

# REGULAMIN OŚRODKA TOREJA

## § 1

### Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Ośrodka Toreja (zwanym dalej: Ośrodkiem) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej (zwanej dalej: Umową), z uwzględnieniem § 2 Regulaminu. Podpisując kartę meldunkową, gość Ośrodka (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin dostępny jest: na stronie internetowej: [www.toreja.pl](http://www.toreja.pl) , w recepcji (zwanej dalej: Recepcją) oraz w każdym pokoju.
3. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców § 2 Zawarcie Umowy za pośrednictwem serwisu rezerwacyjnego (Umowa zawierana na odległość).
4. Adres: Toreja , Ul. Sarnia 4, 58-540 Karpacz

## § 2

### Zawarcie Umowy za pośrednictwem serwisu rezerwacyjnego (Umowa zawierana na odległość)

1. Gość jest uprawniony do zawarcia Umowy z Ośrodkiem za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Ośrodka (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: [www.toreja.pl](http://www.toreja.pl)
2. Gość dokonuje rezerwacji (zwanej dalej: Rezerwacją) poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego (zwanego dalej: Formularzem).
3. Gość otrzymuje możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów oraz pakietów.
4. Ceny przedstawione w Systemie są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Ośrodku.
5. Po dokonaniu Rezerwacji, Ośrodek na życzenie Gościa prześle na wskazany adres e-mail podsumowanie dokonanej Rezerwacji (zwane dalej: Potwierdzeniem Rezerwacji), określające ważność oferty oraz wysokość zadatku za zarezerwowane usługi, którego akceptacja następuje poprzez dokonanie wpłaty zadatku (zwanego dalej: Zadatkem).
6. Wpłata Zadatku przez Gościa jest warunkiem potwierdzenia dokonania Rezerwacji, a więc zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zapłacie Zadatku. Zadatek winien zostać zapłacony w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji.

7. Klient dokonuje płatności zadatku standardowym przelewem bankowym na wskazane konto bankowe.

8. Umowę pomiędzy Gościem i Ośrodkiem uznaje się za zawartą z chwilą zapłaty przez Gościa Zadatku.

9. Brak wpłaty Zadatku przez Gościa w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji uznaje się za rezygnację z dokonanej Rezerwacji i w konsekwencji, że nie doszło do zawarcia między Gościem i Ośrodkiem Umowy.

10. Gość jest uprawniony do odstąpienia od Umowy (anulowania potwierdzonej Rezerwacji) na nie mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Ośrodek nie zwróci Gościowi wpłaconego zadatku, możliwa jest zmiana terminu rezerwacji ( w zależności od dostępności) Odstąpienie od Umowy winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Ośrodka, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: [biuro@toreja.com.pl](mailto:biuro@toreja.com.pl)

11. W przypadku, gdy Gość odstąpi od Umowy na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu lub nie stawi się w Hotelu w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas Zadatek nie podlega zwrotowi a rezerwacja jest anulowana.

13. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu (za wyjątkiem przypadku, o którym mowa w ust. 10 powyżej).

### **§ 3** **Doba hotelowa**

1. Gość określa termin pobytu w Ośrodku.

2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego.

3. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności pokoi. Przedłużenie doby hotelowej do godz. 19:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującego w dniu wyjazdu.

4. Prośbę przedłużenia pobytu, Gość powinien zgłosić w Recepcji dzień wcześniej niż upływa termin najmu pokoju.

## § 4 **Meldunek**

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji aktualnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Osoby niezameldowane w Ośrodku mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 12:00 do godziny 22:00.
3. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
4. Ośrodek może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobyków) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Ośrodka lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Ośrodka lub innych osób przebywających w Ośrodku.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Ośrodek nie ma obowiązku zwrotu opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
7. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

## § 5 **Usługi hotelowe**

1. Ośrodek świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Ośrodek zapewnia Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - zachowania tajemnicy informacji o Gościu
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszelkich usług świadczonych w Ośrodku,
  - wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie,Ośrodek dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.
4. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:
  - z sali Kominkowej
  - z kuchni
  - z dostępu do Internetu.
  - ogrodu
  - parkingu niestrzeżonego

## § 6 **Odpowiedzialność Gości**

1. Na terenie Ośrodka 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 Ośrodka, powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób.
3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Ośrodek może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Ośrodka, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Ośrodka.
6. Podczas każdorazowego opuszczania pokoju Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi.

## § 7 **Odpowiedzialność Ośrodka**

1. Ośrodek ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego.
2. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pojazdów mechanicznych (w tym samochodu) lub innego pojazdu należącego do Gościa oraz rzeczy w nim pozostawionych w przypadku, kiedy pojazdy zostały zaparkowane na parkingu ośrodka.

## § 8 **Zwrot rzeczy pozostawionych**

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Ośrodek przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Ośrodka. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

## § 9 **Postępowanie reklamacyjne**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Ośrodek ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:

- a) pisemnie na adres do doręczeń Ośrodka, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
- b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@toreja.com.pl](mailto:biuro@toreja.com.pl)

4. 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 – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Ośrodek. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

5. Ośrodek 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. Ośrodek udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

## § 11

### Postanowienia dodatkowe

1. W Ośrodku obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego.
2. Pobyt dzieci do lat 3 jest bezpłatny. W tym przypadku dzieci nie otrzymują pościeli ani ręczników. Nie mają zapewnionego oddzielnego miejsca do spania.
3. Ośrodek akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie obiektu za dodatkową opłatą. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Ośrodka.
4. Zabronione jest wnoszenie sprzętu narciarskiego, rowerów itp. do pokoi.
5. Korzystanie z drewna opałowego jest dodatkowo płatne i musi być uprzednio zgłoszone pracownikowi Ośrodka.
6. W Kuchni i jadalni Budynku A obowiązuje samoobsługa, dotyczy to również samodzielnego zmywania i sprzątania.
7. Na terenie Ośrodka znajduje się parking bezpłatny niestrzeżony. Liczba miejsc parkingowych jest ograniczona. Parkowanie pojazdów dozwolone jest wyłącznie w miejscach do tego przeznaczonych.
8. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Ośrodka obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje hotelowe. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu zostanie zastosowana opłata specjalna w wysokości 500,00 PLN, tytułem dearymatyzacji pokoju.
9. W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.

10. Zakazuje się prowadzenia w Ośrodku akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

11. Gość nie będzie powodować, a Ośrodek nie będzie pozwalał na powodowanie, nadmiernego hałasu na terenie Ośrodka, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju, przeszkadzanie w inny sposób, uszkodzenie, czy też irytowanie pozostałych Gości.

12. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian.

13. Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie.

14. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Gościem a Ośrodkiem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

## **§ 12**

### **Polityka Prywatności i Ochrona Danych Osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Gości oraz innych osób przebywających na terenie budynku Ośrodka i wokół budynku Ośrodka na obszarze objętym monitoringiem (zwanymi dalej: Danymi Osobowymi) jest Firma Toreja Michał Kłaga ul. Sarnia 4, 58-540 Karpacz

2. Ośrodek przetwarza lub może przetwarzać Dane Osobowe: – w celu realizacji umowy o świadczenie usług hotelowych łączącej Gości z Ośrodkiem Toreja dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Ośrodek, takich jak marketing bezpośredni usług własnych Ośrodka oraz usług podmiotów współpracujących przy realizacji usług hotelowych wraz z usługami dodatkowymi, obsługa reklamacji, dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona w zakresie ewentualnych wzajemnych roszczeń Gości, kontakt z Gośćmi w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędu przy realizacji płatności), archiwizacja [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO]; – w celach marketingowych po zakończeniu pobytu w Ośrodku w oparciu o wyrażoną zgodę [art. 6 ust. 1 lit. a) RODO]; – dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, tj. dla względów bezpieczeństwa i ochrony informacji oraz mienia poprzez monitoring wizyjny [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];