

Przedmiot regulaminu

§ 1

1. Regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie obiektu Pieniny Grand w Szczawnicy. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której dochodzi poprzez podpisanie karty rejestracyjnej, dokonanie rezerwacji poprzez wszystkie dostępne kanały sprzedaży, wpłatę zaliczki lub poprzez opłacenie całkowite rezerwacji. Gość dokonując jednej z wyżej wymienionych czynności, potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje postanowienia Regulaminu.
2. Obiekt prowadzony jest przez spółkę: Pieniny Grand Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-337), przy ulicy Juliana Bartoszewicza 3/30 wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000812675, NIP: 5252806550, REGON: 384822351,
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.pieninygrand.pl oraz na recepcji na każde życzenie Gościa.
4. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców.
5. Tabliczki piktogramowe i informacyjne umieszczone na terenie Obiektu i wokół niego stanowią integralną część Regulaminu. Użytkownicy zobowiązani są do bezwzględnego przestrzegania informacji zamieszczonych na tabliczkach piktogramowych i informacyjnych.

Doba

§ 2

1. Pokój wynajmowany jest na doby.
2. Gość podczas składania rezerwacji określa termin pobytu.
3. Doba trwa od godziny 16:00 w dniu zameldowania do godziny 11:00 w dniu następnym, chyba że umowa grupowa lub potwierdzenie indywidualne stanowi inaczej.
4. Życzenie przedłużenia doby należy zgłosić w recepcji, nie później niż do godziny 9:00, w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju. Obiekt uwzględni prośbę przedłużenia doby w miarę dostępności pokoi. Przedłużenie doby może wiązać się doliczeniem kosztów dodatkowych, ustalonych wcześniej z Gościem.
5. W przypadku nie opuszczenia pokoju we wskazanych godzinach Obiekt ma prawo doliczenia do rachunku Gościa kosztu kolejnej doby, zgodnie z cennikiem, na dany dzień, na stronie internetowej obiektu.
6. Opiekunem Gościa jest recepcja dostępna pod numerem wewnętrznym 5000.

Rejestracja pobytu

§ 3

1. Podstawą zarejestrowania pobytu Gościa jest okazanie w recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty rejestracyjnej.
2. Osoby niezarejestrowane na pobyt w Obiekcie mogą przebywać gościnnie w pokoju od godziny 7:00 do godziny 22:00.
3. Gość nie może przekazać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.

4. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobyków) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Obiektu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Obiektu lub innych osób przebywających w Obiekcie.
5. Obiekt może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa lub zażądać od Gościa uiszczenia kaucji, w celu zabezpieczenia wszelkich płatności, np. nieuiszczonej jeszcze należności za pobyt, w wysokości nie wyższej niż wysokość należnej opłaty za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia Obiekt również do pobrania należności z tej karty.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Obiekt nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
7. Za skrócenie pobytu Gość zostanie obciążony całkowitą wartością rezerwacji.
8. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
9. W opłatę za pobyt nie jest wliczona należność z tytułu opłaty uzdrowskiej. Opłatę należy uregulować w recepcji zgodnie ze stawką obowiązującą w terminie pobytu uchwaloną przez Radę Miejską w Szczawnicy.

Rezerwacja

§ 4

1. Gość jest uprawniony do zawarcia umowy z Obiektem za pośrednictwem strony internetowej www.pieninygrand.pl
2. Goście dokonuje rezerwacji w systemie rezerwacyjnym poprzez wykonanie czynności zgodnie z krokami systemu. W celu dokonania rezerwacji konieczne jest podanie danych osobowych.
3. Ceny przedstawione na stronie internetowej zawierają VAT i są podane w polskiej walucie.
4. W ostatnim oknie wyświetla się podsumowanie rezerwacji, zawierające usługi wybrane przez Gościa w ramach stworzonej oferty. Akceptacja warunków oferty następuje w momencie kliknięcia „Zarezerwuj” oraz dokonanie wpłaty zaliczki/zadatku, całej kwoty (zwany dalej Przedpłatą) – zgodnie z wybraną ofertą. Po dokonaniu przedpłaty Gość otrzyma mailowe potwierdzenie rezerwacji poprzez system rezerwacyjny, w którym będzie zawarty dokładany opis zakupionych usług. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zapłacie Przedpłaty. Przedpłata powinna zostać zapłacona w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
5. Dokonanie Przedpłaty albo całej ceny jest dokonywana przelewem tradycyjnym lub za pośrednictwem systemu płatności online Eservice.pl, do którego Gość zostanie przekierowany na ostatnim etapie dokonywania rezerwacji. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności online Eservice.pl. Obiekt nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online Eservice .pl. Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora Eservice .pl.
6. Brak dokonania Przedpłaty bądź całej kwoty, w zależności od wybranej oferty, w terminie określonym w potwierdzeniu rezerwacji, skutkuje nie zawarciem umowy pomiędzy Gościem a Obiektem .
7. Dokonując rezerwacji poprzez kontakt telefoniczny z działem rezerwacji/recepcją lub poprzez drogę mailową, Gość otrzymuje mailowe potwierdzenie rezerwacji (zwane dalej Potwierdzeniem) , w którym zostały spisane wszystkie ustalenia telefoniczne/mailowe. W celu założenia rezerwacji w systemie rezerwacyjnym niezbędne jest podanie danych osobowych

Gościa: imię, nazwisko, numer kontaktowy, adres mailowy. Gość jest zobowiązany do wpłaty zaliczki/zadatku lub całej kwoty (zwany dalej przedpłatą), zgodnie z wybraną ofertą na wskazany w Potwierdzeniu numer konta bankowego oraz z określonym tytułem przelewu, w określonym terminie. Brak dokonania przedpłaty skutkuje nie zawarciem umowy pomiędzy Gościem a Obiekt , co może skutkować usunięciem rezerwacji z systemu rezerwacyjnego. Dokonanie przedpłaty skutkuje akceptacją Regulaminów Obiektu oraz informacji zawartych w potwierdzenie rezerwacji.

Usługa

§ 5

1. Obiekt świadczy swoje usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń do Recepcji, w celu umożliwienia Pracownikom poprawy standardu świadczonych usług.
3. Obiekt ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - a. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku w ramach wykupionej oferty,
 - b. bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
 - c. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie obowiązującej oferty,
 - d. sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
 - e. sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, zamianę pokoju na inny o tym samym standardzie .
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Obiekt świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b. budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - c. przechowywanie bagażu Gości zarejestrowanych na pobyt w Obiekcie ,
 - d. zamawianie taxi.
5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:
 - a. Siłownia,
 - b. Strefa SPA: basen, jacuzzi, sauny,
 - c. Pokój zabaw dla dzieci
6. Za dodatkową odpłatnością Goście mogą korzystać z innych usług dodatkowych oferowanych w Obiekcie na zasadach określonych w regulaminach korzystania z tych usług i cennikach udostępnianych Gościom przed rozpoczęciem korzystania z usług.
7. Wyżywienie w formie bufetu może być spożywane wyłącznie w Restauracji , której bufet jest oferowany. Zabronione jest wynoszenie żywności poza salę jadalną. Wyniesienie żywności może nastąpić za zapłatą ceny za to wyżywienie, po uzgodnieniu z personelem Obiektu .
8. Dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny korzystać z bufetu wyłącznie pod nadzorem pełnoletnich opiekunów, aby uniknąć poparzenia, skaleczenia.
9. Wszelkie nietolerancje żywieniowe powinny być zgłaszane przez Gościa w Recepcji oraz – w trakcie posiłków – personelowi zajmującemu się podawaniem posiłków.
10. Zabrania się przebywania zwierząt we wszystkich punktach gastronomicznych, dopuszcza się przebywanie zwierząt na trasie zewnętrznym przy Restauracji
11. Zasady przebywania w Skybarze są określone oddzielnym regulaminem.
12. Zasady przebywania w strefie Wellness & SPA są określone oddzielnymi regulaminami.

Odpowiedzialność Gości

§ 6

1. Gość jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć pokój w przypadku jego opuszczenia poprzez zamknięcie okien oraz drzwi wejściowych, oraz staranną pieczę nad kartą do pokoju.
2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Obiektu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. W przypadku zauważenia uszkodzeń pokoju lub wyposażenia pokoju Gość powinien zgłosić uwagi pracownikowi recepcji niezwłocznie po ich zauważeniu. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. W przypadku nie posiadania numeru karty kredytowej Obiektu zastrzega sobie prawo do obciążenia Gościa za wyrządzone szkody poprzez wysłanego dokumentu sprzedaży z formą płatności: przelew i określenia terminu uregulowania należności.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu Obiekt ma prawo odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Obiektu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia terenu Obiektu.
4. Dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni mogą ponosić odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
5. Zabronione jest używanie łazienkowych ręczników do czyszczenia obuwia oraz czyszczenia jakichkolwiek innych, zabrudzonych przedmiotów. Zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia pokoi po zakończeniu pobytu .

Odpowiedzialność Obiektu

§ 7

1. Obiekt ponosi wobec Gościa odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego. Zasady odpowiedzialności Obiektu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa określają przepisy Kodeksu cywilnego.
Pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności oraz przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną powinny być składane przez Gościa do depozytu w Recepcji, lub przechowywane w sejfie, jeżeli taki znajduje się w pokoju . Obiekt może odmówić przyjęcia tych rzeczy na przechowanie, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości, lub standardu Obiektu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca
2. Obiekt świadczy usługę przechowywania pojazdów na parkingu niestrzeżonym . Warunki i zasady korzystania z miejsc postojowych na parkingu niestrzeżonym (w tym zasady odpowiedzialności) określa regulamin Parkingu niestrzeżonego

Zwrot rzeczy pozostawionych

§ 8

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, recepcja przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 6 miesięcy, po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Obiektu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

Postępowanie reklamacyjne

§ 9

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:
 - a. pisemnie na adres do doręczeń Obiektu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
3. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@pieninygrand.pl.
4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji:
 - a. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia lub wady.
 - b. danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Dyrekcja Obiektu ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Zostanie udzielona Gościowi odpowiedź na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

Postanowienia dodatkowe

§ 10

1. W Obiekcie obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 do dnia następnego. Goście powinni korzystać z usług Obiektu w sposób nienaruszający ciszy nocnej, a także z poszanowaniem prawa do spokojnego wypoczynku innych Gości. Goście powinni niezwłocznie zgłaszać w Recepcji zakłócanie ciszy nocnej przez innych Gości, aby umożliwić reakcję personelowi. Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług Gościom naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników. Osoby takie zobowiązane są do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Obiektu. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej personel obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Obiekt działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną.

2. Pobyt dzieci do lat 3 jest bezpłatny, otrzymują one wyżywienie w zakresie, jaki przewiduje oferta zakupiona przez opiekunów dziecka. Ponadto dzieci otrzymują do dyspozycji ręczniki oraz pościel. Istnieje możliwość zarezerwowania łóżeczka turystycznego za dodatkową opłatą. Obiekt zastrzega jednak, iż liczba łóżeczek turystycznych jest limitowana i konieczna jest wcześniejsza rezerwacja.
3. Obiekt akceptuje obecność zwierząt – jest ona regulowana oddzielnym regulaminem: „Regulamin pobytu zwierząt”.
4. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926; ze zm.) przez Pieniny Grand Sp. z o.o. dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Obiekt. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
5. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Obiektu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 5 000,00 PLN, tytułem ozonowania pokoju.
6. Ze względów bezpieczeństwa na obszarze Obiektu, ze szczególnym uwzględnieniem pokoi, zabronione jest posiadanie, przechowywanie lub używanie ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub iluminacyjnych, w tym sztucznych ogni (fajerwerków).
7. Zakazuje się prowadzenia w Obiekcie akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
8. Gość nie powinien powodować wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z pokoju lub przeszkadzania w inny sposób.
9. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania Gościom nie wolno dokonywać w pokojach lub ich wyposażeniu jakichkolwiek zmian.
10. Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia Obiektu i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się zasłaniania lub wyłączenia czujników dymu.
11. Dopuszczalne jest używanie w pokoju czajników oraz innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych pokoi.
12. W budynku Obiektu obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów.
13. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Obiektem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.