

Uwagi Porządkowe

- ❖ Ośrodek **Gwiazda Tatr** znajduje się obok kościoła. Prosimy o zachowanie godne tego miejsca.
- ❖ Regulamin ośrodka obowiązuje na całym budynku oraz terenie mu przynależnym i dotyczy wszystkich osób w nim przebywających.
 - ☐ Całość regulaminu obiektu odnajdą Państwo w recepcji obiektu oraz na stronie internetowej.
 - ☐ Zastrzegamy sobie prawo do odmówienia dalszego świadczenia usług osobom, które nie stosują się do regulaminu.
- ❖ Doba hotelowa zaczyna się o godz. **15.00** i trwa do godz. **10.00** dnia następnego.
- ❖ Cisza nocna obowiązuje od godz. **22.00** do godz. **6.00**.
- ❖ U Gości zakwaterowanych w ośrodku odwiedzający mogą przebywać w pokojach do godz. **22.00**.
- ❖ Prosimy o utrzymanie porządku i czystości.
 - ☐ Każdorazowo przed opuszczeniem pokoju prosimy o zgaszenie światła oraz zamknięcie okien.
- ❖ Po otwarciu/zamknięciu drzwi do pokoju, klucz należy wyjąć z zamka i zabrać go ze sobą.
 - ☐ Do każdego pokoju wydawany jest tylko jeden klucz.
 - ☐ Aby wymeldować się z obiektu należy przekazać klucz personelowi obiektu.
- ❖ W trakcie pobytu, ręczniki nie są wymieniane oraz pokoje nie są sprzątane. O taką usługę można poprosić wówczas ustalony zostanie czas oraz zakres wykonania takiej usługi.
- ❖ Na terenie ośrodka nie wolno spożywać napojów alkoholowych, środków odurzających ani palić papierosów i e-papierosów (poza miejscem wydzielonym na zewnątrz)
 - ☐ Palenie papierosów dozwolone jest jedynie w miejscach temu przeznaczonych - przed wyjściem głównym z budynku.
 - ☐ W przypadku nieprzestrzegania zakazu palenia na terenie obiektu, ośrodek zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty w wysokości 500 zł za odświeżenie pokoju (každorazowo).
- ❖ Usterki zauważone w pokoju należy niezwłocznie zgłosić do recepcji



Nazwa Sieci : **Goście**

Hasło : **cyrhla37**

Opiekunem oraz miejscem udzielającym wszelkich informacji związanych z pobytem jest dyrektor ośrodka. Zapraszamy do kontaktu pod nr.

18 206 10 61 ; 604 991 222

Do dyspozycji Gości dostępne są dodatkowo:

- ❖ Aneks kuchenny z lodówką
- ❖ Jadalnia
- ❖ Sala Konferencyjna
- ❖ Kaplica
- ❖ Sauna
- ❖ Tenis stołowy oraz bilard

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz pobytu na terenie Ośrodka „Gwiazda Tatr” przy ul. Cyrhla 37 w Zakopanem. Regulamin jest integralną częścią umowy o świadczenie usług hotelarskich, zawieranej poprzez dokonanie rezerwacji.

2. Do przestrzegania Regulaminu zobowiązane są **wszystkie osoby przebywające na terenie Ośrodka**, w tym Goście hotelowi oraz osoby korzystające z infrastruktury Ośrodka (np. odwiedzające, uczestnicy konferencji). Regulamin jest dostępny w recepcji oraz na stronie internetowej Ośrodka.

3. **Dokonanie rezerwacji lub zameldowanie** w Ośrodku oznacza potwierdzenie, że Gość zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego warunki.

§2 Rezerwacja i zadek

1. Można dokonać rezerwacji pobytu osobiście, telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych online.

2. **Potwierdzeniem rezerwacji** jest dokonanie przedpłaty (zadatku) w wysokości 40% wartości pobytu, chyba że podano inaczej w ofercie specjalnej. W potwierdzeniu rezerwacji (mailu) Ośrodek określa kwotę i termin wpłaty zadatku.

3. **Zadek jest bezzwrotny** w przypadku anulowania rezerwacji przez Gościa (chyba że co innego wynika z warunków danej oferty). Jeżeli Gość nie dokona płatności zadatku w podanym terminie, Ośrodek ma prawo anulować rezerwację wstępną i udostępnić pokój innym osobom.

4. Gość dokonujący rezerwacji na odległość (telefonicznie, online) **nie ma ustawowego prawa odstąpienia od umowy w terminie 14 dni**, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta. Ośrodek może jednak umożliwić bezkosztową zmianę terminu rezerwacji lub przeniesienie zaliczki na poczet przyszłego pobytu – zgodnie z polityką anulacji określoną w ofercie (dotyczy rezygnacji z odpowiednim wyprzedzeniem).

§3 Meldunek i płatności

1. Doba hotelowa w Ośrodku trwa od godziny **15:00** w dniu przyjazdu do godziny **10:00** w dniu wyjazdu.

2. **Zameldowanie** Gościa odbywa się na podstawie okazania pracownikowi recepcji ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem (dowód osobisty, paszport itp.). Personel ma prawo odmówić zameldowania, jeśli Gość nie przedstawi dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości.

3. Przy meldunku Gość otrzymuje do wypełnienia kartę rejestracyjną i klucz do pokoju (jeden klucz na pokój). Gość podpisem potwierdza daty pobytu, wysokość należności za pobyt oraz zapoznanie się z Regulaminem.

4. **Płatność za pobyt** pobierana jest z góry, najpóźniej w dniu przyjazdu podczas zameldowania. Należność obejmuje koszt noclegów oraz uzgodnione wyżywienie lub pakiety usług. Płatność można uiścić gotówką w PLN lub kartą płatniczą (akceptowane karty: Visa, MasterCard, itp.). W przypadku skrócenia pobytu z przyczyn leżących po stronie Gościa, Ośrodek nie zwraca opłaty za niewykorzystane noclegi (§8 ust. 2).

5. Oprócz należności za pobyt, Ośrodek pobiera przy zameldowaniu obowiązującą **opłatę miejscową** (klimatyczną) uchwaloną przez Gminę – w 2025 r. jest to 2,00 zł za osobę za każdą rozpoczętą dobę pobytu. Pobranie tej opłaty zostanie odnotowane na dowodzie zapłaty.

6. Ośrodek zastrzega sobie prawo do **pobrania kaucji zwrotnej** przy zameldowaniu – w szczególności od grup zorganizowanych lub w razie uzasadnionego ryzyka powstania szkód. Kaucja wynosi standardowo 300 zł na pokój (lub inna kwota ustalona indywidualnie) i służy zabezpieczeniu ewentualnych należności za zniszczenia lub naruszenie Regulaminu. Kaucja jest zwracana w całości przy wymeldowaniu, po stwierdzeniu braku szkód w pokoju i uregulowaniu wszystkich należności przez Gościa.

§4 Warunki pobytu

1. **Cisza nocna** obowiązuje w Ośrodku od godziny **22:00 do 6:00** dnia następnego. W tych godzinach Goście proszeni są o niezakłócanie spokoju innych – w szczególności o powstrzymanie się od głośnych rozmów, odtwarzania muzyki, hałasowania na korytarzach itp. Osoby nieprzestrzegające ciszy nocnej mogą zostać poproszone o opuszczenie Ośrodka (patrz §8 ust. 3).

2. **Osoby odwiedzające** – Osoby niezameldowane mogą przebywać na terenie Ośrodka (w tym w pokojach Gości) w godzinach od 8:00 do 22:00. Po godzinie 22:00 każda dodatkowa niezameldowana osoba w pokoju będzie traktowana jako **nieuprawniony nocleg** i może skutkować naliczeniem opłaty za pobyt tej osoby (wg cennika) lub odmową świadczenia usług dalszego pobytu Gościa naruszającego zasady.

3. **Przekazanie i korzystanie z pokoju** – Pokój wynajmowany jest na doby. Gość nie może przekazywać zwalnianego pokoju osobom trzecim, które nie są w nim zameldowane, ani udostępniać kluczy do pokoju osobom nieupoważnionym.

4. **Życzenie przedłużenia pobytu** poza okres wskazany w rezerwacji Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny **9:00** w dniu planowanego wyjazdu. Ośrodek uwzględni życzenie w miarę posiadanych możliwości. W przypadku braku wolnych miejsc przedłużenie pobytu może nie być możliwe.

5. **Przedłużenie doby hotelowej** (late check-out) należy również zgłosić do godz. 9:00 w dniu wyjazdu. Jeżeli Ośrodek wyrazi zgodę, za przedłużenie doby do godziny 18:00 może zostać naliczona dodatkowa opłata w wysokości 50% ceny dobowej, a za przedłużenie powyżej godz. 18:00 – opłata jak za kolejną pełną dobę. W razie braku możliwości przedłużenia pobytu Gość powinien opuścić pokój do godz. 10:00 (patrz §5 ust. 6).

6. **Sprzątanie i serwis** – W trakcie pobytu pokoje nie są sprzątane codziennie, a ręczniki nie są wymieniane, chyba że inaczej ustalono w ofercie. Gość może poprosić w recepcji o odpłatne sprzątanie pokoju lub wymianę ręczników/pościeli – wówczas ustalony zostanie termin i zakres sprzątania.

7. **Usterki w pokoju** – Gość powinien niezwłocznie zgłosić w recepcji wszelkie braki lub usterki zauważone w wyposażeniu pokoju zaraz po przyjeździe (najpóźniej w dniu meldunku). Pozwoli to obsłudze na szybkie naprawienie problemu. Usterki powstałe w trakcie pobytu również prosimy zgłaszać od razu – postaramy się je usunąć na bieżąco.

8. **Ogrzewanie i wentylacja** – Prosimy o zamykanie okien podczas opuszczania pokoju, zwłaszcza w sezonie grzewczym i przy włączonym ogrzewaniu. Nie należy zmieniać ustawień kaloryferów lub termostatów ponad standardowy zakres. W przypadku problemów z temperaturą prosimy o kontakt z obsługą.

§5 Wymeldowanie

1. **Godzina wyjazdu** – Gość powinien opuścić pokój do godziny **10:00** w dniu wskazanym w dniu wyjazdu.

2. **Zdanie klucza** – Przy wyjeździe należy oddać klucz do pokoju w recepcji (lub u innego upoważnionego personelu Ośrodka). Za zgubienie lub niezwrócenie klucza **pobierana jest opłata 200 zł** celem pokrycia kosztu wymiany zamka.

3. **Sprawdzenie pokoju** – Personel Ośrodka ma prawo, w obecności Gościa, sprawdzić stan pokoju i wyposażenia podczas zdawania pokoju. W razie stwierdzenia uszkodzeń lub braków, recepcja może obciążyć Gościa kosztami naprawy lub zakupu brakujących przedmiotów (zgodnie z §7 ust. 2).

4. **Przedmioty pozostawione** – Rzeczy osobiste pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na adres wskazany przez Gościa na jego koszt (po otrzymaniu takiej dyspozycji). W przypadku braku dyspozycji, Ośrodek przechowa znalezione rzeczy przez okres 1 miesiąca. Po tym terminie pozostawione mienie zostanie uznane za porzucone: przedmioty wartościowe przekazane zostaną do biura rzeczy znalezionych albo zniszczone, a przedmioty o niskiej wartości użytkowej mogą zostać zutylizowane lub przekazane na cele charytatywne. Żywność oraz produkty szybko psujące się zostaną wyrzucone po upływie 24 godzin od wymeldowania.

5. **Rozliczenie należności** – Przed opuszczeniem Ośrodka Gość powinien uregulować wszelkie należności powstałe w trakcie pobytu (np. za dodatkowe usługi niewliczone w cenę noclegu, posiłki, minibar itp.). W przypadku wcześniejszej płatności pełnej kwoty przy zameldowaniu dotyczy to tylko ewentualnych nowych opłat.

6. **Opóźnione opuszczenie pokoju** – Jeżeli Gość bez ustalenia z recepcją pozostanie w pokoju po godzinie 10:00 w dniu wyjazdu, personel ma prawo naliczyć opłatę za przedłużenie doby hotelowej (§4 ust. 5). Przebywanie w pokoju po godz. 12:00 (po 2 godzinach od upływu doby) traktowane jest jako zgoda Gościa na przedłużenie pobytu o kolejną dobę i zostanie naliczona opłata za dodatkową dobę. W sytuacji, gdy pokój jest zarezerwowany dla kolejnego gościa i przedłużenie pobytu nie jest możliwe, personel ma prawo wejść do pokoju pod nieobecność Gościa (w obecności co najmniej dwóch pracowników) i spakować pozostawione rzeczy do bezpiecznego depozytu. Rzeczy te można odebrać w recepcji po uregulowaniu należności za wykorzystany dodatkowy czas pobytu.

§6 Obowiązki i odpowiedzialność Gościa

1. **Przestrzeganie porządku** – Goście są zobowiązani do utrzymywania porządku w pokojach i pomieszczeniach wspólnych Ośrodka, poszanowania wyposażenia oraz do niezakłócania spokoju innych osób. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien upewnić się, że zakręcił wodę, wyłączył światło, zamknął okna i zamknął drzwi na klucz. Na terenie Ośrodka obowiązuje **całkowity zakaz spożywania alkoholu oraz używania środków odurzających i substancji psychotropowych**; naruszenie stanowi rażące naruszenie Regulaminu i może skutkować natychmiastowym wymeldowaniem bez zwrotu opłat oraz wezwaniem odpowiednich służb

2. **Odpowiedzialność za szkody** – Gość ponosi **pełną odpowiedzialność materialną i prawną** za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia lub zabrudzenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Ośrodka, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Dotyczy to również zanieczyszczenia pokoju ponad normalny stopień (np. konieczność specjalistycznego czyszczenia dywanów, dezynsekcji itp.). O wykryciu szkody lub zniszczenia Ośrodek niezwłocznie powiadomi Gościa (jeśli szkoda zostanie stwierdzona po jego wyjeździe, na podstawie protokołu sprzątania pokoju). Wycena szkody nastąpi na podstawie kosztów naprawy lub zakupu nowego sprzętu. Gość zobowiązany jest pokryć koszt usunięcia zniszczeń najpóźniej w dniu wyjazdu lub – jeśli wykryto je po wyjeździe – w terminie 14 dni od otrzymania od Ośrodka wezwania do zapłaty.

3. **Zakaz wynoszenia wyposażenia** – Nie wolno wynosić z pokoi i obiektu jakichkolwiek elementów wyposażenia stanowiących własność Ośrodka poza teren budynku (np. koców, ręczników, naczyń), z wyjątkiem sytuacji uzgodnionych z personelem (np. korzystanie z koca piknikowego wydanej przez recepcję).

4. **Obowiązek meldunkowy** – Gość ma ustawowy obowiązek zameldowania się niezwłocznie po przybyciu do Ośrodka. W tym celu zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości i podania wymaganych danych osobowych (art. 30 ustawy o ewidencji ludności). Odmowa dopełnienia formalności meldunkowych oznacza naruszenie warunków umowy i może skutkować odmową świadczenia usługi przez Ośrodek (traktowane na równi z anulowaniem rezerwacji z winy Gościa).

5. **Korzystanie z urządzeń** – Gość powinien używać udostępnionych w pokoju urządzeń (telewizora, sprzętu AGD, klimatyzacji, itd.) zgodnie z ich przeznaczeniem i instrukcjami. Zabronione jest samodzielne przełączanie konfiguracji sieci telewizyjnej, demontaż urządzeń itp. W razie problemów technicznych prosimy o kontakt z recepcją zamiast podejmować próby napraw na własną rękę.

6. **Zakaz palenia i bezpieczeństwo przeciwpożarowe** – Na terenie całego Ośrodka (w tym w pokojach i na balkonach) obowiązuje **całkowity zakaz palenia tytoniu oraz używania papierosów elektronicznych**, zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. (Dz.U. 2023 poz. 240 i 1895) o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu (zakaz dotyczy także e-papierosów). Palenie dozwolone jest tylko w wyznaczonym miejscu na zewnątrz budynku (przed głównym wejściem). W przypadku złamania zakazu palenia w pokoju, Gość zostanie obciążony opłatą w wysokości **500 zł** za specjalistyczne odświeżenie/dearomatyzację pomieszczeń. Dodatkowo, jeżeli uruchomiony zostanie alarm przeciwpożarowy lub dojdzie do interwencji Straży Pożarnej z winy Gościa (np. na skutek dymu papierosowego), Gość ponosi finansową odpowiedzialność za koszty takiej interwencji.

7. Zabronione jest ponadto używanie w pokojach własnych urządzeń zasilanych elektrycznie lub gazowo, mogących stwarzać zagrożenie pożarowe albo przekraczających standardowe obciążenie sieci – w szczególności grzałek, grzejników elektrycznych, kuchenek, mikrofalówek, żelazek i podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju. Nie dotyczy to ładowarek do telefonów, zasilaczy komputerowych oraz urządzeń medycznych niezbędnych Gościom ze względów zdrowotnych.

8. Zabronione jest ponadto używanie w pokojach własnych urządzeń zasilanych elektrycznie lub gazowo, mogących stwarzać zagrożenie pożarowe albo przekraczających standardowe obciążenie sieci – w szczególności grzałek, grzejników elektrycznych, kuchenek, mikrofalówek, żelazek i podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju. Nie dotyczy to ładowarek do telefonów, zasilaczy komputerowych oraz urządzeń medycznych niezbędnych Gościom ze względów zdrowotnych.

9. **Zwierzęta domowe** – Ośrodek co do zasady **nie przyjmuje zwierząt** domowych (takich jak psy, koty). *Wyjątek:* akceptujemy **psy asystujące osób z niepełnosprawnościami**, zgodnie z obowiązującymi przepisami – wymagane jest okazanie certyfikatu psa asystującego oraz aktualnego zaświadczenia o szczepieniach. Pies asystujący musi być wyposażony w uprząż i pozostawać pod kontrolą właściciela. Gość z psem asystującym ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone przez zwierzę oraz zobowiązany jest do zapewnienia, by nie zakłócało ono pobytu innych Gości. W przypadku wątpliwości co do statusu psa (asystujący czy nie) personel może poprosić o stosowne dokumenty.

10. *Jeżeli mimo zakazu Gość przybędzie ze zwierzęciem bez uzgodnienia:* Personel ma prawo odmówić zakwaterowania lub zażądać usunięcia zwierzęcia z terenu Ośrodka. Opcjonalnie Ośrodek może – w miarę możliwości – wyrazić zgodę na pobyt zwierzęcia za dodatkową opłatą sprząającą **900 zł** i po podpisaniu przez Gościa odpowiedzialności za ewentualne szkody. W razie stwierdzenia obecności niezgłoszonego zwierzęcia dopiero w trakcie pobytu, Ośrodek obciąży Gościa opłatą za dodatkowe sprzątanie w wysokości do 900 zł (zależnie od stanu zabrudzeń) i może skrócić pobyt Gościa bez refundacji (naruszenie Regulaminu).

11. Opiekunowie nieletnich zobowiązani są przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i procedur ochrony małoletnich obowiązujących w Ośrodku (dostępnych w recepcji) bądź [online](#).” (Ustawa Lex-Kamilek)

§7 Obowiązki i odpowiedzialność Ośrodka

1. Ośrodek świadczy usługi noclegowe i związane z pobytem **zgodnie ze swoją kategorią i standardem**. W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń co do jakości usług, Gość proszony jest o jak najszybsze zgłoszenie uwag w recepcji, co umożliwi personelowi niezwłoczną reakcję.

2. **Odpowiedzialność za rzeczy Gości** – Ośrodek ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy **wniesionych** przez osoby korzystające z usług Ośrodka w zakresie określonym przepisami art. 846–849 Kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność ta podlega ograniczeniom – m.in. Ośrodek nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych oraz przedmiotów o wartości naukowej lub artystycznej, o ile nie zostały one oddane na przechowanie do depozytu w recepcji za pokwitowaniem. Ośrodek ma obowiązek na żądanie Gościa przyjąć na przechowanie w depozycie pieniądze i przedmioty wartościowe; może odmówić jedynie, gdy zagrażają one bezpieczeństwu, mają zbyt dużą wartość lub gabaryty w stosunku do warunków obiektu (art. 849 §3 k.c.).

3. **Parking** – Ośrodek udostępnia Gościom bezpłatnie miejsca parkingowe na terenie posesji (liczba miejsc ograniczona). **Parking jest niestrzeżony** – Ośrodek nie odpowiada za pojazdy pozostawione na parkingu ani za rzeczy w nich pozostawione (zgodnie z art. 846 §4 k.c., pojazd i rzeczy w nim nie są „rzeczami wniesionymi” podlegającymi odpowiedzialności hotelarza). Prosimy parkować wyłącznie w wyznaczonych miejscach. Ośrodek nie odpowiada za szkody spowodowane na parkingu z winy innych użytkowników lub czynników zewnętrznych (np. zarysowania przez nieznane osoby, gałęzie drzew podczas wichury itp.).

4. **Bezpieczeństwo pobytu** – Ośrodek ma obowiązek zapewnić Gościom warunki pełnego, nieskrępowanego i bezpiecznego wypoczynku, w tym poszanowanie prywatności oraz profesjonalną i uprzejmą obsługę. Personel zachowuje w poufności informacje o Gościach i ich pobycie. W nagłych przypadkach zagrażających zdrowiu lub mieniu (np. pożar, awaria instalacji, podejrzenie zagrożenia życia w pokoju) Ośrodek ma prawo wejść do pokoju nawet pod nieobecność Gościa – po uprzednim pukaniu i wezwaniach, w asyście drugiego pracownika, a w razie potrzeby również służb ratunkowych.

5. **Usterki i awarie** – Ośrodek dołoży wszelkich starań, aby usunąć zgłoszone usterki w pokoju tak szybko, jak to możliwe. Jeśli usterki nie da się usunąć niezwłocznie, a istotnie wpływa ona na komfort pobytu, Ośrodek w miarę możliwości proponuje Gościowi inny pokój o podobnym standardzie, a w przypadku braku takiej możliwości – może proponować odpowiednią rekompensatę lub zniżkę.

6. **Sprzątanie** – Ośrodek zapewnia sprzątanie pokoju i wymianę pościeli/ręczników co 7 dni przy dłuższych pobytach, a w przypadku pobytów krótszych – na życzenie Gościa za dodatkową opłatą ustaloną w recepcji. W szczególnych sytuacjach (np. zalanie łazienki, stłuczone szkło) personel może wejść do pokoju podczas nieobecności Gościa w celu uprzątnięcia lub zapobieżenia szkodom, starając się uszanować prywatność i pozostawiając notatkę o wejściu.

§8 Naruszenie regulaminu – skutki

1. **Odpowiedzialność Gościa za naruszenia** – Gość odpowiada za działania własne oraz osób przez siebie zaproszonych na teren Ośrodka. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, przepisów porządkowych lub zasad współżycia społecznego, Ośrodek może odmówić dalszego świadczenia usług takiemu Gościowi.

2. **Skrócenie pobytu bez zwrotu kosztów** – Jeżeli Gość rażąco narusza Regulamin (np. dewastuje mienie, zakłóca spokój innym, stwarza zagrożenie), Ośrodek ma prawo **w trybie natychmiastowym wymeldować Gościa**, zobowiązując go do uregulowania należności za już świadczone usługi i pokrycia szkód. W takiej sytuacji Gościowi nie przysługuje zwrot opłaty za niewykorzystany okres pobytu, który utracił z powodu swojego zachowania.

3. **Wezwanie służb** – W sytuacji poważnego naruszenia porządku lub prawa (np. agresja wobec personelu lub innych gości, zakłócanie ciszy nocnej mimo upomnień, podejrzenie popełnienia przestępstwa na terenie Ośrodka), Ośrodek ma prawo wezwać odpowiednie służby (Policję, Straż Miejską) celem przywrócenia porządku.

4. **Odpowiedzialność odszkodowawcza** – Niezależnie od sankcji przewidzianych powyżej, Ośrodek może dochodzić od Gościa naprawienia szkody na zasadach ogólnych (Kodeks cywilny art. 415 i nast.) za wszelkie straty materialne lub utracone korzyści spowodowane działaniem Gościa.

§9 Reklamacje

1. **Zgłaszanie uwag** – Wszelkie uwagi, prośby i skargi związane z jakością usług prosimy kierować na bieżąco do personelu (najlepiej do recepcji lub menedżera obiektu). Pozwoli to nam reagować natychmiast – wiele problemów można rozwiązać od ręki, jeśli tylko zostaniemy o nich poinformowani.

2. **Procedura reklamacyjna** – Gość ma prawo złożyć **oficjalną reklamację** na sposób realizacji usług lub na zachowanie personelu. Reklamacje przyjmujemy pisemnie w recepcji (na formularzu zgłoszenia) lub mailowo na adres: osrodek@zakopane-cyrhla.pl.

3. **Termin na złożenie reklamacji** – Zaleca się złożyć reklamację w trakcie pobytu lub do **7 dni od daty zakończenia pobytu**. Reklamacje zgłoszone po tym terminie również będą rozpatrzone, jednak utrudnia to weryfikację okoliczności zdarzenia.

4. **Rozpatrzenie reklamacji** – Ośrodek udzieli pisemnej (lub mailowej) odpowiedzi na reklamację w terminie do **14 dni roboczych** od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może się wydłużyć – wówczas informujemy Gościa o przewidywanym czasie odpowiedzi.

5. Jeżeli Gość nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Ośrodek, może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich (mediacja, stały polubowny sąd konsumencki przy Inspekcji Handlowej, Rzecznik Konsumentów) – patrz §11 ust. 2.

§10 Ochrona danych osobowych

1. **Administrator danych** – Administratorem danych osobowych Gości jest „PROMIC” sp. z o.o. z siedzibą w Zakopanem (ul. Cyrhla 37, 34-500 Zakopane).

2. **Cele przetwarzania** – Dane osobowe Gościa podane przy rezerwacji i meldunku będą przetwarzane wyłącznie w celach realizacji umowy o świadczenie usług noclegowych, pobytu i wyżywienia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), spełnienia obowiązków prawnych (meldunek, podatki – podstawa: art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz ewentualnie w celu zabezpieczenia prawnie uzasadnionych interesów Administratora (ochrona przed roszczeniami, monitoring – art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

3. **Dobrowolność i niezbędność** – Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i wykonania umowy – bez podania wymaganych danych Ośrodek może odmówić przyjęcia rezerwacji lub meldunku.

4. **Prawa Gościa** – Gościom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz sprzeciwu – w przypadkach przewidzianych prawem. Szczegółowa klauzula informacyjna RODO znajduje się w załączniku do Regulaminu oraz na stronie internetowej Ośrodka.

5. **Monitoring wizyjny** – Ośrodek jest monitorowany całonocowo. Monitoring prowadzony jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości i ochrony mienia. Zapisy z kamer przechowywane są przez 30 dni, po czym są nadpisywane (chyba że stanowią dowód w sprawie, wówczas mogą być zabezpieczone na dłużej).

§11 Postanowienia końcowe

1. **Przestrzeganie Regulaminu** – Goście zobowiązani są potwierdzić znajomość Regulaminu podczas meldowania (podpis na karcie meldunkowej lub akceptacja online). W przypadku naruszenia Regulaminu, Ośrodek ma prawo odmówić dalszego świadczenia usług, co może skutkować natychmiastowym wymeldowaniem Gościa (§8 ust. 2).

2. **Prawo właściwe i jurysdykcja** – Prawem właściwym dla umowy między Gościem a Ośrodkiem jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych i inne powszechnie obowiązujące przepisy. Ewentualne spory będą rozstrzygane przez właściwe miejscowo i rzeczowo sądy powszechne zgodnie z przepisami o właściwości (z uwzględnieniem ochrony konsumentów).

3. **Zmiany Regulaminu** – Ośrodek zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Nowa treść Regulaminu będzie dostępna w recepcji oraz na stronie internetowej i wejdzie w życie z dniem publikacji (lub w innym terminie wskazanym jako data obowiązywania). Zmiany nie będą naruszać praw nabytych Gości, którzy zawarli umowę przed wejściem w życie zmian – w ich przypadku stosuje się postanowienia obowiązujące w momencie dokonywania rezerwacji.

4. **Klauzula salwatoryjna** – Jeśli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu okazałoby się nieważne lub nieskuteczne w świetle obowiązującego prawa, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a w miejsce nieważnego postanowienia zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.

5. **Regulamin w językach obcych** – Niniejszy Regulamin sporządzono w języku polskim oraz może być udostępniany w przekładach na inne języki (angielski, itp.) dla wygody Gości. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersją polską a obcojęzyczną, wiążąca jest wersja polska.