



## **REGULAMIN OBIEKTU**

Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie ośrodka **Bursztynowe Wzgórze Family Resort** i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji i zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w resorcie Bursztynowe Wzgórze.

Dokonując ww. czynności gość potwierdza, iż zapoznał się z regulaminem i go akceptuje.

Regulamin obowiązuje wszystkich gości przebywających na terenie Obiektu Bursztynowe Wzgórze Family Resort.

Regulamin jest dostępny do wglądu dla gości w recepcji hotelowej oraz na stronie internetowej resortu Bursztynowe Wzgórze.

### **Regulamin i warunki uczestnictwa w pobytach organizowanych przez:**

**Bursztynowe Wzgórze Family Resort**

**ul. Wschodnia 4, 78-111 Ustronie Morskie, Sianożęty**

1. Zawarcie umowy pomiędzy uczestnikiem pobytu (gościem), a resortem Bursztynowe Wzgórze Family Resort (usługodawcą) następuje w momencie dokonania rezerwacji przez uczestnika i po jej potwierdzeniu przez Bursztynowe Wzgórze Family Resort. Jednocześnie uczestnik pobytu zobowiązuje się do dokonania wpłaty zadatku w wysokości uzgodnionej z pracownikiem biura usługodawcy lub otrzymanej w potwierdzeniu rezerwacji.

Po otrzymaniu Vouchera uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pozostałej kwoty zgodnie z terminami podanymi na Voucherze.

2. Rezerwacja zagwarantowana zostanie po wpłaceniu zadatku przez uczestnika pobytu w wysokości 30% wartości rezerwowanego pobytu w wyznaczonym terminie znajdującym się w potwierdzeniu rezerwacji. Nieopłacenie zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.
3. Wpłata zadatku na poczet pobytu w resorcie Bursztynowe Wzgórze jest jednoznaczna z akceptacją regulaminu ośrodka.
4. W przypadku rezygnacji z pobytu w resorcie Bursztynowe Wzgórze wpłacony zadek nie podlega zwrotowi.
5. W sytuacji rezygnacji z pobytu, którego dotyczy umowa uczestnik powinien powiadomić resort na piśmie - listem poleconym wysłanym na adres: Bursztynowe Wzgórze Family Resort, Sianożęty, ul. Wschodnia 4, 78-111 Ustronie Morskie. W piśmie należy podać numer rezerwacji, termin planowanego pobytu, ilość osób, rodzaj zakwaterowania objętego rezerwacją. Rezygnacja uczestnika bez względu na jej przyczynę, powoduje obowiązek uiszczenia opłaty za odstąpienie od umowy. Uczestnik zapłaci następujące opłaty, które zostaną wyliczone, jednak nie większe niż wartość wyrażona procentowo w stosunku do całkowitego kosztu pobytu w przypadku rezygnacji (nie dotyczy ofert bezzwrotnych):
  - a. do 62 dni przed rozpoczęciem pobytu –10%,
  - b. od 61 do 40 dni przed rozpoczęciem pobytu –25%,
  - c. od 39 do 30 dni przed rozpoczęciem pobytu -50%,
  - d. w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem pobytu, a także w wypadku niezgłoszenia się na pobyt -90%.

Nie dotyczy to ofert bezzwrotnych w przypadku których dokonanie wpłaty zadatku w wysokości uzgodnionej z pracownikiem biura usługodawcy jest równoznaczne z ostatecznym zaakceptowaniem niniejszych warunków uczestnictwa.

6. Nie przesłanie na piśmie listem poleconym na ww. adres resortu oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z numeru rezerwacji w ciągu 14 dni od daty potwierdzenia zawarcia umowy poprzez dokonanie wpłaty zadatku przez uczestnika w wysokości określonej przez Bursztynowe Wzgórze Family Resort jest równoznaczne z ostatecznym zaakceptowaniem niniejszych warunków uczestnictwa.
7. W przypadku dokonania rezerwacji i wpłacenia zadatku poniżej 44 dni przed rozpoczęciem pobytu rezerwacja jest traktowana jako bezzwrotna

i w momencie ewentualnej rezygnacji uczestnik ponosi koszty w wysokości 90% wartości pobytu.

8. Wszelkie reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie w czasie trwania pobytu, w recepcji Bursztynowe Wzgórze Family Resort w formie pisemnej lub przesłane na adres: Bursztynowe Wzgórze Family Resort, Sianożęty, ul. Wschodnia 4, 78-111 Ustronie Morskie, w ciągu 14 dni od zakończenia pobytu.
9. Bursztynowe Wzgórze Family Resort oferuje dla swoich gości szereg usług dodatkowo płatnych takich jak:
  - a. wypożyczanie parawanów, leżaków, grzejników, rowerów, przyczepki, kijków do nordic walking, sejfów (tylko w apartamentach),
  - b. parking monitorowany, ogrodzony, niestrzeżony,
  - c. łóżeczko dziecięce wraz z pościelą,
  - d. dodatkowa wymiana ręczników( 1 raz w tygodniu lub w wyjątkowych sytuacjach), sprzątanie pokoju lub apartamentu,
  - e. lunch na drogę (po zgłoszeniu w recepcji min. 2 dni przed wyjazdem), lub dodatkowe posiłki w ciągu dnia,
  - f. opłata za pobyt psa, zwierzęta są akceptowane w wyznaczonych pokojach i po wcześniejszym ustaleniu z recepcją.

Ceny usług dodatkowo płatnych są przedstawione w poszczególnych ofertach na stronie internetowej resortu oraz w recepcji. Wszystkie dodatkowe opłaty dokonujemy w dniu przyjazdu w recepcji Resortu.

10. Jeżeli z winy usługodawcy nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub ich jakość będzie istotnie niższa niż wynikająca z treści umowy to usługodawca bierze na siebie stosowną odpowiedzialność polegającą na zapewnieniu świadczeń zastępczych. W przypadku, gdy wykonanie świadczenia zastępczego będzie niemożliwe lub uczestnik nie wyrazi zgody na świadczenie zastępcze, usługodawca zobowiązany będzie do wypłacenia różnicy w cenie świadczeń lub wypłaty kwoty stanowiącej równowartość niezrealizowanego świadczenia. Sposób wypłaty będzie uzgodniony z uczestnikiem, a w przypadku, gdy płatność nastąpiła przy użyciu karty płatniczej zwrot może być wykonany na kartę.
11. Nie uważa się za wadę usługi, niedociągnięć zawinionych przez uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z usługodawcą albo wynikających z okoliczności niezawinionych przez usługodawcę, na które

usługodawca nie ma wpływu (np. warunki atmosferyczne, techniczne, decyzje władz lokalnych itp.). Dotyczy to również opóźnień i zmian w transporcie komunikacji samochodowej, kolejowej, itp.

12. Cena pobytu nie obejmuje kosztów ubezpieczenia uczestników od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia kosztów rezygnacji oraz ubezpieczenia rzeczy osobistych i bagażu. Ubezpieczenia tego typu mogą stanowić przedmiot odrębnej umowy pomiędzy uczestnikiem a zakładem ubezpieczeń.
13. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie przesyłki dostarczane do Ośrodka na zlecenie Gościa w tym bagaży i innych przedmiotów wysyłanych firmą kurierską. Obiekt nie uczestniczy w pilnowaniu, transportowaniu i dźwiganiu bagaży oraz nie śledzi nadawania i odbierania bagaży i przesyłek dla firmy kurierskiej. Gość w tym zakresie ponosi pełną odpowiedzialność.
14. Bursztynowe Wzgórze Family Resort może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin resortu wyrządzając szkodę w mieniu ośrodka lub gości, szkodę na osobie gościa, pracowników albo innych osób przebywających w resorcie, a także zakłócił funkcjonowanie resortu lub spokojny pobyt pozostałym gościom.
15. Bursztynowe Wzgórze Family Resort zastrzega sobie prawo do możliwości zmiany cennika w sytuacji wzrostu kosztów eksploatacyjnych. W przypadku takiej konieczności ceny potwierdzonych już rezerwacji nie ulegają zmianie.
16. Bursztynowe Wzgórze Family Resort nie przewiduje zmian lub zwrotów pieniędzy za niewykorzystane usługi wliczone w cenę pobytu np. zabiegi, posiłki oraz za niewykorzystane noclegi.
17. Podstawą do zameldowania gościa jest okazanie w recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem. Przy zameldowaniu dzieci należy okazać dokument poświadczający wiek dziecka.
18. Resort nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych danych przez gości.
19. Wszystkie faktury wystawiane są zgodnie z rezerwacją i Rozporządzeniem Ministra.
20. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie ośrodka pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Resort nie ponosi odpowiedzialności za nieszczęśliwe wypadki dzieci, a w szczególności za pozostawione same bez opiekuna.

21. Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy różnie, w zależności od oferty:
  - a. pobyt wypoczynkowy: od 16:00 (obiadokolacja) do 10:00 (śniadanie),
  - b. turnus rehabilitacyjny: od 16:00 (obiadokolacja) do 12:00 (śniadanie).
22. Osoby niezameldowane w resorcie Bursztynowe Wzgórze np. odwiedzające zameldowanych gości resortu mogą przebywać na terenie obiektu od godziny 9:00 do 20:00.
23. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w zarezerwowanych pokojach, apartamentach oraz w domkach oraz w ich wyposażeniu.
24. Goście ośrodka nie mogą przekazywać pokoju, apartamentu lub domku osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
25. Bursztynowe Wzgórze Family Resort zaleca parkowanie w wyznaczonych do tego celu miejscach. Resort nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę pojazdu należącego do gościa podczas pobytu w resorcie.
26. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, urządzeń i pomieszczeń należących do Bursztynowego Wzgórza Family Resort powstałych z winy jego, dzieci lub odwiedzających go osób.  
W przypadku wystąpienia szkody gość powinien niezwłocznie zawiadomić recepcję ośrodka jej wystąpieniu.
27. Uczestnik zobowiązuje się stosować do obowiązujących w resorcie warunków uczestnictwa, przepisów i regulaminów usługodawcy, które mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim uczestników podczas organizowanych przez usługodawcę pobytów.
28. W przypadku zachowania się kuracjusza niezgodnego z przyjętymi normami społecznymi powodującymi dyskomfort innych osób przebywających na turnusie , jak również personelu Resortu, może być on usunięty z Resortu bez zwrotu wpłaconych przez niego należności za pobyt.
29. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe palenie tytoniu oraz papierosów elektronicznych na terenie ośrodka jest zabronione. Nieprzestrzeganie zakazu grozi karą pieniężną w wysokości 500 zł.
30. Goście są zobowiązani do przestrzegania przepisów przeciwpożarowych i BHP na terenie ośrodka.
31. Ośrodek akceptuje zwierzęta domowe w wyznaczonych pokojach po wcześniejszym uzgodnieniu tego z recepcją resortu i uiszczeniu dodatkowej opłaty. Właściciele zobowiązani są do posiadania aktualnej książeczki

szczepień, sprzątanania wszelkich nieczystości i wyprowadzania psów na smyczy w trosce o komfort i bezpieczeństwo innych gości resortu oraz personelu.

32. Recepcja resortu Bursztynowe Wzgórze jest czynna w godz. 8-16h. W pilnych sytuacjach goście proszeni są o kontakt telefoniczny: 607-460-311.
33. Na terenie resortu Bursztynowe Wzgórze w godzinach od 22:00 do 7:00 obowiązuje cisza nocna.
34. Dokonując rezerwacji uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych (art., 23ust. 1 i 2 ustawy z 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych –Dz. U. z 2002r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.), w szczególności na zbieranie, utrwalanie i udostępnianie danych ujawnionych podczas rezerwacji i historii choroby w bazie danych Resortu w Bursztynowe Wzgórze Family Resort i korzystanie z nich przez administratora danych w celach marketingowych. Dokonując rezerwacji Uczestnik oświadcza także, iż został poinformowany przez administratora danych o prawie do wglądu i poprawiania danych osobowych oraz o tym, że dane są chronione zgodnie z postanowieniami ustawy o ochronie danych osobowych.
35. Aby korzystać z bezpłatnych atrakcji na terenie resortu Bursztynowe Wzgórze wszyscy nasi goście są zobowiązani do noszenia na ręce opasek identyfikacyjnych. Jednocześnie informujemy, że utrata, zgubienie lub zniszczenie, a także udostępnienie paska identyfikacyjnego innym osobom, uniemożliwi Państwu korzystanie z naszych usług w pełnym zakresie. Za zgubienie klucza pobierana jest opłata w wys. 60 zł.
36. Właściciel resortu Bursztynowe Wzgórze nie ponosi odpowiedzialności prawnej i materialnej za przedmioty oraz rzeczy pozostawione bez opieki na terenie całego ośrodka przez gości. Obowiązek zabezpieczenia swoich rzeczy przed kradzieżą, zgubieniem czy zniszczeniem spoczywa na ich właścicielach.

## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z ZABIEGÓW**

1. Każdy uczestnik korzystający z zabiegów fizjoterapeutycznych w Bursztynowym Wzgórzu ma obowiązek zapoznać się z niniejszym regulaminem i stosować się do jego zaleceń.
2. Każdy uczestnik korzystający z zabiegów zobowiązany jest do noszenia czystego i wygodnego stroju sportowego, umożliwiającego wykonanie zabiegów. Na zabiegi uczestnik przychodzi z własnym ręcznikiem.
3. Na zabiegi uczestnik zobowiązany jest przyjść 5 minut przed wyznaczonym czasem. Nie przyjście na zabiegi w wyznaczonym czasie oznacza rezygnację z usługi- zabiegu.
4. Zabiegi nie będą wykonane uczestnikom:
  - będącym pod wpływem alkoholu lub innych środków o podobnym działaniu,
  - osobom ze zmianami skórnymi wskazującymi na możliwość zakażenia
  - z naganną higieną osobistą- przed przyjściem na zabieg uczestnik dokonuje osobistej toalety.
5. Uczestnik zobowiązany jest również poinformować personel o wszystkich dolegliwościach lub odstępstwach od normy jakie mogłyby być przeszkodą do wykonania zabiegu leczniczego. Choroba, gorączka, przeziębienie jest głównym przeciwwskazaniem do wykonania zabiegu.
6. Zabrania się używania telefonów komórkowych podczas zabiegów.
7. W razie zaistnienia jakiegokolwiek niebezpieczeństwa fizjoterapeuta może nakazać uczestnikowi natychmiastowe opuszczenie gabinetu.
8. Zaleca się, aby w czasie korzystania z zabiegów/ćwiczeń nie posiadać przy sobie cennych przedmiotów.
9. Osoby niszczące wyposażenie gabinetu zabiegowego ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wyrządzone szkody. Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność materialną ponoszą ich prawni opiekunowie.
10. Uczestnicy używający przemocy fizycznej, ubliżający, naruszający porządek publiczny, krytykujący i podważający kompetencje pracowników, zachowujący się niezgodnie z przyjętymi normami społecznymi będą wymeldowani w trybie natychmiastowym z Resortu.

**Życzymy Państwu udanego pobytu!**  
**Dyrekcja Bursztynowego Wzgórza Family Resort**

