



§ 1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin Ośrodka obowiązuje na terenie Ośrodka Róża Wellness & Spa i dotyczy wszystkich osób w nim przebywających.
2. Wynajmujący pokoje zwany jest w dalszej części regulaminu „Ośrodkiem”, natomiast najemca pokoju „Gościem”
3. Regulamin Ośrodka określa zasady świadczonych usług, polegających na krótkotrwałym wynajmie pokoi, odpowiedzialności stron umowy oraz przebywania na terenie Ośrodka i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłaty zadatku bądź całej należności za pobyt lub poprzez podpisanie karty rejestracyjnej. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i w pełni akceptuje warunki regulaminu i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
4. Aktualna wersja regulaminu Ośrodka jest dostępna na stronie internetowej Ośrodka <https://roza-spa.pl>.

§ 2. DOBA HOTELOWA

1. Pokoje w Ośrodku, wynajmowane są na doby.
2. Doba w ośrodku rozpoczyna się o godzinie 16:00 a kończy o godzinie 10:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby w ośrodku Gość powinien zgłosić w recepcji, najpóźniej do godziny 10:00 rano w dniu kończącego się pobytu. Ośrodek może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich pokoi lub w przypadku Gościa nieprzestrzegającego obowiązującego regulaminu.
4. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Ośrodku w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
5. Przedłużenie doby w ośrodku wiąże się z dodatkową opłatą. W okresie tzw. „sezonu wysokiego” opłata za przedłużenie doby hotelowej wynosi 50 zł / 1 godz. Szczegółowe informacje odnośnie opłat związanych z przedłużeniem doby uzyskacie Państwo w recepcji hotelowej.

§ 3. REZERWACJA I MELDUNEK

1. Rezerwacji można dokonać poprzez Internet, telefonicznie dzwoniąc do recepcji hotelowej lub osobiście w Ośrodku Róża Wellness & Spa.
2. Po dokonaniu rezerwacji Gość otrzymuje drogą mailową umowę wstępnej rezerwacji, która zawiera warunki rezerwacji oraz informacje niezbędne do dokonania zadatku w wysokości 30% wartości pobytu. W przypadku rezerwacji na 1 dobę kwota zadatku wynosi 100% wartości pobytu.
3. Jeśli zadek nie wpłynie na konto bankowe hotelu w terminie wyznaczonym w umowie wstępnej rezerwacji lub wpłynie później, uznaje się iż umowa nie została zawarta, zaś Ośrodek ma prawo do sprzedaży pokoju innej osobie i anulowania rezerwacji. Kwota równorzędna zadatkowi zostanie zwrócona na konto Gościa w terminie 7 dni od daty anulowania przez Ośrodek rezerwacji.
4. Po zaksięgowaniu zadatku na koncie bankowym Ośrodka, Gość otrzymuje drogą mailową umowę gwarantowanej rezerwacji. Dopłata do całości następuje w dniu przyjazdu Gościa do Ośrodka.
5. W przypadku anulowania przez Gościa gwarantowanej rezerwacji, co jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy:
 1. na ponad 30 dni przed rozpoczęciem pobytu – Ośrodek zwraca kwotę równorzędną wpłaconemu zadatkowi
 2. na 29 – 14 dni przed rozpoczęciem pobytu – Ośrodek zwraca 50 % wartości kwoty równorzędnej wpłaconemu zadatkowi,

3. do 14 dni przed rozpoczęciem pobytu – wpłacony zadek nie zostaje zwrócony.
 1. Anulowania rezerwacji Gość może dokonać w każdym czasie i musi mieć ono formę pisemną lub mailową pod rygorem nieważności.
 2. **Anulowanie rezerwacji gwarantowanej przez Gościa w okresie obowiązywania stanu zagrożenia lub stanów nadzwyczajnych w Polsce:**
 1. w przypadku rezygnacji z rezerwacji gwarantowanej przed planowaną datą rozpoczęcia pobytu – Ośrodek Róża Wellness & Spa zwróci kwotę zadatku pomniejszoną o koszty bankowe w formie vouchera kwotowego do wykorzystania w późniejszym terminie bądź proponuje dokonanie zmiany terminu rezerwacji.
 2. Zmiana terminu rezerwacji, o której mowa – zależy każdorazowo od indywidualnej oceny sytuacji przez Ośrodek Róża Wellness & Spa oraz możliwości dokonania zmiany. Ośrodek zastrzega sobie, że zmiana terminu pobytu nie może narażać ośrodka na straty.
 3. W przypadku, w którym niemożność zrealizowania danego zamówienia nie wynika z czynników zależnych od ośrodka, Ośrodek Róża Wellness & Spa zastrzega sobie prawo do zwrotu kwoty zadatku pomniejszonej o koszty bankowe w formie vouchera kwotowego, bądź proponowania terminu zastępczego
6. W przypadku dokonania rezerwacji w czasie za krótkim na dokonanie czynności bankowych związanych z wpłatą zadatku, przed datą planowanego przyjazdu korespondencja mailowa od Gościa będzie traktowana jako zamówienie i podlegać będzie obowiązującym warunkom anulacji rezerwacji,
7. Dodatkowe należności wynikające z pobytu, Gość reguluje najpóźniej w dniu wyjazdu.
8. W przypadku opuszczenia przez Gościa Ośrodka w terminie wcześniejszym niż zawarty w umowie gwarantowanej rezerwacji, różnica w kosztach pobytu nie zostanie zwrócona.
9. W przypadku nieprzybycia Gościa do Ośrodka w uzgodnionym terminie, rezerwacja jest ważna do godziny 11:00 następnej doby. Przekroczenie tej godziny jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy przez Ośrodek z prawem zachowania zadatku, zaś pokój może zostać wynajęty.
10. W przypadku przybycia Gościa do Ośrodka w drugim dniu zarezerwowanego pobytu (po wcześniejszym poinformowaniu recepcji ośrodka) Gość zostaje obciążony kosztami pobytu również za pierwszą dobę w ośrodku zgodnie z umową gwarantowaną rezerwacji.
11. Podstawą do przyjęcia Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem.
12. Gość ośrodka nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
13. Osoby niezarejestrowane w Ośrodku mogą gościć, na zaproszenie Gościa ośrodka, przebywać w pokoju ośrodka od 10:00 do 21:00 po uprzednim poinformowaniu recepcji.
14. Ośrodek może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin ośrodka wyrządzając szkodę w mieniu ośrodka lub Gości, albo szkodę na osobie Gościa, pracownika ośrodka lub innych osób przebywających w Ośrodku, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowania Ośrodka.
15. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Gościa bez podania przyczyny.

§ 4. USŁUGI

1. Ośrodek świadczy usługi o standardzie zgodnym ze swoją kategorią. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości prosimy Państwa o jak najszybsze zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi obsłudze Ośrodka niezwłoczną reakcję.
2. Ośrodek ma obowiązek zapewnić:
 1. warunki do wypoczynku
 2. bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych osobowych,
 3. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Ośrodek,

4. sprzątanie pokoi tylko na życzenie Gościa,
 5. wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko gdy wyrazi takie życzenie,
 6. zmianę pokoju w miarę posiadanych możliwości lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły zostać usunięte.
3. Na życzenie Gościa Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
1. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą
 2. wypożyczenie żelazka i deski do prasowania do użytku tylko w miejscu do tego wyznaczonym.
4. Na życzenie Gościa Ośrodek świadczy odpłatnie następujące usługi:
1. skanowanie i drukowanie dokumentów,
 2. wypożyczenie łóżeczka dziecięcego,
 3. wypożyczenie rowerów elektrycznych,
 4. zabiegi i masaże.

§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OŚRODKA

1. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu Cywilnego.
2. Gość ośrodka powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności z tytułu kradzieży pieniędzy, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość
4. Ośrodek posiada niestrzeżony parking i nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa.
5. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione na balkonie, w pojeździe niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu ośrodka, czy poza terenem Ośrodka.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCIA

1. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Ośrodka pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci.
2. Gość ośrodka ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Ośrodka, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go Gości.
3. Ośrodek zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Gościa za wyrządzone szkody stwierdzone po jego wyjeździe, a w przypadku braku danych karty, ma prawo wystąpić do Gościa o finansowe odszkodowanie.
4. Z chwilą wystąpienia jakichkolwiek usterek lub uszkodzeń w pokoju, Gość jest zobowiązany poinformować o tym pracownika recepcji.
5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Ośrodek może jednostronnie rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, z Gościem który je narusza, z zachowaniem prawa do pełnego wynagrodzenia. Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądań Ośrodka, uregulowania należności za pobyt i ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Ośrodka.
6. Ze względów bezpieczeństwa, Gość opuszczający pokój powinien zakręcić krany oraz zamknąć drzwi i odnieść klucz do recepcji.
7. Ośrodkowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Ośrodka, w przypadku opóźnienia lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

§ 7. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobiste, pozostawione przez nieuwagę w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, zostaną odesłane na koszt gościa na wskazany adres.
2. W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji dotyczących odesłania pozostawionych rzeczy, Ośrodek uzna je za rzeczy porzucone.

§ 8. CISZA NOCNA

1. W Ośrodku obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do godziny 07:00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług Ośrodka nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Ośrodek ma prawo do zastosowania rygoru o którym mowa w § 6 ust 6 w przypadku naruszeń ciszy nocnej.

§ 9. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się w pokoju stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania żelazek elektrycznych, innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
2. W Ośrodku istnieje możliwość korzystania ze strefy SPA i Kącika Zabaw na podstawie odrębnych regulaminów, dostępnych w recepcji i na stronie internetowej Ośrodka <https://roza-spa.pl> do których zapoznania się i przestrzegania zobowiązani są Goście.
3. W Ośrodku obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych. W razie naruszenia zakazu Gość zostanie obciążony karą umowną w wysokości 500 zł. W przypadku uruchomienia systemu DSO i przyjazdu straży pożarnej Gość również zostanie obciążony karą umowną w wysokości 500 zł. W przypadku poniesienia przez Ośrodek szkody przewyższającej wysokość kary umownej, Ośrodek może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. W Ośrodku obowiązuje całkowity zakaz posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających. W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić Ośrodek bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Ośrodku.
5. W pokojach ośrodka nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych tzn. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych itp.
6. Zagubienie klucza wiąże się z jednorazową opłatą w wysokości 50 zł.
7. Zakazuje się prowadzenia na terenie Ośrodka akwizycji i sprzedaży obnośnej.
8. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Ośrodka, powodowania nieprzyjemnych zapachów ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Ośrodka.
9. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach ośrodka, ich wyposażeniu oraz przestawienia mebli i wyposażenia.
10. Aktualny cennik usług i opłat w ośrodku znajduje się w recepcji ośrodka oraz na stronie internetowej <https://roza-spa.pl>.
11. Ze względów bezpieczeństwa na terenie Ośrodka obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, hulajnogach, deskorolkach, autkach dla dzieci i innych podobnych urządzeniach jezdnych.
12. Na recepcji oraz korytarzu w strefie SPA prowadzony jest monitoring w celu zapewnienia bezpieczeństwa i porządku oraz ochrony osób i mienia. Zapis z monitoringu udostępniony jest przez administratora danych osobowych tylko uprawnionym osobom i tylko w celach wyższej konieczności.
13. Administratorem danych osobowych jest Róża S.C. Piecha Róża Piecha Grzegorz 43-180 Orzesze ul. Środkowa 27.

14. Pełna informacja o danych osobowych stanowi załącznik do niniejszego regulaminu oraz dostępna jest na stronie <https://roza-spa.pl>.
15. Wszelkie reklamacje, uwagi dotyczące pobytu powinny być składane do kierownictwa Ośrodka pisemnie na adres email: rozagrzybowo@onet.pl
16. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Ośrodkiem jest sąd właściwy dla siedziby głównej Ośrodka Róża Wellness & Spa.