

## **REGULAMIN BAJKA RESORT & GARDEN SPA**

Serdecznie witamy Państwa w Bajka Resort & Garden Spa. 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 Resort, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Bajka Resort & Garden Spa we wszystkich jego obiektach, w tym w budynku Villa Bajka, domkach mobilnych, houseboat'ach oraz pokojach sosnowych, polu campingowym czy polu namiotowym.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez:
  - a) podpisanie przez Gościa karty meldunkowej,
  - b) dokonanie rezerwacji,
  - c) zapłatę zaliczki, zadatku, części lub całości należności za pobyt lub korzystanie z usług Resortu.
3. Dokonując powyższych czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu w imieniu swoim oraz osób towarzyszących.
4. Umowa o świadczenie usług noclegowych lub innych usług oferowanych w Bajka Resort & Garden Spa zawierana jest z podmiotem prowadzącym dany obiekt wchodzący w skład kompleksu Resortu. Informacja o podmiocie świadczącym usługę znajduje się w potwierdzeniu rezerwacji lub w recepcji obiektu.
5. Poszczególne obiekty wchodzące w skład Resortu są prowadzone przez różne podmioty gospodarcze. W szczególności:
  - a) Resort, Restauracja, Houseboat 2, część camperparku oraz pola biwakowego, RUNO SPA przyhotelowe prowadzone są przez spółkę: BEVER Sp. z o.o. z siedzibą w Grodźcu (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;
  - b) Domek „Villa Bajka”, smażalnia RYB, obiekt „Leśny Chill House” oraz 2 domki mobilne w lesie prowadzone są przez spółkę: Balaton Sp. z o.o. 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;
  - c) Pole Campingowe Sektor N i D oraz obiekt „Houseboat” nr 1 prowadzone są przez firmę 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;

- d) 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;
  - e) Elektroniczne i nieelektroniczne urządzenia rozrywkowe są zarządzane przez firmę Videndo Ewa Dobiczek, Katowice 40-600, Kościuszki 227, NIP 6341650618.
  6. Informacje o podmiotach prowadzących poszczególne obiekty są dostępne w recepcji oraz na stronie internetowej Resortu ([www.hotelbajka.com](http://www.hotelbajka.com)).
7. Dodatkowo na terenie Resortu obowiązują niżej wskazane regulaminy poszczególnych obiektów:
- a) Regulamin Villi Bajka oraz korzystanie z sauny Villi – dostępny w obiekcie,
  - b) Regulamin Pola Campingowego i namiotowego dostępny na stronie [www.hotelbajka.com/camping/pole-camperowe](http://www.hotelbajka.com/camping/pole-camperowe)
  - c) Regulamin Leśny Chill House - dostępny w obiekcie
  - d) Regulamin Houseboatów - dostępny w obiektach
  - e) Regulamin Domków mobilnych w lesie
  - f) Regulamin RUNO Spa z instrukcją bezpiecznego korzystania z urządzeń- dostępne w SPA
  - g) 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)
  - h) Regulamin Dmuchańców- dostępny na terenie atrakcji
  - i) Regulamin Animatorów - dostępny w punkcie animacji
  - j) Regulamin Elektronicznych i nieelektronicznych urządzeń rozrywkowych- dostępnych w obiekcie na terenie Zatoki.
8. Dane osobowe Gościa przetwarzane są przez właściwy podmiot prowadzący dany obiekt w celu realizacji umowy o świadczenie usług hotelowych lub noclegowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia RODO.
9. Dane mogą być przetwarzane również w celu realizacji obowiązków prawnych oraz dochodzenia roszczeń.
10. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Resortu.
11. Bajka Resort & Garden Spa jest obiektem całorocznym i jest czynny 24h/dobę i 7 dni w tygodniu, za wyjątkiem poszczególnych dni, które są wskazane na stronie [www](http://www) i social mediach.

## **DOBA HOTELOWA**

1. Pokój hotelowy oraz inne pomieszczenia czy wydzielone miejsca wchodzące w skład Bajka Resort & Garden Spa są wynajmowane na doby hotelowe.
2. Za dobę hotelową uważa się dobę zarówno w obiekcie 3\* Resort Bajka jak i pokojach sosnowych, Villi Bajka, Domkach mobilnych w lesie, Leśny Chill House oraz Houseboat'ach jak i dobę campingową w przypadku pola namiotowego i campingowego.
3. Przedłużenie doby hotelowej jest możliwe wyłącznie w miarę dostępności miejsc noclegowych i wymaga zgody Recepcji.

4. Przedłużenie doby hotelowej powyżej 3h traktowane będzie jako dodatkowa doba hotelowa, a Gość zobowiązany będzie do pokrycia połowy kosztów standardowej ceny za pełną dobę hotelową. Zasada ta obowiązuje pokoje hotelowe, pokoje sosnowe, Domki mobilne w lesie, Villę bajka, Leśny Chill House oraz Houseboat'ach oraz inne pomieszczenia w obrębie Bajka Resort & Garden Spa. Przedłużenie doby hotelowej powyżej 6h traktowane jest jako wynajem pokoju na kolejną dobę i będzie rozliczane zgodnie z obowiązującym cennikiem najmu pokoi za pełną dobę, chyba że Resort ustali z Gościem indywidualne warunki przedłużenia doby.
5. Wolę przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 19.00 w przededniu, w którym upływa termin pobytu.
6. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Resortu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.
7. W przypadku gdy Gość nie określił czasu pobytu przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

## **REZERWACJA I REALIZACJA USŁUG NOCLEGOWYCH**

1. W celu realizacji usługi noclegowej Gość zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości w celu potwierdzenia danych niezbędnych do rejestracji pobytu.
2. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie tożsamości, obsługa recepcji zastrzega sobie prawo do odmowy wydania karty do pokoju i świadczenia usług noclegowych.
3. Recepcjoniście nie wolno przetrzymywać dokumentu tożsamości Gościa – zostaje on natychmiast oddany po wypełnieniu karty meldunkowej.
4. Resort jak i inne obiekty Bajka Resort & Garden Spa nie przyjmuje Gości niepełnoletnich (samodzielny pobyt bez opiekuna).
5. Osoby niezameldowane w Resortu Bajka Resort & Garden Spa 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.
6. Gość nie może przekazywać pokoju czy innych pomieszczeń innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
7. Obowiązek zgłoszenia dodatkowej osoby spoczywa na Gościu, który wynajął pokój hotelowy czy inne pomieszczenie lub miejsce w Bajka Resort & Garden Spa - w przeciwnym wypadku ponosi on odpowiedzialność za brak takiego zgłoszenia. Zameldowanie dodatkowej osoby lub jej niezgłoszenie pomimo przebywania, powoduje konieczność poniesienia przez Gościa dodatkowych kosztów za tą osobę, zgodnie z obowiązującym cennikiem usług.
8. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Resortu lub Gości, a także szkody na osobie tj. pracownikowi Resortu lub innych osobach przebywających na terenie całego Bajka Resort & Garden Spa.
9. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Gościa, który znajduje się pod widocznym wpływem alkoholu lub środków odurzających, zachowuje się agresywnie lub w sposób zagrażający bezpieczeństwu innych osób.

10. Bajka Resort & Garden Spa zastrzega sobie prawo do zablokowania środków na karcie kredytowej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania rezerwacji, w wysokości należności za cały pobyt.
11. W przypadku powstania należności wynikających z korzystania z usług Resortu lub szkód wyrządzonych przez Gościa, Resort może obciążyć kartę płatniczą podaną jako gwarancja rezerwacji do wysokości powstałej należności.
12. Przedpłata może zostać pobrana również przez Bajka Resort & Garden Spa, w zależności od obiektu i podmiotu prawnego któremu podlega. W przypadku odmowy dokonania w/w wpłaty Bajka Resort & Garden Spa
13. 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.
14. 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 Resort & Garden Spa zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej podanej przez Gościa jako gwarancja rezerwacji/płatności za pobyt.
15. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Bajka Resort & Garden Spa nie ma obowiązku zwrotu opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
16. W przypadku skrócenia pobytu z przyczyn leżących po stronie Gościa, opłata za niewykorzystany okres pobytu co do zasady nie podlega zwrotowi, chyba że indywidualne ustalenia z Resortem stanowią inaczej.
17. Gość ma obowiązek powiadomić o chęci otrzymania faktury podczas meldunku i dokonywania płatności. Brak informacji podczas dokonywania płatności skutkuje otrzymaniem jedynie paragonu.

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

1. Obiekty należące do kompleksu Bajka Resort & Garden Spa 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 wchodzące w skład Bajka Resort & Garden Spa mają obowiązek zapewnić:
  - a) Odpowiednie warunki do pełnego i nieskrepowanego 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 Resortu Bajka Resort & Garden Spa;

- c) Profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Resortu Bajka Resort & Garden Spa;
  - 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 Resort & Resort dołoży starań, aby w miarę możliwości zamienić zajmowany pokój czy inny obiekt należący do Bajka Resort & Garden Spa lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
4. Bajka Resort & Garden Spa na życzenie Gościa świadczy nieodpłatnie następujące usługi nie związane stricte z usługami hotelowymi, chyba że indywidualne umowy lub uzgodnienia z Bajka Resort & Garden Spa stanowią inaczej:
- a) Udzielanie informacji związanych z podróżą oraz dodatkowymi atrakcjami w regionie;
  - b) Budzenie o oznaczonej godzinie;
  - c) Przechowywanie bagażu (Resort 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 (kąpielisko z plażą, nieodpłatne atrakcje świadczone przez Bajka Resort & Garden Spa), niestrzeżonego parkingu oraz z dostępu do Internetu.
6. Na terenie Bajka Resort & Garden Spa 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.
7. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Resortu Bajka Resort & Garden Spa, powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób.
8. Gość zobowiązany jest poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
9. Zachowanie Gościa i osób korzystających z usług Resortu Bajka Resort & Garden Spa nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości i funkcjonowania Resortu Bajka Resort & Garden Spa. Resort 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 Resort & Garden Spa Bajka Resort &

Garden Spa Bajka Resort & Garden Spa. 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.

10. 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 Resortu Bajka Resort & Garden Spa.
11. Rzeczy wartościowe powinny być oddane przez Gościa na przechowanie w sejfie hotelowym lub depozycie recepcyjnym, pod rygorem braku odpowiedzialności Resort za ich uszkodzenie, zniszczenie lub utratę.
12. 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.
13. Każdorazowo opuszczając pokój Gość zobowiązany jest wyłączyć w każdym z pomieszczeń wchodzących w kompleks Bajka Resort & Garden Spa telewizor, zgasić światło, zamknąć krany instalacji wodociągowej, zamknąć okna, wyjścia na balkon i drzwi wejściowe.
14. Pokoje hotelowe Resortu Bajka Resort & Garden Spa 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. 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 Resortu Bajka Resort & Garden Spa.
15. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest w pokojach hotelowych jak i innych obiektach Bajka Resort & Garden Spa używanie otwartego ognia np. świeczek oraz urządzeń elektrycznych lub grzejnych nie stanowiących wyposażenia pokoju np. grzałek, żelazek, czajników elektrycznych, nawilzaczy powietrza, przenośnych grzejników. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV, telefonów komórkowych, przenośnych komputerów (laptopów, tabletów) oraz żelazek wypożyczonych w Recepcji.
16. Bajka Resort & Garden Spa przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Resortu Bajka Resort & Garden Spa w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

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

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

1. Bajka Resort & Garden Spa ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego, a każdy podmiot prawny wchodzący w kompleks Bajka Resort & Garden Spa odpowiada prawnie za obiekty, które mu podlegają.
2. Parking na terenie Resortu jest parkingiem niestrzeżonym. Resort nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie pojazdów oraz pozostawionych w nich przedmiotów, chyba że szkoda powstała z winy Resortu Bajka Resort & Garden Spa.
3. Resort ponosi odpowiedzialność za rzeczy wniesione przez Gościa w zakresie określonym w art. 846–852 Kodeksu cywilnego, o ile Bajka Resort & Garden Spa nie postanowił inaczej w regulaminach ogólnie dostępnych dla gości (poprzez ustalenie niniejszego Regulaminu Bajka Resort & Garden Spa lub innych regulaminów szczególnych).

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

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym oraz innych pomieszczeniach Bajka Resort & Garden Spa będą odesłane na jego koszt na adres wskazany przez Gościa. W przypadku braku takiej dyspozycji, Bajka Resort & Garden Spa przechowa 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 Resort & Garden Spa do odpowiedniego pomiotu prawnego, gdzie wcześniej znaleziony został przedmiot albo zostaną zutyliczowane/zniszczone albo przekazane na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

## **CISZA NOCNA W BAJKA RESORT & GARDEN SPA**

1. Na całym terenie Bajka Resort & Garden Spa obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 7.00 dnia następnego.
2. W przypadku naruszenia ciszy nocnej Resort może naliczyć opłatę porządkową zgodnie z cennikiem opłat dodatkowych (załącznik nr 1).
3. Dopuszczalne są odstępstwa od zachowania ciszy nocnej w przypadku organizowania przez Bajka Resort & Garden Spa 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.

4. Bajka Resort & Garden Spa akceptuje obecność zwierząt za dodatkową opłatą. Pobyt zwierząt na terenie resortu wymaga akceptacji, która odbywa się na etapie dokonywania rezerwacji pobytu.
5. Podczas dokonywania rezerwacji uprzejmie prosimy o podanie gatunku / rasy zwierzęcia. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwierząt uznanych za agresywne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Resort ma prawo odmówić przyjęcia zwierząt chorych lub w trakcie rekonwalescencji. Właściciel zwierzęcia oświadcza, że zwierze/ta są zdrowe i nie stanowią zagrożenia dla innych osób i zwierząt.
7. Zwierzęta mogą przebywać na terenie obiektu w miejscach wyznaczonych: pokoju hotelowym, Houseboat'ach, Villi Bajka, Domkach mobilnych 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. Za wyjątkiem RUNO SPA, placów zabaw, wodnego placu zabaw oraz plaży. Plaża dla zwierząt znajduje się w wyznaczonym miejscu w Resorcie.
8. Obowiązuje zakaz wprowadzania zwierząt do punktów rekreacyjnych oraz na teren wewnętrzny i zewnętrzny placu zabaw dla dzieci.
9. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Resortu i wokół Resortu.
10. Właściciele zobowiązani są posiadać własne posłanie dla zwierzęcia.
11. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie hotelowych ręczników i bielizny pościelowej dla potrzeb zwierząt, przebywanie zwierząt na łóżku i sofach oraz załatwianie potrzeb fizjologicznych w pokoju.
12. 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.
13. Właściciel zwierzęcia ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkie uszkodzenia mienia hotelowego i prywatnego innych gości z winy zwierzęcia.
14. W przypadku pozostawienia zwierzęcia samego w pokoju, uprzejmie prosimy o pozostawienie zawieszki na klamce, po zewnętrznej stronie drzwi. Zawieszki są dostępne w recepcji Resorcie.
15. 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 pomieszczeń. W celu ustalenia dogodnej godziny uprzejmie prosimy o kontakt z obsługą.

16. W przypadku stwierdzenia, że pozostawione w pokoju czy w innych obiektach noclegowych zwierzę zakłóca pobyt innych gości, niszczy mienie Resortu, bądź może spowodować sytuację zagrożenia dla siebie lub innych gości, obsługa bezzwłocznie podejmie kontakt z właścicielem w celu rozwiązania problemu. Gdy kontakt będzie niemożliwy, Resort 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 doreczeń; 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 zgone 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.
6. Reklamacje mogą być składane zarówno w trakcie pobytu, jak i po jego zakończeniu, w terminie umożliwiającym ich rozpatrzenie.

## **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 Resort & Resort. W przypadku niespektowania powyższego zakazu zostanie zastosowana opłata specjalna w wysokości 1000,00 PLN brutto, tytułem dearymatyzacji pokoju czy pomieszczeń.

4. W przypadku uruchomienia alarmu p.poz. w wyniku zadymienia Gość zostanie obciążony karą pieniężną według cennika Resortu 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 Resort & Garden Spa a w szczególności w Resortu i Restauracji obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerkach oraz hulajnogach.
6. Zakazuje się prowadzenia w Resortu jak i wszelkich budynkach i pomieszczeniach kompleksu Bajka Resort & Garden Spa 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, uszkodzenie, czy też irytowanie pozostałych Gości Resortu oraz gości w innych obiektach noclegowych wchodzących w skład kompleksu Bajka Resort & Garden Spa.
9. Zabronione jest wnoszenie mebli i wyposażenia poza obręb pokoju hotelowego czy innych pomieszczeń noclegowych czy należących do kompleksu Bajka Resort & Garden Spa.
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 wnosić 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 Resort & Garden Spa.
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.

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.) puszczania dronów i innych podobnych bezzałogowych, zdalnie sterowanych modeli i urządzeń latających, bez uzyskania zgody Resortu- czy też podmiotu należącego do kompleksu Bajka Resort & Garden Spa.
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 Resort 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 Resortu 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 Resortu, 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 Resort & 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. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a odpowiednim podmiotem prawnych w zależności od części kompleksu Bajka Resort & Garden Spa jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

Życzymy milego pobytu!

**Załącznik nr 1 do Regulaminu Bajka Resort & Garden Spa - Cennik kar pieniężnych  
Resortu Bajka Resort & Garden Spa**

1. Za każdy niżej opisany jednorazowy przypadek naruszenia Regulaminu, Gość zostanie obciążony karą pieniężną w następującej kwocie:
  - a) Palenie tytoniu w miejscach niedozwolonych – 600 PLN
  - b) Przyjazd ze zwierzęciem bez zgody Resorcie – 600 PLN
  - c) Zakłócanie ciszy nocnej – 1000 PLN
  - d) Bezpodstawne uruchomienie alarmu – 1000 PLN
  - e) Nieuzasadnione wciśnięcia przycisku ROP (ręczny ostrzegacz pożarowy) – od 1000 PLN
  - f) Parkowanie w miejscach niedozwolonych – 300 PLN
  - g) Sprzątanie wymiocin lub innych nieczystości fizjologicznych – 1000 PLN
  - h) Zagubiona karta do pokoju – 20 PLN
2. Jeżeli obciążająca Gościa kara pieniężna nie pokryje poniesionej szkody, za którą Gość odpowiada lub gdy w danej sytuacji/zdarzeniu wyrządzającym szkodę kara pieniężna nie została przewidziana, dana firma będąca właścicielem obiektu ma prawo obciążyć Gościa odszkodowaniem do wysokości wyrządzonej szkody.