

Regulamin ogólnych zasad rezerwacji i pobytu klienta pełnopłatnego w Sanatorium Uzdrowiskowym Augustów w Augustowie

§ 1. Ogólny cel działalności

1.1 Głównym celem Sanatorium Uzdrowiskowego Augustów w Augustowie, zwanym dalej Sanatorium, jest zapewnienie gościom oraz kuracjom odpowiednich warunków wypoczynku, leczenia i rehabilitacji.

§ 2. Zasady rezerwacji pobytu

2.1 Dokonanie rezerwacji i przebywanie w Sanatorium jest jednoznaczne z przyjęciem i akceptacją Regulaminu ogólnych zasad rezerwacji i pobytu klienta pełnopłatnego w Sanatorium Uzdrowiskowym Augustów w Augustowie, określonych poniżej.

2.2 Zgłoszenie w Sanatorium pobytu, niezależnie od jego rodzaju, wiąże się z koniecznością dokonania rezerwacji i wpłacenia zaliczki. W przypadku gdy rezerwacja dokonywana jest na więcej niż 7 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu, zaliczkę należy uiścić nie później niż w terminie 7 dni od dnia dokonania tej rezerwacji. Jeśli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 7 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu, zaliczkę należy uiścić najpóźniej na dzień przed rozpoczęciem planowanego pobytu.

2.3 Rezerwacji dokonać można telefonicznie pod nr tel. 87 643 28 71 lub 87 643 28 72, osobiście w siedzibie Sanatorium przy ul. Zdrojowej 3/5/7 w Augustowie lub drogą elektroniczną – za pośrednictwem strony: www.sanatorium.augustow.pl lub na adres mailowy: recepja.sanatorium@biavita.pl.

2.4 Rezerwacja wstępna. Rezerwacja wstępna uznana jest za obowiązującą po elektronicznym bądź pisemnym potwierdzeniu jej przyjęcia przez pracownika Sanatorium. Rezerwacja wstępna nie gwarantuje stronom wykonania umowy, a jedynie wstępne zarezerwowanie pokoju i/lub innych usług do czasu wpłaty zaliczki. W przypadku braku wpłaty zaliczki w terminie nie dochodzi do rezerwacji właściwej, a rezerwacja wstępna zostaje anulowana.

2.5 Rezerwacja właściwa. W przypadku wpływu na konto Sanatorium kwoty zaliczki w terminie określonym w ust. 2.2 powyżej, Gość otrzyma fakturę VAT dokumentującą dokonanie wpłaty.

§ 3. Zasady wpłaty zaliczki

3.1 Po dokonaniu rezerwacji wstępnej Gość zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości 30% wartości świadczonych na jego rzecz usług, w terminie określonym w ust. 2.2 powyżej. W tytule przelewu/wpłaty należy podać imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja oraz termin jej pobytu.

3.2 Pozostałą należność, wynikającą z zamówionych usług, Gość powinien uregulować w dniu przyjazdu do Sanatorium: gotówką lub kartą płatniczą w recepcji bądź przelewem bankowym na rachunek bankowy (w tym przypadku opłata podlega stwierdzeniu na podstawie okazanego dowodu wpłaty) co zostaje potwierdzone wystawieniem faktury rozliczeniowej.

§ 4. Warunki Płatności

4.1 Wszelkie opłaty za usługi świadczone przez Sanatorium powinny być realizowane w miejscu siedziby Sanatorium bądź na wskazany rachunek bankowy Sanatorium.

4.2 Ceny świadczeń dla Gości są cenami umownymi i zawierają podatek od towarów i usług.

4.3 Gość zobowiązany jest także do uiszczenia najpóźniej w dniu przyjazdu opłaty uzdrowskiej za każdy dzień pobytu w wysokości ustalonej przez Radę Miejską w Augustowie w uchwale w sprawie zasad ustalenia i poboru oraz terminów płatności i wysokości stawek opłaty uzdrowskiej.

§ 5. Zasady zachowania rezerwacji

5.1 W przypadku nie zgłoszenia się Gościa w recepcji Sanatorium w dniu rozpoczęcia pobytu rezerwacja potwierdzona zaliczką (właściwa) zachowywana jest do rozpoczęcia kolejnej „doby hotelowej”. Rezerwacja wstępna jest usuwana z systemu Sanatorium po upływie terminu na wpłatę zaliczki określonego w ust. 2.2 powyżej.

§ 6. Zasady rezygnacji z pobytu i zwrotu zaliczki

6.1 Gość ma prawo do rezygnacji z pobytu, z zastrzeżeniem, że w zależności od czasu zgłoszenia rezygnacji może utracić wpłaconą przez siebie zaliczkę, która potrącana jest na rzecz Sanatorium celem rekompensaty poniesionych kosztów. Wysokość utraty zaliczki określają poniższe zasady:

6.2 Rezygnacja z pobytu, jeśli związana ma być ze zwrotem zaliczki, wymaga zgłoszenia Sanatorium przekazanego pocztą lub drogą mailową.

6.3 W przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie krótszym niż 35 dni, ale nie krótszym niż 15 dni przed rozpoczęciem pobytu w Sanatorium wniesiona zaliczka podlega zwrotowi po potrąceniu 50% kwoty zaliczki.

6.4 W przypadku zgłoszenia rezygnacji z zamówionego pobytu w terminie krótszym niż 15 dni, ale nie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem pobytu wpłacona zaliczka podlega zwrotowi po potrąceniu 75% kwoty zaliczki.

6.5 W przypadku zgłoszenia rezygnacji z zamówionego pobytu w terminie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem pobytu wpłacona zaliczka nie podlega zwrotowi.

6.6 Gość ma prawo skrócić pobyt w Sanatorium:

- z powodu swojej choroby, która uniemożliwia kontynuowanie pobytu w Sanatorium,
- z przyczyn niezależnych od Gościa, w szczególności udokumentowanej choroby lub śmierci członka najbliższej rodziny lub osoby pozostającej pod opieką Gościa,
- z innych przyczyn, niezależnych od Gościa, za akceptacją Sanatorium.

W przypadku skrócenia pobytu w sanatorium Gość ponosi odpłatność w wysokości 50% niewykorzystanej kwoty pobytu. Sanatorium, po przeanalizowaniu indywidualnego przypadku, może odstąpić od obciążania Gościa przedmiotowymi kosztami.

6.7 W przypadku śmierci Gościa przed rozpoczęciem lub w toku pobytu, całość niewykorzystanych zaliczek oraz opłat podlega zwrotowi na rzecz spadkobierców, na podstawie okazanego prawomocnego postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku bądź notarialnego aktu poświadczenia dziedziczenia.

§ 7. Prawa i obowiązki Gości

7.1 Gość ma prawo do korzystania ze świadczeń oferowanych przez Sanatorium zgodnie z ofertą.

7.2 Gość ma prawo do zgłoszenia w recepcji Sanatorium wszelkich uwag i sugestii dotyczących pobytu, a także do otrzymania koniecznej pomocy i opieki.

7.3 Gość zobowiązany jest do przestrzegania ustalonej przez Sanatorium ciszy nocnej, która trwa od godz. 22:00 do godz. 6:00.

7.4 Gość zobowiązany jest do przestrzegania na terenie Sanatorium przepisów związanych z bezpieczeństwem pożarowym oraz przepisów porządkowych obowiązujących w Sanatorium oraz innych aktów i procedur ustanowionych przez Sanatorium.

7.5 Od momentu rozpoczęcia pobytu Gość zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek przedstawicieli Sanatorium, które umożliwią realizację pobytu.

7.6 W razie naruszania przez Gości w sposób rażący, uporczywy lub zagrażający zdrowiu lub życiu innych Gości ustanowionego porządku, Sanatorium ma prawo rozwiązać w trybie natychmiastowym umowę z niestosującym się do określonych zasad porządkowych Gościem oraz obciążyć go kosztami powstałych z jego winy szkód, na zasadach ogólnych. Gość ponosi odpowiedzialność za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia, utracenie przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Sanatorium powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.

7.7 Gość przebywający w Sanatorium odpowiedzialny jest za sprzęt stanowiący wyposażenie pokoju. W przypadku jego uszkodzenia ponosi pełną odpowiedzialność, w tym odpowiedzialność finansową.

7.8 Gość jest zobowiązany do zwrotu wydanego w czasie meldunku klucza/karty do pokoju. W przypadku jego zgubienia Gość zostanie obciążony opłatą w wysokości określonej w obowiązującym w tym zakresie cenniku.

7.9 Gość jest zobowiązany do zgłaszania w recepcji wszystkich odwiedzających go w Sanatorium osób nie będących Gośćmi Sanatorium, którzy mogą odwiedzić Gościa od godziny 6:00 i mają obowiązek opuścić Sanatorium przed godziną 22:00.

7.10 Gość zobowiązany jest zgłosić się w recepcji Sanatorium w dniu zakończenia pobytu w celu dopełnienia formalności wymeldowania (tj. odebranie pokoju, zwrot wydanego klucza/karty).

§ 8. Odpowiedzialność

8.1 Sanatorium nie ponosi odpowiedzialności za wady bądź niewykonanie usług, które były oferowane przez podwykonawców (m.in. imprezy fakultatywne, wycieczki, wynajęty samochód).

8.2 Sanatorium zastrzega sobie prawo do niedokonywania zwrotów wartości świadczeń niewykorzystanych w części lub w całości z przyczyn leżących po stronie Gościa.

8.3 Sanatorium nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie lub zagubienie rzeczy wartościowych należących do Gości, które nie zostały złożone do depozytu. Sanatorium ponosi odpowiedzialność w zakresie określonym przepisami art. 846-849 kodeksu cywilnego. Gość powinien zawiadomić recepcję Sanatorium o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

8.4 Sanatorium zastrzega sobie prawo do odwołania rezerwacji w każdym czasie przed jej rozpoczęciem z powodów zdarzeń losowych niezależnych od Sanatorium. Sanatorium, wedle



własnego wyboru, jest wówczas zobowiązane do złożenia oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonej należności w terminie 7 dni.

§ 9. Reklamacje

9.1 Uwagi i reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz innymi usługami świadczonymi przez Sanatorium należy zgłaszać bezpośrednio po stwierdzeniu podstaw do ich zgłoszenia do przedstawiciela Sanatorium, który jest zobowiązany do zbadania zasadności złożonej reklamacji.

9.2 Ewentualne reklamacje nie mają wpływu na termin pobytu i wysokość płatności.

9.3 Reklamacje będą rozpatrywane i rozwiązywane indywidualnie. O sposobie załatwienia sprawy Gość składający reklamację zostanie poinformowany w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Sanatorium.

§ 10. Pozostałe postanowienia

10.1 Pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną należy deponować w recepcji. Sanatorium może odmówić przyjęcia tych rzeczy, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Sanatorium mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.

10.2 W przypadku stwierdzenia w pokoju Gościa nocujących osób, za które nie wniesiona została stosowna opłata Sanatorium może zastosować, karę umowną w wysokości 100% opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem za jednodniowy nocleg w przedmiotowym pokoju za każdą przenocowaną osobę.

10.3 W pokojach Sanatorium obowiązuje całkowity zakaz używania urządzeń mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia Gości lub innych osób przebywających w Sanatorium (w tym m.in. grzałek elektrycznych).

10.4 W Sanatorium obowiązuje bezwzględny zakaz palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych. W przypadku naruszenia przez Gościa zakazu palenia, Sanatorium ma prawo obciążyć danego Gościa dodatkową opłatą stanowiącą odszkodowanie za koszty wykonania usługi dearomatyzacji pokoju w kwocie do 500 zł.

10.5 W obiekcie Sanatorium obowiązuje zakaz wynoszenia jedzenia, naczyń i nakryć stołowych z restauracji i kawiarni.

10.6 Pokoje znajdujące się w Sanatorium nie są przeznaczone do sporządzania posiłków.

10.7 Do obiektu Sanatorium nie są przyjmowane zwierzęta.

10.8 W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu Sanatorium może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która go łamie. Osoba ta jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do poleceń przedstawiciela Sanatorium, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz do opuszczenia terenu Sanatorium.

10.9 Sanatorium może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin wyrządzając szkody w mieniu Sanatorium lub Gości, naruszając nietykalność osobistą Gości, pracowników Sanatorium lub innych osób przebywających

w Sanatorium lub w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie Sanatorium. Sanatorium może odmówić przyjęcia Gościa, który rażąco łamie zasady bezpieczeństwa oraz wewnętrzne procedury sanitarne Sanatorium.

Wiceprezes Zarządu


Mariusz Piasecki

Prezes Zarządu


Andrzej Wójcik

BiaVita Polska Spółka Akcyjna
15-102 Białystok
ul. Bitwy Białostockiej 7
SEKRETARIAT tel. 85 653-45-27
REGON 00065414, NIP 542-020-22-79