

## REGULAMIN Bajka Hotel & Resort

### REGULAMIN BAJKA HOTEL & RESORT

Serdecznie witamy Państwa w Bajka Hotel & Resort. Jest nam miło Państwa gościć.

Zapraszamy do skorzystania z naszych usług.

Prosimy o zapoznanie się i przestrzeganie niniejszego Regulaminu Resortu zwanego dalej Regulaminem, który ma służyć zapewnieniu Państwu komfortowego i bezpiecznego pobytu.

#### **PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin Resortu określa zasady świadczenia usług przez Hotel, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Bajka Hotel & Resort we wszystkich jego obiektach, w tym w budynku Villa Bajka oraz pokojach sosnowych, które stanowią integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez: podpisanie przez Gościa karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki, zadatku, części lub całej należności za pobyt lub korzystanie z usług w Hotelu i innych częściach Resortu. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu obiektu w imieniu swoim i towarzyszących osób, z którymi przebywa w Hotelu czy innych częściach Resortu.
2. Kompleks Bajka Hotel & Resort zarządzany jest przez różne podmioty prawne, niżej wymienione w Regulaminie Bajka Hotel & Resort.
3. Hotel , Restauracja oraz część camperparku oraz pola biwakowego jak i SPA przyhotelowe prowadzony jest przez spółkę: BEVER spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Groźcu (46-040), przy ul. Klasztornej 5, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000153332, NIP: 9910206200, REGON: 531813054, adres do doręczeń: ul. Klasztorna 5, 46- 040 Grodziec, e-mail: recepcja@hotelbajka.com, tel.: + 48 664 165 557.

Domek „Villa Bajka” oraz smażalnia RYB jak i obiekt „ Leśny Chill House” prowadzona jest przez spółkę: Balaton spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zawadzie (46-022), przy ul. Turawska 7c, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000379403, NIP: 9910482443, REGON: 160385668, adres do doręczeń: ul. Turawska 7c 46-022 Zawada.

Pole Campingowe Sektor N i D oraz obiekty „ Houseboat” prowadzone jest przez P.U.H Mayer Tomasz Wiench z siedzibą przy ul. Bocianowej 16, 46-022 Zawada o numerze NIP: 9910390971, adres do doręczeń: ul. Bocianowa 16, 46-022 Zawada.

Park Dmuchany prowadzony jest przez firmę: Dawid Friedrich „Perfectto” z siedzibą przy ul. Okrężnej 5, 47-100 Strzelce Opolskie, o numerze NIP: 160140560, adres do doręczeń: ul. Okrężna 5 , 47-100 Strzelce Opolskie

Punkt Gastronomiczny „Food truck „ prowadzony jest przez firmę APF Aleksandra Kos ul. Mikołajczyka 2, 45-271 Opole, o numerze NIP 6391993728

Regulamin Bajka Hotel & Resort obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu oraz innych częściach całego Resortu.

4. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców.
5. Integralną częścią Regulaminu jest autorski program - Polityka Prywatności.
6. Regulamin oraz Polityka Prywatności są dostępne na stronie internetowej: [www.hotelbajka.com](http://www.hotelbajka.com) oraz w recepcji Hotelu (zwanej dalej: Recepcją).
7. **Integralnymi REGULAMINAMI NINIEJSZEGO REGULAMINU CAŁEGO KOMPLEKSU SĄ:**
  - Regulamin Villi Bajka oraz korzystanie z sauny Villi- dostępny w obiekcie
  - Regulamin Pola Campingowego i namiotowego dostępny na stronie [www.hotelbajka.com/camping/pole-camperowe](http://www.hotelbajka.com/camping/pole-camperowe)
  - Regulamin Leśny Chill House - dostępny w obiekcie
  - Regulamin Houseboat - dostępny w obiekcie
  - Regulamin Spa z instrukcją bezpiecznego korzystania z urządzeń- dostępne przy urządzeniach
  - Regulamin „Zatoka Bajka” - dostępne przed oficjalnym wejściem na teren rekreacyjny oraz w kasach wstępu oraz na stronie [www.hotelbajka.com/zatoka/o-zatoce](http://www.hotelbajka.com/zatoka/o-zatoce)
  - Regulamin Dmuchańców- dostępny na terenie atrakcji
  - Regulamin Animatorów - dostępne w punkcie animacji
8. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych koniecznych do wykonania usługi hotelowej czy campingowej lub innej z zakresu szeroko rozumianej turystyki czy usługi. Dane osobowe przetwarzane są przez Hotel na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz Polityce Prywatności zamieszczonej na stronie internetowej Resortu.
9. Gość jest zobowiązany stosować się do Regulaminu Resortu i Polityki Prywatności .
10. Bajka Hotel & Resort jest obiektem całorocznym i jest czynny 24h/dobę i 7 dni w tygodniu.
11. Opiekunem, doradcą oraz udzielającym wszelkich informacji związanych z pobytem jest Recepcja Hotelu & Resort Bajka.

## **DOBA HOTELOWA**

1. Pokój hotelowy oraz inne pomieszczenia czy wydzielone miejsca wchodzące w skład Bajka Hotel & Resort są wynajmowane na doby hotelowe.
2. Za dobę hotelową uważa się dobę zarówno w obiekcie 3\* Hotel Bajka jak i pokojach sosnowych, Villi Bajka, Leśny Chill House oraz Houseboat czy też za dobę campingową w przypadku polu namiotowym i campingowym w analogicznych godzinach. Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 15.00 w dniu przyjazdu, a kończy o godz. 11.00 dnia następnego, chyba że indywidualne umowy lub uzgodnienia z Hotelem stanowią inaczej.
3. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności pokoi i istniejących możliwości.
4. Przedłużenie doby hotelowej powyżej 3h traktowane będzie jako dodatkowa doba hotelowa, a Gość będzie zobowiązany do pokrycia połowy kosztów standardowej ceny za pełną dobę hotelową. Zasada ta obowiązuje pokoje hotelowe, pokoje sosnowe, Villę bajka, Leśny Chill House oraz Houseboat oraz inne pomieszczenia w obrębie Bajka Hotel & Resort. Przedłużenie doby hotelowej powyżej 6h traktowane jest jako wynajem pokoju na kolejną dobę i będzie obciążane zgodnie z obowiązującym cennikiem najmu pokoi za pełną dobę, chyba że Hotel ustali z Gościem indywidualne warunki przedłużenia doby.
5. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 19.00 w przeddzień dnia, w którym upływa termin pobytu.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.
7. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

## **REZERWACJA I MELDUNEK**

1. Wszyscy Goście Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort oraz osoby towarzyszące podlegają obowiązkowi meldunkowemu. Podstawą zameldowania jest okazanie dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej. W karcie meldunkowej Gość osobiście składa podpis.
2. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie tożsamości obsługa recepcji ma prawo odmówić wydania karty do pokoju i oraz usług noclegowych
3. Recepcjoniście nie wolno przetrzymywać dokumentu tożsamości Gościa – zostaje on natychmiast oddany po wypełnieniu karty meldunkowej.
4. Hotel jak i inne obiekty Bajka Hotel & Resort nie przyjmuje gości niepełnoletnich.
5. Rozliczenie pobytu następuje podczas zameldowania Gościa.
6. Osoby niezameldowane w Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym czy też innych pomieszczeniach czy miejscach od godziny 7:00 do godziny 22:00 , po uprzednim zgłoszeniu tego faktu.

7. Gość nie może przekazywać pokoju czy innych pomieszczeń innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
8. Obowiązek zgłoszenia dodatkowej osoby spoczywa na Gościu, który wynajął pokój hotelowy czy inne pomieszczenie lub miejsce w Bajka Hotel & Resort- w przeciwnym wypadku ponosi on odpowiedzialność za brak dopełnienia obowiązku meldunkowego. Zameldowanie dodatkowej osoby lub jej niezgłoszenie pomimo przebywania, powoduje konieczność poniesienia przez Gościa dodatkowych kosztów za tą osobę, zgodnie z obowiązującym cennikiem usług.
9. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających na terenie całego Bajka Hotel & Resort.

10. Bajka Hotel & Resort może odmówić przyjęcia każdego innego Gościa, który w ocenie obsługi zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu, życiu, wizerunkowi innych Gości, pracowników czy obiektu.

11. Bajka Hotel & Resort zastrzega sobie prawo do zablokowania środków na karcie kredytowej, udostępnionej przez Gościa w celu dokonania rezerwacji, w wysokości należności za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Recepcji do dokonania czynności pobrania należności z karty. Przedpłata może zostać pobrana również przez Bajka Hotel & Resort gotówką bądź przelewem na rachunek bankowy wskazany przez kompleks Bajka Hotel & Resort w zależności od obiektu i podmiotu prawnego któremu podlega. W przypadku odmowy dokonania w/w wpłaty Bajka Hotel & Resort ma prawo odmówić dokonania rezerwacji.

12. Jeżeli saldo na rachunku Gościa przekroczy kwotę 2.500 zł Gość zobowiązany będzie do jego uregulowania w danym dniu, w przeciwnym wypadku dalszy pobyt Gościa będzie niemożliwy.

13. Gość ponosi pełną odpowiedzialność finansową za wszystkie dobra i usługi wykorzystane w trakcie pobytu. W przypadku gdy Gość nie zgłosi faktu skorzystania z dobra lub usługi przy wyjeździe, Bajka Hotel & Resort zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej podanej przez Gościa jako gwarancja rezerwacji/płatności za pobyt.

14. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Bajka Hotel & Resort nie ma obowiązku zwrotu opłaty za rozpoczętą dobę hotelową. Wcześniejszy wyjazd Gościa z przyczyn niezależnych od Bajka Hotel & Resort (choroba Gościa lub towarzyszących mu osób przebywających w obiektach Bajka Hotel & Resort, choroba członka rodziny przebywającego w innym miejscu niż Bajka Hotel & Resort, inne wypadki losowe dotyczące Gościa zmuszające go do wcześniejszego opuszczenia Hotelu), nie uprawnia Gościa do otrzymania zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenia i zobowiązuje Gościa do opłacenia całego rezerwowanego pobytu niezależnie z jakich pomieszczeń Gość korzysta.

15. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

16. Gość ma obowiązek powiadomić o chęci otrzymania faktury podczas

meldunku i dokonywania płatności; brak informacji podczas dokonywania płatności skutkuje otrzymaniem jedynie paragonu (Podstawa prawna: ustawa z dnia 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw).

### **USŁUGI HOTELOWE W HOTELU BAJKA ORAZ W INNYCH OBIEKTACH BAJKA HOTEL & RESORT**

1. Obiekty należące do kompleksu Bajka Hotel & Resort świadczą usługi zgodnie ze swoją kategorią i 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. Obiekty wchodzący w skład Bajka Hotel & Resort ma obowiązek zapewnić:
  - a) Odpowiednie warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa.
  - b) Komfortowy pobyt, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu, chyba że upoważnione do tego organy państwowe poproszą o udostępnienie danych osób przebywających w Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort.
  - c) Profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort .
  - d) Sprzątanie pokoju czy pomieszczeń i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę lub życzenie.
  - e) Sprawną pod względem technicznym obsługę, w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być szybko usunięte, Bajka Hotel & Resort dołoży starań, aby w miarę możliwości zamienić zajmowany pokój czy inny obiekt należący do Bajka Hotel & Resort lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
4. Bajka Hotel & Resort na życzenie Gościa świadczy nieodpłatnie następujące usługi nie związane stricte z usługami hotelowymi, chyba że indywidualne umowy lub uzgodnienia z Bajka Hotel & Resort stanowią inaczej:
  - a) Udzielanie informacji związanych z podróżą oraz dodatkowymi atrakcjami w regionie.
  - b) Budzenie o oznaczonej godzinie.
  - c) Przechowywanie bagażu (Hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego).
  - d) Zamawianie taksówek, rezerwacja biletów komunikacji, rezerwacja biletów na wydarzenia kulturalne.

e) Przechowywanie przedmiotów wartościowych w sejfie hotelowym lub depozycie recepcyjnym.

5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie: ze strefy ZATOKA Bajka (kapielisko z plażą, nieodpłatne atrakcje świadczone przez Bajka Hotel & Resort), niestrzeżonego parkingu oraz z dostępu do Internetu.

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Na terenie Bajka Hotel & Resort dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort, powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób.
3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. Bajka Hotel & Resort zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone przez niego szkody po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Recepcji do dokonania czynności pobrania należności Bajka Hotel & Resort z karty.
5. Zachowanie Gościa i osób korzystających z usług Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości i funkcjonowania Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług hotelowych osobie, która narusza tą zasadę, w szczególności jeżeli awanturuje się, wykazuje agresję słowną lub fizyczną, jest pod wpływem alkoholu i/lub środków odurzających albo w inny sposób narusza Regulamin Resortu-Regulamin Bajka Hotel & Resort. Hotel może spowodować usunięcie tej osoby z terenu obiektu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort, bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort. Gość naruszający tą zasadę powinien zostać uprzedzony o możliwych konsekwencjach dalszego zachowywania się niezgodnie z Regulaminem hotelowym. To samo dotyczy również zachowania Gościa, które narusza ogólnie przyjęte zasady współżycia społecznego.
6. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Resort może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Resortu , uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort.
7. Rzeczy wartościowe powinny być oddane przez Gościa na przechowania w sejfie hotelowym lub depozycie recepcyjnym, pod rygorem braku odpowiedzialności Resort za ich uszkodzenie, zniszczenie lub utratę.
8. Resort ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie do sejfu lub depozytu recepcyjnego pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub

artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Resort albo zajmują zbyt dużo miejsca.

9. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien wyłączyć w każdym z pomieszczeń wchodzących w kompleks Bajka Hotel & Resort telewizor, zgasić światło, zamknąć krany instalacji wodociągowej, zamknąć okna, wyjścia na balkon i drzwi wejściowe.

10. Pokoje hotelowe jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort otwierane i zamykane są za pomocą kart zbliżeniowych, programowanych i wydawanych w Recepcji podczas procedury zameldowania. W niektórych obiektach czy sytuacjach wyjątkowych może nastąpić wydanie kluczy fizycznych. Przed wyjściem z pokoju należy zabrać kartę lub klucz ze sobą. W przypadku utraty karty czy kluczy Gość jest proszony o niezwłoczne zgłoszenie tego faktu w Recepcji, która ma możliwość wyrobienia duplikatu karty czy kluczy za dodatkową opłatą wskazaną w cenniku Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort.

11. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest w pokojach hotelowych jak i innych obiektach Bajka Hotel & Resort używanie otwartego ognia np. świeczek oraz urządzeń elektrycznych lub grzejnych nie stanowiących wyposażenia pokoju np. grzałek, żelazek, czajników elektrycznych, nawilżaczy powietrza, przenośnych grzejników. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV, telefonów komórkowych, przenośnych komputerów (laptopów, tabletów) oraz żelazek wypożyczonych w Recepcji.

12. Bajka Hotel & Resort przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu jak i innych obiektów Bajka Hotel & Resort w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

13. W okresie obowiązywania w Polsce stanu epidemii albo stanu zagrożenia epidemicznego podczas pobytu w hotelu jak i innych obiektach Bajka Hotel & Resort, należy przestrzegać zasad wynikających z obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU JAK I INNYCH OBIEKTÓW W BAJKA HOTEL & RESORT**

1. Bajka Hotel & Resort ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego, a każdy podmiot prawny wchodzący w kompleks Bajka Hotel & Resort odpowiada prawnie za obiekty, które mu podlegają.
2. Bajka Hotel & Resort nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa pozostawionego na terenie Bajka Hotel & Resort oraz znajdujących się w nim rzeczy, bez względu na to gdzie został pozostawiony, bez względu na to czy kompleks Bajka Hotel & Resort z podmiotami które nim zarządzają z tego tytułu pobierają opłatę. Parking na terenie Bajka Hotel & Resort jest niestrzeżony i niedozorowany, choć może być monitorowany przy pomocy kamery.
3. Bajka Hotel & Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przekraczających możliwość przechowania w depozycie hotelowym.

4. Bajka Hotel & Resort nie ponosi odpowiedzialności za zwierzęta na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
5. Bajka Hotel & Resort nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy przechowywane w sejfie pokojowym oraz w innych pomieszczeniach należących do kompleksu Bajka Hotel & Resort.
6. Kompleks pomiotów wchodzących w skład Bajka Hotel & Resort ponoszą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie określonym przepisami art. 846-852 Kodeksu cywilnego, o ile Bajka Hotel & Resort nie postanowił inaczej w regulaminach ogólnie dostępnych dla gości (poprzez ustalenie niniejszego Regulaminu Bajka Hotel & Resort lub innych regulaminów szczególnych).

### **ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH W HOTELU BAJKA ORAZ W INNYCH OBIEKTACH BAJKA HOTEL & RESORT**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym oraz w innych pomieszczeniach Bajka Hotel & Resort będą odesłane na jego koszt na adres wskazany przez Gościa. W przypadku braku takiej dyspozycji, Bajka Hotel & Resort przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące (artykuły spożywcze i środki higieny osobistej będą przechowywane przez 24 godziny), a po upływie tego okresu przejdą na własność Kompleksu Bajka Hotel & Resort do odpowiedniego pomiotu prawnego, gdzie wcześniej znaleziony został przedmiot albo zostaną zutylizowane/zniszczone albo przekazane na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

### **CISZA NOCNA W BAJKA HOTEL & RESORT**

1. Na całym terenie Bajka Hotel \* Resort obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 7.00 dnia następnego.
2. Nieprzestrzeganie ciszy nocnej może skutkować karą pieniężną za każdy pokój lub inne pomieszczenie wchodzące w skład Bajka Hotel & Resort zgłaszający skargę według cennika Hotelu czy innych cenników w zależności od obiektu.
3. Dopuszczalne są odstępstwa od zachowania ciszy nocnej w przypadku organizowania przez Bajka Hotel & resort imprez okolicznościowych m.in. wesele, bankiety, imprezy plenerowe. Resort w takim przypadku będzie informował Gości najszybciej jak to możliwe telefonicznie i/lub korespondencją e-mail o możliwym wystąpieniu zakłócenia ciszy nocnej.

### **ZWIERZĘTA**

1. Bajka Hotel & Resort akceptuje obecność zwierząt za dodatkową opłatą. Pobyt zwierząt na terenie resortu wymaga akceptacji, która odbywa się na etapie dokonywania rezerwacji pobytu.
2. Podczas dokonywania rezerwacji prosimy o podanie gatunku / rasy zwierzęcia. Hotel jak i inne obiekty Resortu zastrzegają sobie prawo do odmowy przyjęcia zwierząt, których gatunki / rasy są powszechnie uznawane za groźne lub agresywne.
3. Do Resortu przyjmowane są zwierzęta zdrowe, posiadające książeczki zdrowia (bezwzględnie wymagane jest aktualne szczepienie przeciwko wściekliznie i odrobaczenie).



4. Resort ma prawo odmówić przyjęcia zwierząt chorych lub w trakcie rekonwalescencji. Właściciel zwierzęcia oświadcza, że zwierzę/ta są zdrowe i nie stanowią zagrożenia dla innych osób i zwierząt.
5. Zwierzęta mogą przebywać na terenie obiektu w miejscach wyznaczonych: pokoju hotelowym, Housebot, Villi Bajka czy Leśnym chill house i restauracji. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób.
6. Obowiązuje zakaz wprowadzania zwierząt do punktów rekreacyjnych oraz na teren wewnętrzny i zewnętrzny placu zabaw dla dzieci.
7. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Resortu i wokół Resortu.
8. Właściciele zobowiązani są posiadać własne pościelenie dla zwierzęcia.
9. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie hotelowych ręczników i bielizny pościelowej dla potrzeb zwierząt, przebywanie zwierząt na łóżku i sofach oraz załatwianie potrzeb fizjologicznych w pokoju.
10. Jeżeli pościel, materac, wykładzina lub inne elementy wyposażenia pokoju czy pomieszczeń, w którym przebywa zwierzę, będą przez nie zabrudzone (sierść, błoto) lub uszkodzone, właściciel jest zobowiązany do pokrycia kosztów wyrządzonych szkód w cenie określonej przez Dyрекcję.
11. Właściciel zwierzęcia ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkie uszkodzenia mienia hotelowego i prywatnego innych gości z winy zwierzęcia.
12. W przypadku pozostawienia zwierzęcia samego w pokoju, prosimy o pozostawienie zawieszki na klamce, po zewnętrznej stronie drzwi. Zawieszki są dostępne w recepcji hotelu.
13. Ze względów bezpieczeństwa, sprzątanie pokoi czy innych pomieszczeń, w których przebywają zwierzęta, odbywa się wyłącznie w obecności właściciela lub podczas nieobecności zwierzęcia w pokoju czy innych pomieszczeniach. W celu ustalenia dogodnej godziny prosimy o kontakt z obsługą.
14. W przypadku stwierdzenia, że pozostawione w pokoju czy w innych obiektach noclegowych zwierzę zakłóca pobyt innych gości, niszczy mienie hotelu, bądź może spowodować sytuację zagrożenia dla siebie lub innych gości, obsługa bezzwłocznie podejmie kontakt z właścicielem w celu rozwiązania problemu. Gdy kontakt będzie niemożliwy, hotel zastrzega sobie prawo wejścia personelu do pokoju gościa, również z ewentualną pomocą odpowiednich służb i odstawienia zwierzęcia do najbliższego schroniska dla zwierząt. Wszystkie koszty wynikłe z powyższych działań pokrywa właściciel zwierzęcia.

## **REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje recepcja. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład: a) pisemnie na adres do doręczeń; b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [recepcja@hotelbajka.com](mailto:recepcja@hotelbajka.com). Recepcja rozdysponuje reklamacje do odpowiednich podmiotów prawnych odpowiedzialnych za reklamacje zgodnie z budynkiem jakiego tyczy.

3. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz (2) danych kontaktowych składającego reklamację – (3)- wskazanie budynku/ pokoju w którym odbył się pobyt- ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Resort . Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. Resort ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Resort udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.
5. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług. Reklamacja, która zostanie zgłoszona po opuszczeniu Resortu, nie będzie rozpatrywana.
6. Dodatkowo, zważywszy na treść art. 32 ust. 1 pkt 2 Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. Ustaw z 2016 r. poz. 1823) odpowiednie podmioty prawne wskazane w REGULAMINIE PODMIOTU, niniejszym oświadczają, iż nie wyrażają zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

### **POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Pobyt dzieci do lat 3 jest bezpłatny. W tym przypadku dzieci nie otrzymują pościeli ani ręczników. Nie mają zapewnionego oddzielnego miejsca do spania.
2. Za dodatkową opłatą Resort może udostępnić dla dziecka łóżeczko turystyczne wraz z kompletem pościeli.
3. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Resortu oraz we wszystkich obiektach noclegowych wymienionych w niniejszym regulaminie obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje hotelowe. Oraz wszystkich pomieszczeniach noclegowych należących do kompleksu Bajka Hotel & Resort. W przypadku nieszanowania powyższego zakazu zostanie zastosowana opłata specjalna w wysokości 1000,00 PLN brutto, tytułem dearymatyzacji pokoju czy pomieszczeń.
4. W przypadku uruchomienia alarmu p.poż. w wyniku zadymienia Gość zostanie obciążony karą pieniężną według cennika Hotelu niezależnie od obiektu w którym wywołał alarm. W przypadku nieuzasadnionego wciśnięcia przycisku ROP (ręczny ostrzegacz pożarowy) osoba, która dokonała jego aktywacji, zostanie obciążona karą od 1000 PLN brutto. Wysokość kary może się różnić w zależności od zaangażowania służb hotelowych i ratunkowych.
5. We wszystkich budynkach należących do kompleksu Bajka Hotel & resort a w szczególności w Hotelu i Restauracji obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerkach oraz hulajnogach.

6. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu jak i wszelkich budynkach i pomieszczeniach kompleksu Bajka Hotel & Resort akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
7. W pokojach jak i innych pomieszczeniach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
8. Gość nie będzie powodować, a Resort nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Resortu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego i innych pomieszczeń, przeszkadzanie w inny sposób, szkodzenie, czy też irytowanie pozostałych Gości Hotelu oraz gości w innych obiektach noclegowych wchodzących w skład kompleksu Bajka Hotel & Resort.
9. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych i innych obiektach jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu. Zabronione jest wynoszenie mebli i wyposażenia poza obręb pokoju hotelowego czy innych pomieszczeń noclegowych czy należących do kompleksu Bajka Hotel & Resort.

10. Gościom resortu nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia resortu i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym i innych obiektach czajników znajdujących się na wyposażeniu poszczególnych pokoi oraz innych urządzeń stanowiących wyposażenie pokoi.

11. Z restauracji, barów, sali śniadań i innych punktów gastronomicznych nie wolno wynosić naczyń i żywności oraz innych rzeczy, jak również spożywać własnego jedzenia i napojów, w tym alkoholu.

12. W częściach ogólnodostępnych Resortu obowiązuje zakaz spożywania artykułów spożywczych oraz alkoholu niezakupionego w kompleksie Bajka Hotel & Resort.

13. Goście korzystający z saun, kąpieliska, placów zabaw (strefy Zatoka Bajka) ponoszą pełną odpowiedzialność za swoje bezpieczeństwo w przypadku nieprzestrzegania regulaminów dotyczących funkcjonowania tych stref lub zaleceń personelu albo korzystania z odstępstwem od przyjętych zasad "na własną prośbę".

14. Gość będący w stanie nietrzeźwości albo w stanie po spożyciu alkoholu lub środka działającego podobnie do alkoholu lub środka odurzającego, korzystając ze Strefy Zatoka Bajka oraz infrastruktury sportowej i rekreacyjnej, Resort nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zdarzenia z udziałem takiej osoby.

15. Gość korzystając z obiektów sportowych i rekreacyjnych powinien poruszać się w obuwiu sportowym i właściwym ubiorze oraz stosować odpowiednie środki ochronne (kask i ochraniacze przy kładzie, rowerze, rolkach, deskorolkach) z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, pod rygorem braku odpowiedzialności Resort za ewentualne szkody związane z uszkodzeniem ciała lub uszczerbku na zdrowiu.

16. Zabrania się w przestrzeni powietrznej otwartej (nad terenem Resortu) i w przestrzeniach powietrznych zamkniętych (duże pomieszczenia typu: hol, sala konferencyjna, restauracja, itp.) puszczenia dronów i innych podobnych bezzałogowych, zdalnie sterowanych modeli i urządzeń latających, bez uzyskania zgody Resortu- czy też podmiotu należącego do kompleksu Bajka Hotel & Resort.

17. Zabrania się wchodzenia na teren niedostępny, nieprzeznaczony dla Gościa, w szczególności na teren zaplecza, teren strefy technicznej lub gospodarczej, teren budowy, teren usuwania awarii, itp.

18. Resort nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie i szkody wyrządzone przez Gościa, w stosunku do innych gości, osób i podmiotów przebywających na terenie Resortu.

19. Resort nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie i szkody wyrządzone przez swojego pracownika lub inną osobę, której Hotel powierzył wykonywanie usług w swoim imieniu, gdy ich zachowanie lub wyrządzone szkody nie pozostają w związku z wykonywaniem przez nich pracy lub powierzonych usług, w szczególności gdy nie wystąpiły podczas wykonywania ich obowiązków lecz w czasie przebywania przez nich na terenie Hotelu przed lub po wykonaniu pracy/usług, w celach noclegowych, wypoczynkowych, rekreacyjnych, prywatnych, biznesowych, itp.

20. Gość ponosi odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia, zanieczyszczenia i braki wyposażenia w pokoju hotelowym oraz w każdym innym miejscu na terenie Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy towarzyszących mu lub odwiedzających go osób, zwierząt albo z winy dzieci pozostających pod jego opieką. Naprawienie przez Gościa szkody wyrządzonej Resortowi następuje przez zapłatę kary pieniężnej (kary umownej), - cennik hotelowych oraz cenniki obiektów należących w skład kompleksu Bajka Hotel & resort kar pieniężnych stanowi załącznik do Regulaminu hotelowego. Jeżeli obciążająca Gościa kara pieniężna nie pokryje poniesionej przez Resort szkody, za którą Gość odpowiada, lub gdy w danej sytuacji/zdarzeniu wyrządzającym szkodę kara pieniężna nie występuje, Resort ma prawo obciążyć Gościa odszkodowaniem do wysokości wyrządzonej szkody.

21. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a odpowiednim podmiotem prawnym w zależności od części kompleksu Bajka Hotel & Resort jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

Życzymy miłego pobytu.

Załącznik do Regulaminu Resortu

Cennik Resortu Bajka Hotel & Resort kar pieniężnych

Za każdy jednorazowy przypadek:

1. Palenie tytoniu w miejscach niedozwolonych – 600 PLN
2. Przyjazd ze zwierzęciem bez zgody hotelu – 600 PLN
3. Zakłócanie ciszy nocnej – 1000 PLN
4. Bezpodstawne uruchomienie alarmu – 1000 PLN
5. Nieuzasadnione wciśnięcia przycisku ROP (ręczny ostrzegacz pożarowy) – od 1000 PLN
5. Parkowanie w miejscach niedozwolonych – 300 PLN

6. Sprzątanie wymiocin lub innych nieczystości fizjologicznych – 1000 PLN
7. Zagubiona karta do pokoju – 20 PLN

Uwaga: Jeżeli obciążająca Gościa kara pieniężna nie pokryje poniesionej szkody, za którą Gość odpowiada, lub gdy w danej sytuacji/zdarzeniu wyrządzającym szkodę kara pieniężna nie występuje, dana firma będąca właścicielem nieruchomości ma prawo obciążyć Gościa odszkodowaniem do wysokości wyrządzonej szkody.