, w tym spowodowane przez te osoby szkody odpowiadają ich opiekunowie prawni. Za szkody wyrządzone przez zwierzę, w tym wyrządzone na mieniu lub na osobie, pełną

odpowiedzialność ponosi właściciel zwierzęcia lub osoba sprawująca nad nim faktyczną pieczę. Gość jest zobowiązany do zawiadomienia SANDRA o powstaniu szkody niezwłocznie.

- 8.3. SANDRA nie ponosi odpowiedzialności za wady lub niewykonanie obowiązków związanych z wykonaniem zobowiązań, które były oferowane jako usługi podwykonawców (np. organizacja wycieczki z miejsca docelowego, wynajęty samochód, imprezy fakultatywne, etc.).
- 8.4. Odpowiedzialność SANDRA z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu recepcji ośrodka wypoczynkowego. SANDRA ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość albo zajmują zbyt dużo miejsca.

9. Wyłączenie odpowiedzialności.

- 9.1. SANDRA nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, które jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem po stronie Gościa.
- 9.2. SANDRA zastrzega sobie prawo do odwołania pobytu w każdym czasie przed jego rozpoczęciem w wypadku stanu wyższej konieczności spowodowanej zdarzeniem losowym z przyczyn niezależnych od SANDRA. W takim wypadku SANDRA zobowiązuje się do przedstawienia oferty zastępczej na zasadach pierwszeństwa lub zwrot uiszczonej należności.
- 9.3. Z uwagi na bogatą ofertę proponowanych usług, w tym pub, kręgielnię, dyskotekę, organizację bankietów, przyjęć okolicznościowych SANDRA nie może zagwarantować kompletnej ciszy w trakcie trwania całego pobytu. Jednakowoż Gość, w przypadku preferowania formy pobytu zapewniającej odpowiedni poziom ciszy, jest zobowiązany, aby w trakcie dokonywania rezerwacji poinformować pracownika o chęci zajęcia pokoi oddalonych od tych części ośrodka wypoczynkowego, które z uwagi na ich przeznaczenie mogą powodować powstawanie hałasu.
- 9.4. SANDRA zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia z użytkowania (remonty, przeglądy, obłożenie obiektu, awarie) niektórych atrakcji.

10. Rezygnacja z pobytu; niewykonanie umowy.

- 10.1. Rezygnacja z pobytu wymaga pisemnego oświadczenia.
- 10.2. W przypadku rezygnacji do 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu i niewykonania przez Gościa zawartej umowy SANDRA zwraca w całości kwotę wpłaconego przez Gościa zadatku.
- 10.3. W przypadku rezygnacji z pobytu w terminie późniejszym niż 30 dni przed terminem rozpoczęcia pobytu i niewykonania przez Gościa zawartej umowy SANDRA jest uprawniona do zachowania wpłaconego przez Gościa zadatku.
- 10.4. Postanowienia pkt 10.3 stosuje się także w przypadku rezygnacji z pobytu i niewykonania przez Gościa zawartej umowy przy rezerwacjach dokonanych przez Gości z wyprzedzeniem mniejszym niż 30 dni bez względu na to, w jakim czasie Gość złoży oświadczenia o rezygnacji z pobytu.
- 10.5. Wprowadza się możliwość dokonania zakupu świadczeń z gwarancją całkowitego zwrotu wpłaconego zadatku pod warunkiem uiszczenia bezzwrotnej opłaty gwarancyjnej w wysokości 5 % należnych świadczeń. Zamiar wykupienia opłaty gwarancyjnej należy zgłosić przed wpłatą zadatku i wpłacić razem z kwotą zadatku.
- 10.6. Zwrot ceny zakupu świadczeń w sytuacji opisanej w pkt 10.5 następuje w całości w przypadku rezygnacji złożonej na 48 godzin przed rozpoczęciem ich udzielania. W przypadku rezygnacji w czasie krótszym niż 48 godzin przed rozpoczęciem udzielania świadczeń zwrot następuje po potrąceniu należności za pierwszą dobę pobytu.