

## **Regulamin rezerwacji i wynajmu Ośrodka PALM Rogowo**

Każdy, kto dokona rezerwacji, jednocześnie akceptuje postanowienia niniejszego regulaminu. Niezaakceptowanie warunków Regulaminu powoduje przerwanie procesu rezerwacji domu.

### **Warunki rezerwacji**

1. Rezerwacji można dokonać mailem na adres [kontakt@palmrogowo.com](mailto:kontakt@palmrogowo.com) lub telefonicznie pod numerem 724 673 000 lub 724 678 000.
2. Potwierdzenie zarezerwowanego terminu lub informacja o braku miejsc we wskazanym terminie wysyłane jest w ciągu 48 godzin na adres email wskazany przez Rezerwującego lub sms'em na numer telefonu podany przez klienta.

### **Warunki płatności**

1. Podane ceny są cenami brutto i zawierają 8% VAT. Jednostką płatniczą jest złoty (PLN). Płatności należy dokonać w formie przelewu na rachunek bankowy prowadzony przez Volkswagen Bank Polska SA: 67 2130 0004 2001 0691 7041 0001.
2. W ciągu 3 dni od dokonania rezerwacji Rezerwujący zobowiązany jest do wpłaty zadatku w wysokości 30% kwoty wynajmu zgodnej z terminem i ceną uzgodnioną na podstawie rezerwacji, przelewem na konto bankowe. Pozostała część kwoty wynajmu może być zapłacona w dniu przyjazdu przed wydaniem kluczy gotówką lub 7 dni przed datą przyjazdu wraz z kaucją w wysokości 500 PLN przelewem na konto bankowe.
3. Kaucja pobierana jest na poczet uszkodzeń spowodowanych przez Najemcę. Zwracana jest w przypadku braku uwag przy odbiorze domu w ciągu 5 dni licząc od daty wyjazdu Najemcy na rachunek bankowy Najemcy, jeśli została wpłacona przelewem lub gotówką w dniu wyjazdu, jeśli wpłacona została gotówką.
4. Do ceny wynajmu doliczana jest opłata klimatyczna według stawek obowiązujących w gminie Trzebiatów. Pozostałe opłaty według cennika umieszczonego na stronie internetowej [www.palmrogowo.com](http://www.palmrogowo.com).
5. Wystawiamy faktury VAT.

### **Rezygnacja z rezerwacji**

1. W przypadku anulowania rezerwacji na minimum 31 dni przed planowanym pobytem – zwrot 50 % wpłaconego zadatku. Poniżej 31 dni przed planowanym pobytem – zadatek nie jest zwracany.
2. Za niewykorzystany pobyt (wcześniejszy wyjazd / późniejsze przybycie ) Wynajmujący nie zwraca pieniędzy.

### **Zmiana rezerwacji**

1. W przypadku zmiany wcześniejszej rezerwacji Rezerwujący powinien zgłosić zmianę pisemnie na podany adres mailowy. Zmiany terminu można dokonać tylko w przypadku wolnych innych terminów.
2. Odpowiedź dotycząca możliwości zmiany przesłana będzie w ciągu 48 godzin.
3. Termin pobytu w danym obiekcie można przedłużyć tylko w przypadku istnienia wolnych miejsc.

## **Przyjazd, przekazanie kluczy, wyjazd**

1. Goście oczekiwani są w godzinach od 16:00 do 20:00. Inne godziny przyjazdu są możliwe po wcześniejszym uzgodnieniu.
2. Dom należy opuścić najpóźniej do godziny 10:00.
3. Późniejsze przybycie lub wyjazd jest możliwy po uzgodnieniu.
4. Przekazanie i odbiór domu dokonywane jest w obecności przedstawiciela Wynajmującego i Najemcy.
5. W domu znajdują się instrukcje obsługi urządzeń i sprzętów znajdujących się w obiekcie.
6. W domu znajduje się lista inwentarza, który pozwala Najemcy na kontrolę stanu zastanego.

## **Szkody / skargi**

1. **Wszelkie szkody, usterki, awarie i uwagi w trakcie pobytu powinny być natychmiast zgłoszone Wynajmującemu.**
2. Jeżeli w trakcie pobytu klienta dojdzie z jego winy do uszkodzenia lub zaginięcia części wyposażenia domu lub uszkodzenia elementów wykończenia lub umeblowania domu, Wynajmujący zastrzega sobie prawo dochodzenia od Najemcy pokrycia strat przewyższających wartość wpłaconej kaucji.
3. Przekazywane domy są umeblowane, wyposażone i posprzątane. Na osobach, które przyjęły dom spoczywa obowiązek dbania o powierzone mienie.
4. W domu obowiązuje **zakaz palenia i zakaz wprowadzania zwierząt.**
5. Wizyty gości możliwe są tylko po uzgodnieniu z właścicielami.
6. Cisza nocna obowiązuje od godziny 22.00 do godziny 6.00.
7. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej w domu nie wolno używać jakichkolwiek przyrządów bądź aparatów zasilanych energią elektryczną nie stanowiących wyposażenia domu, z wyjątkiem zasilaczy lub ładowarek do sprzętu elektronicznego posiadających certyfikat bezpieczeństwa.

## **Zerwanie umowy**

1. W stosunku do osób zachowujących się niewłaściwie, zakłócających porządek, nieprzestrzegających ogólnie przyjętych norm dobrego zachowania Wynajmujący zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zerwania umowy.
2. Maksymalna ilość miejsc noclegowych w domu wynosi 8. Przekroczenie dopuszczalnej liczby osób bez uprzedniego uzgodnienia w Wynajmującym i uiszczenia stosownej opłaty powoduje natychmiastowe zerwanie umowy z Najemcą.

## **Ubezpieczenie**

1. Cena usług świadczonych przez Wynajmującego nie obejmuje ubezpieczenia. Klienci korzystają z usług na własne ryzyko. Za doznane urazy, szkody i zniszczenie majątku Najemcy, kradzież jego bagaży w czasie całego rekreacyjnego pobytu Wynajmujący nie ponosi odpowiedzialności. Radzimy przed przyjazdem się ubezpieczyć.
2. Prawem właściwym dla sporów pomiędzy Wynajmującym a Najemcą jest prawo polskie. Spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla Wynajmującego.

## **Ogólne zasady korzystania z Ośrodka**

1. Ośrodek jest przeznaczony wyłącznie do użytku zgodnego z jego przeznaczeniem.
2. Każdy z Najemców ma prawo do korzystania z Ośrodka w granicach określonych w niniejszym Regulaminie, pod warunkiem nienaruszania praw innych użytkowników oraz niepodejmowania czynności mogących zagrozić własności lub istocie prawa użytkownika.
3. Każdy z użytkowników jest odpowiedzialny w zakresie postanowień niniejszego Regulaminu za wszystkie osoby wspólnie z nim użytkujące domek lub pozostałe części Ośrodka.
4. Użytkownicy Ośrodka są zobowiązani dbać o otoczenie oraz zabudowania znajdujące się na terenie Ośrodka oraz chronić je przed zniszczeniem.
5. Nie wolno przechowywać na terenie Ośrodka materiałów niebezpiecznych, szkodliwych dla zdrowia, łatwopalnych lub niedogodnych.
6. Niedozwolone jest zastawianie Ośrodka dużymi przedmiotami utrudniającymi korzystanie z niej przez innych użytkowników.

## **Ruch drogowy i parkowanie pojazdów**

1. Droga na parkingu ma status drogi wewnątrzosiedlowej i prędkość poruszania się pojazdów ogranicza się do 20 km/h na terenie.
2. Postój pojazdów mechanicznych jest dopuszczalny tylko w miejscach do tego wyznaczonych.
3. Zabronione jest zatrzymywanie i postój samochodów w miejscach, które utrudniłyby swobodny dostęp do budynków pojazdom uprzywilejowanym.
4. Zabronione jest parkowanie pojazdów, które zanieczyszczają środowisko i Ośrodek (wycieki płynów eksploatacyjnych).
5. Zabronione jest parkowanie na terenie Ośrodka pojazdów nie posiadających ubezpieczenia OC oraz tablic rejestracyjnych.
6. Na terenie Ośrodka zabrania się parkowania samochodów o masie całkowitej powyżej 3,5t oraz pojazdów specjalnych.
7. Postój wszelkich pojazdów na terenie Ośrodka niezgodnie z niniejszym Regulaminem, będzie skutkowało usunięciem pojazdu z terenu Ośrodka na koszt właściciela.
8. Zaleca się szczególną ostrożność przy wjeździe i wyjeździe z Ośrodka. Wszelkie uszkodzenia spowodowane użytkowaniem pojazdów na terenie Ośrodka obciążają właściciela lub użytkownika pojazdu, który szkodę spowodował.
9. Zabrania się napraw pojazdów na terenie Ośrodka w sposób powodujący zaśmianie, hałas i nadmierne wydzielanie spalin.
10. W przypadkach nie ujętych w Rozdziale IV niniejszego Regulaminu na terenie Ośrodka obowiązują przepisy Kodeksu Drogowego oraz znaki drogowe ustawione na terenie Ośrodka.

## **Usuwanie nieczystości**

1. Nieczystości należy wrzucać do pojemników specjalnie do tego celu przeznaczonych.
2. Osoby pozbywające się nieczystości dużych rozmiarów zobowiązane są zrobić to na własny koszt. Ustawianie gabarytów pod altana śmietnikową jest zabronione.
3. Każdy Najemca jest zobowiązany wynosić nieczystości z domku do śmietnika na bieżąco oraz przed opuszczeniem ośrodka, zgodnie z segregacją odpadów wymaganą przez gminę Trzebiatów.

## **Zwierzęta domowe**

1. W Ośrodku nie jest dozwolone posiadanie psów i kotów oraz innych zwierząt powszechnie uznawanych za zwierzęta domowe.

## **Zasady korzystania z basenu**

1. Do korzystania z basenu uprawnieni są Najemcy Ośrodka.
2. Najemcy ponoszą pełną odpowiedzialność za osobę korzystającą z basenu, nie wyłączając pełnej odpowiedzialności tej osoby, która korzysta z basenu.
3. Najemcy zobowiązani są do pokrycia wszelkich kosztów za szkody powstałe na skutek niezgodnego z Regulaminem korzystania z basenu oraz wykorzystywania go niezgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Dzieci w wieku do 12 lat mogą korzystać z basenu tylko pod opieką osób dorosłych.
5. Osoby korzystające z basenu mają bezwzględny obowiązek do przestrzegania niniejszego regulaminu, jak też regulaminu korzystania z basenu, który zostanie ustanowiony.
6. Korzystanie z basenu odbywa się na własne ryzyko osób z niego korzystających. Właściciele i zarządcy Ośrodka nie ponoszą odpowiedzialności za wszelkiego rodzaju urazy i wypadki powstałe podczas korzystania z basenu ani za mienie prywatne pozostawione na terenie basenu.
7. Właściciele i zarządcy Ośrodka mają prawo zakazać wstępu na teren basenu osobom, które nie stosują się do postanowień niniejszego Regulaminu.

## **Zasady korzystania z placu zabaw**

1. Plac zabaw służy zabawie, rekreacji i wypoczynkowi dzieci i młodzieży.
2. Dzieci poniżej 7 lat mogą przebywać na terenie placu zabaw tylko pod nadzorem rodziców lub opiekunów.
3. Z urządzeń na placu zabaw należy korzystać zgodnie z ich przeznaczeniem i zgodnie z regulami bezpieczeństwa.

## **Dane osobowe**

1. Rezerwujący i Najemcy wyrażają zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych Wynajmującego. Dane będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji rezerwacji oraz w celach marketingowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych.
2. Rezerwujący i Najemcy mają prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.

## **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
  - a) niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
2. Reklamację można wnieść w terminie 30 dni licząc od dnia stwierdzenia przez Usługobiorcę uchybienia, o którym mowa w pkt. 1.
3. Reklamacja powinna:

- a) zostać złożona na adres siedziby Usługodawcy lub drogą korespondencji e-mailowej na adres [kontakt@palmrogowo.com](mailto:kontakt@palmrogowo.com) lub osobiście, pisemnie, pracownikowi recepcji PALM Rogowo niezwłocznie po stwierdzeniu uchybienia, o którym mowa w pkt.1,
  - b) zawierać imię, nazwisko i nr domku oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń,
  - c) zostać podpisana (w przypadku złożenia pisemnej reklamacji na adres siedziby Usługodawcy) oraz zawierać aktualne dane Usługobiorcy.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez usługodawcę w terminie 30 dni roboczych licząc od dnia jej doręczenia. Jeżeli reklamacja nie będzie mogła zostać rozpatrzona przez Usługodawcę we wskazanym terminie, Usługodawca powiadomi Usługobiorcę w przyczynach opóźnienia i przewidywanym czasie rozpatrzenia reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji w formie ustnej, Usługodawca dołoży starań w celu jej niezwłocznego rozpatrzenia.
  5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Usługodawca jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy i pouczyć Usługobiorcę o prawie odwołania się do właściwego Rzecznika Praw Konsumenta.

### **Postanowienia końcowe**

1. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio przepisy ogólne, w tym w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.