



## Regulamin Centrum Zdrowia i Wypoczynku Nowy Zdrój

### §1

#### PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie obiektu Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w obiekcie Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji obiektu Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku.
4. Opiekunem Gościa jest Recepcja, tel. wew. 01 lub 02.

### §2

#### DOBA HOTELOWA

1. Pokój wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 15:00 do godz. 11:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 20:00 w dniu poprzedzającym dzień wymeldowania z obiektu Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku. Obiekt Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Obiekt Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.

### §3

#### MELDUNEK I REZERWACJA

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Recepcja wydaje jeden klucz (kartę) do pokoju na każdego zameldowanego Gościa. Za zgubienie klucza (karty) obowiązuje opłata w wysokości 30 zł.
3. Osoby korzystające z pobyków z dwoma posiłkami (HB) oraz z jednym posiłkiem (BB) zostaną oznakowane opaską uprawniającą do korzystania z atrakcji i posiłków wymienionych w zakupionej ofercie.
4. Jedna opaska przeznaczona jest tylko i wyłącznie dla jednej osoby. Opaski nie można ściągnąć i każdorazowo należy ją okazać przed skorzystaniem z danej usługi. Przekazanie swojej opaski innej osobie stanowi rażące naruszenie niniejszego regulaminu.
5. Gość obiektu Nowy Zdrój – Centrum Zdrowia i Wypoczynku nie może przekazywać pokoju innym osobom nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
6. Osoby niezameldowane w obiekcie Nowy Zdrój mogą przebywać gościnnie w pokoju od godz. 7:00 do godz. 22:00.
7. Obiekt Nowy Zdrój może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu obiektu Nowy Zdrój lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników obiektu Nowy Zdrój lub innych osób przebywających w obiekcie Nowy Zdrój.
8. Nowy Zdrój akceptuje zwierzęta domowe o wadze do 5kg.
9. Obiekt Nowy Zdrój zastrzega sobie prawo do pobrania pełnej opłaty za pobyt w dniu przyjazdu.
10. Goście mają obowiązek rozliczyć płatności za pobyt w ciągu najpóźniej 48 godzin od momentu zameldowania w obiekcie.
11. Rezerwacji miejsca w obiekcie można dokonać osobiście, telefonicznie, mailowo.
12. Gość dokonujący rezerwacji jest zobowiązany do podania poprawnych danych oraz prawidłowych informacji, zgodnie z którymi zostanie przygotowana rezerwacja wraz z kalkulacją kosztów.
13. Rezerwację uznaje się za potwierdzoną po wpłaceniu zadatku w wysokości 30% wartości zamówienia na konto bankowe obiektu Nowy Zdrój w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
14. Rezerwację należy potwierdzić wpłatą zadatku w ciągu 72 godzin od momentu jej dokonania.
15. Aby otrzymać fakturę VAT potwierdzającą wpłatę zadatku, przed dokonaniem płatności należy przestać na adres mailowy recepcji hotelu ([recepcja@nowyzdroj.pl](mailto:recepcja@nowyzdroj.pl)) dane do faktury: nazwa firmy, adres, NIP.
16. Po zakończeniu procesu rezerwacji Gość otrzyma w formie wiadomości e-mail, na adres wskazany w procesie rezerwacji, potwierdzenie dokonanej rezerwacji.
17. W celu anulowania lub zmiany dokonanej rezerwacji należy skontaktować się z recepcją obiektu Nowy Zdrój: telefonicznie 74 306 76 76 lub mailowo [recepcja@nowyzdroj.pl](mailto:recepcja@nowyzdroj.pl)
18. Pierwsza zmiana terminu dokonanej rezerwacji jest bez kosztowa jeżeli została zgłoszona co najmniej 14 dni przed planowanym przyjazdem. Po jej dokonaniu Gościom nie przysługuje zwrot zadatku w razie późniejszego odwołania rezerwacji lub braku przyjazdu.

Za każdą kolejną zmianę terminu rezerwacji pobierana jest opłata operacyjna wysokości 100 zł liczona od każdego objętego rezerwacją pokoju.

19. W przypadku Anulacji Rezerwacji, która nastąpi najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu Anulacja jest bezpłatna. Hotel zobowiązany jest w terminie 30 dni do zwrotu pełnej kwoty Zadatku.

20. W przypadku Anulacji Rezerwacji poniżej 14 dni przed datą przyjazdu Opłata Rezerwacyjna pozostaje w Hotelu. Anulacje w takim terminie wiążą się z utratą pełnej kwoty wpłaconego Zadatku.

21. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, obiekt Nowy Zdrój nie zwraca opłaty za resztę nie wykorzystanego pobytu.

22. Nowy Zdrój zastrzega sobie możliwość zmiany cen.

#### **§4**

### **USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE**

1. Obiekt Nowy Zdrój świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem.

2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń do Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.

3. Obiekt Nowy Zdrój ma obowiązek zapewnić Gościom:

a) warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,

b) bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,

c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w obiekcie,

d) sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie (serwis sprząający przy pobytach dłuższych niż 2 doby zaczyna się od godziny 9:00: zmiana ręczników, wyrzucanie śmieci, stanie łóżka). Ustalenia indywidualne: odkurzanie i zabieranie śmieci.

e) Nowy Zdrój obowiązany jest wymienić bieliznę pościelową co 7 dni, a ręczniki kąpielowe (białe) po drugiej dobie lub każdorazowo na życzenie gościa, lecz nie częściej niż raz na dobę, ręczniki basenowe (niebieskie) co 7 dni. Ręczniki zabiegowe (brązowe) dostępne są odpłatnie na życzenie Gościa w recepcji zabiegowej w cenie 20 zł/pobyt oraz są wymieniane na życzenie Gościa lecz nie częściej niż raz na dobę. Nie dotyczy obozów i grup zorganizowanych.

f) sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, obiekt Nowy Zdrój dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność,

4. Dodatkowo na życzenie Gościa świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,

b) budzenie o wyznaczonej godzinie

c) przechowanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w obiekcie, w depozycie w Recepcji

d) przechowanie bagażu Gościa,

e) zamawianie taxi

5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z części rekreacyjnej Wellness (baseny, jacuzzi, saunarium), jeśli nie postanowiono inaczej.

6. Usterki i problemy techniczne są usuwane przez konserwatora w godzinach 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku (dni robocze). W przypadku gdy usterka wystąpi poza określonymi powyżej godzinami podjęcie naprawy nastąpi następnego dnia roboczego.

7. Poważne awarie usuwane będą na bieżąco lub w najbliższym możliwym terminie.

#### **§ 5**

### **STREFA WELLNESS – BASENY, SAUNY, SALA FITNESS**

1. Nowy Zdrój nie zapewnia ratownika na basenie.

2. Gość akceptuje fakt iż w związku z częstą wymianą wody w jacuzzi istnieje możliwość iż woda nie będzie zawsze miała odpowiedniej temperatury.

3. Gość akceptuje możliwość występowania usterek na basenie.

4. Basen jest w cenie pokoju jako gratis. Gość nie może ubiegać się o zmniejszenie ceny pobytu, w razie wystąpienia awarii w strefie basenowej.

5. Zasady korzystania z basenu reguluje Regulamin Kompleksu Basenowego.

6. Korzystanie z saunarium jest w cenie pokoju jako gratis. Gość nie może ubiegać się o zmniejszenie ceny pobytu w razie wystąpienia awarii w saunarium.

7. Gość akceptuje możliwość występowania usterek w saunarium.

8. Zasady korzystania z saunarium reguluje Regulamin Strefy Saun.

9. Korzystanie z siłowni/sali fitness/sali zabaw dla dzieci jest w cenie pokoju jako gratis. Gość nie może ubiegać się o zmniejszenie ceny pobytu w razie wystąpienia awarii w siłowni/sali fitness.

10. Gość akceptuje możliwość występowania usterek w siłowni/ sali fitness/sali zabaw dla dzieci.

11. Zasady korzystania z siłowni/sali fitness reguluje Regulamin Korzystania z Siłowni/ Sali Fitness/sali zabaw dla dzieci.

#### **§6**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Na terenie obiektu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia i zanieczyszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu powstałe z winy gościa i odwiedzających go osób. Nowy Zdrój zastrzega sobie

możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Kwota obciążenia będzie kwotą z Cennika wyposażenia lub będzie zależna od kosztów, jakie musi ponieść obiekt, aby doprowadzić zniszczone przedmioty do pierwotnego stanu. Cennik wyposażenia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Rzeczy nieuwzględnione w Cenniku podlegają wycenieniu indywidualnej.

3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest parkowanie przed głównym wejściem do budynku i na drogach dojazdowych do budynku (z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych). Pojazdy tam zaparkowane będą odholowane na koszt Gościa.

4. Parkowanie na trawnikach jest surowo zabronione.

5. Nowy Zdrój nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do gościa.

6. W pokojach obowiązuje zachowanie ciszy od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego.

7. Zachowanie gości i osób korzystających z usług Nowy Zdrój nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości. Nowy Zdrój może odmówić w trybie natychmiastowym dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.

8. Obowiązuje całkowity zakaz wynoszenia z pokoju rzeczy należących do Nowy Zdrój oraz jedzenia z Restauracji. Kara za wynoszenie jedzenia wynosi 25 zł.

9. Na terenie Centrum Zdrowia i Wypoczynku Nowy Zdrój obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych. Zakaz palenia dotyczy również pokoi, tarasów i balkonów. Palenie dozwolone jest wyłącznie na zewnątrz budynku w wyznaczonych miejscach. Każdorazowo w przypadku naruszenia zakazu gość zostanie obciążony karą pieniężną w wysokości 500 zł, która jest doliczana w recepcji.

10. Jeśli z winy gościa zostanie uruchomiony alarm SSP/DSO gość zostanie dodatkowo obciążony karą pieniężną w wysokości 500 zł.

11. Jeśli z winy gościa zostanie wezwana jednostka Państwowej Straży Pożarnej gość zostanie dodatkowo obciążony karą pieniężną w wysokości 2000 zł.

12. Nieuzasadnione użycie Ręcznego Ostrzegacza Pożarowego (ROP) skutkuje naliczeniem kary pieniężnej w wysokości 500 zł oraz nałożeniem mandatu przez Służby Ratownicze.

13. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Nowy Zdrój przechowa te przedmioty przez trzy miesiące.

14. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Nowy Zdrój może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowanie się do żądań obiektu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia obiektu.

15. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.

16. Obiektowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do obiektu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

## **§7 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., informujemy że administratorem danych osobowych jest Firma Handlowo-Usługowa Palbow Mirosław z siedzibą w Lwówku Śląskim, ul. Sikorskiego 12, 59-600. NIP 616-000-29-62 REGON 230516949.

2. Dane osobowe przetwarzane są w celu rezerwacji noclegu, oraz świadczenia usług hotelarskich. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania usługi. Dodatkowo po wyrażeniu zgody przez gościa, jego dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingowych w zakresie udzielonej zgody. Dane mogą również podlegać profilowaniu w zakresie udzielonej zgody. Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez okres określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody do czasu jej odwołania. Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 14 dniach od daty ich rejestracji.

3. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez hotel. Ponadto prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia, oraz prawo do bycia zapomnianym w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.

4. Państwa dane mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców:

- firmom transportowym i taksówkarskim w przypadku zamówienia dla gościa transportu lub przesyłki kurierskiej;
- firmom świadczącym usługi wsparcia IT dla hotelu;
- firmom świadczącym usługi obsługi księgowej i prawnej;
- firmom świadczącym usługi marketingowe dla hotelu.

5. W przypadku stwierdzenia że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO). Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie hotelu, lub za pomocą skrzynki mailowej [marketing@nowyzdroj.pl](mailto:marketing@nowyzdroj.pl)

## **§8**

### **REKLAMACJE I WNIOSKI**

1. Reklamacje, wnioski i skargi związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz innymi usługami świadczonymi przez Nowy Zdrój należy zgłaszać możliwie bezpośrednio po stwierdzeniu podstaw do ich zgłoszenia do Działu Marketingu w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze.

2. Reklamacje wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. Ewentualne reklamacje nie mogą mieć wpływu na termin pobytu i wysokość płatności.

4. Reklamacje będą rozpatrywane i rozwiązywane indywidualnie, a o sposobie załatwienia sprawy Gość składający reklamację zostanie poinformowany.

#### **§9**

1. Nowy Zdrój 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 hotelowym czy poza terenem Nowy Zdrój.

2. Nowy Zdrój nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawie energii elektrycznej, wody i innych mediów nie wynikające z winy Nowy Zdrój, a będące efektem czynników zewnętrznych lub przerw w dostawie ze strony dostawców.