

REGULAMIN GLAMPINGU
ZATOKA BIELIKA Glamping Resort
(ważny od dnia 04.11.2024 r.)

§ 1. Przedmiot Regulaminu 1. Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot

świadczenia usług,

odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Glampingu - Zatoka BIELIKA Glamping Resort (zwanego dalej: Glampingiem i jest integralną częścią umowy (zwanej dalej: Umową), do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty pobytovej lub wpłacając zadatek, z uwzględnieniem postanowień § 2. Regulaminu. Dokonując rezerwacji, gość Glampingu (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje postanowienia Regulaminu.

2. Glamping prowadzony jest przez spółkę: Sun&More sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie (72-101) przy ul. Madalińskiego 8 lok. 215 wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000391787, NIP: 8513151613, REGON: 321023030 adres do doręczeń: ul. Madalińskiego 8 lok. 215, 70-101 Szczecin, e-mail: info@zatokabelika.pl, tel.: +48 789 177 856, adres Glampingu: Sielsko 75 FGE, 73-152 Sielsko.

3. Regulamin dostępny jest: na stronie internetowej www.zatokabelika.pl, w recepcji (zwanej dalej: Recepcją oraz w każdym obiekcie Glampingu.

4. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości.

5. W dalszej części Regulaminu określenie „Glamping” oznacza – w zależności od kontekstu – Glamping Zatoka BIELIKA Glamp Resort albo spółkę wskazaną w ust. 2 powyżej.

§ 2. Zawarcie Umowy za pośrednictwem

serwisu rezerwacyjnego

(Umowa zawierana na odległość)

1. W celu dokonania rezerwacji na odległość (zwanej dalej: Rezerwacją) Gość jest uprawniony do zawarcia Umowy z Glampingiem za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Glampingiem (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: www.zatokabelika.pl

2. Gość dokonuje rezerwacji w Systemie poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego (zwanego dalej: Formularzem). Podanie danych osobowych Gościa w formularzu jest niezbędne w celu możliwości skorzystania z niego i dokonania Rezerwacji.

3. Gość ma możliwość wyboru oferowanych usług, w tym wybór **typu noclegów** w: obiekcie 5-os (jurta mongolska), obiekcie 7-os (domek drewniany), obiekcie 10-os (domek drewniany) oraz **pakietów promocyjnych**, a także **usług dodatkowych**. **Numer obiektu jest przydzielany przy zameldowaniu.**

4. Ceny przedstawione w Systemie są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Glampingu.
5. Po dokonaniu Rezerwacji, Glamping prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej Rezerwacji, określające m.in. dane Gościa, opis zamówionej oferty, ważność oferty oraz wysokość zadatku na poczet ceny za zarezerwowane usługi (zwanego dalej: Zadatkem) albo całej ceny do zapłaty. Zadek albo cała cena za zamówione usługi (w zależności od wybranej oferty) winny zostać zapłacone w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji.
6. Uiszczenie przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w wyznaczonym terminie jest warunkiem zawarcia Umowy.
7. Zapłata Zadatku albo całej ceny jest dokonywana za pośrednictwem systemu płatności online, do którego Gość zostanie przekierowany w trakcie dokonywania Rezerwacji w Systemie. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności online. Glamping nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online. Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora płatności.
8. Umowę, w tym akceptację Regulaminu pomiędzy Gościem a Glampingiem uważa się za zawartą z chwilą zapłaty przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty.
9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej na odległość Umowy następuje poprzez: udostępnienie Regulaminu na stronie Systemu w formie możliwej do pobrania przez Gościa oraz przesłanie Gościowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w Systemie.
10. Brak wpłaty przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji uznaje się za rezygnację z dokonanej Rezerwacji, co skutkuje niezawarciem Umowy między Gościem i Glampingiem.
11. Jeżeli oferta lub potwierdzenie Rezerwacji nie stanowią inaczej (np. poprzez wskazanie, że oferta jest bezzwrotna lub że brak jest możliwości zmian lub anulacji), Gość jest uprawniony do anulowania potwierdzonej Rezerwacji na nie mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Hotel zwróci Gościowi w całości wpłacony Zadek na wskazany przez Gościa rachunek bankowy. Anulowanie Rezerwacji winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Hotelu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: info@zatokabielika.pl
12. W przypadku, gdy Gość: anuluje Rezerwację na mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu lub nie stawi się w Glampingu w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas Zadek nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej.
13. Przewidziane w ustępach poprzedzających postanowienia ograniczające możliwość anulowania Rezerwacji lub zwrotu wpłaconych należności na poczet Rezerwacji nie ograniczają ani nie wyłączają uprawnień Gościa dotyczących anulowania Rezerwacji i zwrotu wpłaconych należności, wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ani uprawnień Gościa w sytuacji niewykonania umowy przez Glamping, w tym uprawnień wynikających z wpłacenia Zadatku.

14. 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 (z zastrzeżeń wyjątków, o których mowa w ust. 11 powyżej).

§ 3. Doba hotelowa

1. Gość określa termin pobytu w Glampingu. Domki i jurty wynajmowane są na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego, chyba że umowa obejmująca pobyt grupowy albo indywidualne potwierdzenie stanowi inaczej.
3. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności obiektów. Przedłużenie doby hotelowej do godz. 19:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującej w dniu wyjazdu.
4. Prośbę przedłużenia pobytu Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu. Glamping uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę obiektów.
5. Opiekunami Gościa są pracownicy Recepcji, tel. +48 789 177 856

§ 4. Rejestracja pobytu

1. Podstawą zarejestrowania pobytu Gościa w Glampingu jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu.
2. Osoby niezarejestrowane na pobyt w Glampingu nie mogą przebywać na terenie obiektu.
3. Gość nie może przekazywać obiektu innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
4. Glamping może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Glampingu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Glampingu lub innych osób przebywających w Glampingu.
5. Glamping może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania Rezerwacji, w wysokości należności za cały pobyt, a także pobrać należności Glampingu z tej karty.
6. Rezygnacja Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej nie wpływa na wysokość należności za pobyt, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego stanowią inaczej.
7. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
8. Podpisując kartę pobytową, Gość może wyrazić zgodę na otwarcie rachunku hotelowego na potrzeby rozliczenia transakcji dokonywanych na terenie Glampingu podczas pobytu Gościa (np. korzystania z dodatkowo odpłatnych usług). Rachunek hotelowy jest przypisywany do numeru obiektu Gościa. Glamping może zażądać podania danych karty

płatniczej Gościa oraz dokonać preautoryzacji karty płatniczej w celu zabezpieczenia zapłaty z tytułu zakupionych dodatkowo usług i towarów.

9. Jeśli Gość wyrazi zgodę na otwarcie rachunku hotelowego, o której mowa w ust. 8 powyżej, Gość uzyskuje możliwość nabywania towarów lub usług w Glampingu z terminem płatności odroczonym nie później niż do chwili wyrejestrowania pobytu. Nabyte przez Gościa podczas pobytu w Glampingu towary lub usługi zostają dopisane do rachunku hotelowego Gościa. Aby skorzystać z opcji dopisania towarów lub usług do rachunku hotelowego, należy podczas nabywania towaru lub usługi należy podpisać wydrukowany przez personel Glampingu rachunek potwierdzający nabycie towaru lub usługi.

10. Gość jest zobowiązany do uiszczenia zapłaty za zakupione towary lub usługi dopisane do jego rachunku hotelowego przed zakończeniem pobytu w Glampingu albo niezwłocznie po przekroczeniu limitu określonego w ust. 11 poniżej, jeśli Gość w dalszym ciągu chce korzystać z rachunku hotelowego.

11. Wysokość nieuiszczonych zobowiązań z tytułu zapłaty za towary lub usługi nabyte w ramach rachunku hotelowego nie może wynosić więcej niż 1 000,00 PLN (jeden tysiąc złotych). Nie jest możliwe dopisanie do rachunku hotelowego należności, jeśli po ich dopisaniu przekroczony zostanie limit wskazany w zdaniu poprzedzającym.

§ 5. Usługi hotelowe

1. Glamping świadczy usługi hotelowe w całorocznych drewnianych domkach i jurtach.

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. Glamping zapewnia Gościom:

- a) warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
- b) bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
- a) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszelkich usług świadczonych w Glampingu,
- b) sprzątanie obiektów i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
- c) sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Glamping dąży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.

4. Dodatkowo na życzenie Gościa Glamping świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,

5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z dostępu do Internetu. Glamping nie ponosi odpowiedzialności za niedogodności związane z czasowym brakiem dostępu do Internetu z winy dostawców.

6. Za dodatkową odpłatnością Goście mogą korzystać z innych usług dodatkowych oferowanych w Glampingu na zasadach określonych w Regulaminie korzystania z tych usług i cennikach udostępnianych Gościom przed rozpoczęciem korzystania z usług.

§ 6. Odpowiedzialność Gości

1. Na terenie Glampingu 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. 2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Glampingu, powstałe z jego winy lub z winy towarzyszących mu bądź odwiedzających go osób. 3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. W szczególności Gość powinien niezwłocznie poinformować Recepcję o jakichkolwiek szkodach w obiektach stwierdzonych po wejściu do obiektu po zarejestrowaniu pobytu. 4. Glamping może obciążyć kartę płatniczą Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone przez niego szkody w Glampingu lub tytułem zapłaty za towary lub usługi zakupione dodatkowo w trakcie pobytu, a niezgłoszone lub nieuregulowane przez Gościa przed opuszczeniem Glampingu. Zgodę na preautoryzację karty płatniczej Gość może wyrazić podpisując kartę pobytową. W takim przypadku Gość upoważnia Glamping do dokonania czynności pobrania należności Glampingu z karty płatniczej. 5. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Glamping może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Glampingu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Glampingu. 6. Każdorazowo opuszczając obiekt Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany, zamknąć okna i wejściowe drzwi oraz sprawować staranną pieczę nad kluczami wejściowymi do obiektu. 7. Zabronione jest używanie ręczników kąpielowych do czyszczenia obuwia oraz czyszczenia jakichkolwiek innych, zabrudzonych przedmiotów. Kategorycznie zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia obiektu po zakończeniu pobytu w Glampingu. 8. Na terenie obiektu filmowanie i robienie zdjęć za pomocą dronów dopuszczalne jest jedynie w strefach ogólnodostępnych. Zabronione jest rejestrowanie obrazu oraz dźwięku w bezpośrednim sąsiedztwie okien i balkonów gości Glampingu. 9. W Glampingu obowiązuje segregacja śmieci, Gość powinien wyrzucać odpady do odpowiednio przystosowanych do tego kontenerów. 10. W najmowanych obiektach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Nieprzestrzeganie zakazu palenia wiąże się z obciążeniem Gościa kosztem ozonowania pomieszczeń w celu usunięcia przykrego zapachu. Koszt takiej usługi wynosi 500 zł. 11. Palenie ogniska możliwe jest tylko i wyłącznie w miejscu do tego wyznaczonym. Opłata za korzystanie z drewna wynosi 30 zł/porcja, po wykorzystaniu darmowej porcji drewna. 12. Obowiązuje całkowity zakaz grillowania na tarasach.

13. Pobyt dodatkowej osoby należy zgłosić najpóźniej w dniu przyjazdu. Za przekroczenie deklarowanej liczby osób po rejestracji pobytu w Recepcji naliczona zostanie opłata w wysokości 300 zł/osoba/doba.

14. W przypadku zgubienia kluczy do obiektu Gość zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty w wysokości 100 zł na poczet pokrycia kosztów wyrobienia kluczy zapasowych.

§ 7. Odpowiedzialność Glampingu

1. Glamping ponosi odpowiedzialność za poniesione przez Gościa szkody na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego. Zasady odpowiedzialności Glampingu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa określają przepisy Kodeksu cywilnego.

2. Glamping świadczy usługę najmu miejsc postojowych na parkingu niestrzeżonym Glampingu.

3. Glamping nie świadczy usługi przechowania pojazdów ani innych rzeczy na parkingu niestrzeżonym. Zalecane jest, aby Gość do zabezpieczył pojazd przed dostępem osób postronnych i niepowołanych, w szczególności poprzez zamknięcie i zablokowanie za pomocą fabrycznych urządzeń i systemu alarmowego wszystkich szyb, drzwi oraz innych otwieranych otworów np. szyberdachu.

4. Glamping nie ponosi odpowiedzialności za zwierzęta na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 8. Korzystanie z jacuzzi

1. Korzystanie z jacuzzi oznacza akceptację niniejszych zasad regulaminu.

2. Regulamin ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa, higieny oraz komfortu wszystkim użytkownikom.

3. Każda osoba korzystająca z jacuzzi zobowiązana jest przestrzegać regulaminu oraz stosować się do zaleceń obsługi obiektu.

4. Przed wejściem do jacuzzi należy zapoznać się z regulaminami obsługi jacuzzi, znajdującym się przy wynajmowanym obiekcie oraz na stronie www.zatokabielika.pl

5. Przed wejściem do jacuzzi zaleca się wzięcie prysznica i dokładne umycie ciała.

6. Zabrania się wnoszenia do jacuzzi napojów, jedzenia, telefonów komórkowych i innych urządzeń elektronicznych.

7. Osoby z problemami zdrowotnymi (np. choroby serca, krążenia, ciąża) powinny skonsultować się z lekarzem przed wejściem do jacuzzi. Osoby z chorobami skóry, otwartymi ranami lub infekcjami nie mogą korzystać z jacuzzi.
8. W jacuzzi przebywa się na własną odpowiedzialność.
9. Uczestnicy są zobowiązani do utrzymania czystości w jacuzzi.
10. Użytkownicy jacuzzi powinni natychmiast zgłaszać wszelkie niebezpieczeństwa lub awarie obudze.
11. Osoby naruszające regulamin mogą zostać poproszone o opuszczenie obiektu bez zwrotu kosztów wstępu.
12. Zarząd obiektu nie ponosi odpowiedzialności za wypadki spowodowane niestosowaniem się do regulaminu.
13. Korzystanie z jacuzzi podczas pobytu jest płatne dodatkowo na podstawie indywidualnej wyceny chyba, że oferta promocyjna stanowi inaczej.
14. Ilość miejsc w jacuzzi jest ograniczona do 6 osób.
15. Goście ponoszą odpowiedzialność odszkodowawczą za wyrządzone szkody, w tym szkody wyrządzone przez osoby małoletnie pozostające pod ich opieką, na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu cywilnego.

§ 9. Zasady korzystania z Vouchera

1. Vouchery dzielą się na:
 - a) kwotowe (zwane dalej: „Voucherami Kwotowymi”), które uprawniają do skorzystania z usług ofertowanych przez Glamping do wartości Vouchera;
 - b) pobytowe (zwane dalej: „Voucherami Pobytowymi”), które określają rodzaj i zakres usług, do skorzystania z których uprawnia Voucher;
 - c) usługowe (zwane dalej: „Voucherami Usługowymi”), które określają rodzaj i zakres usług, do skorzystania z których uprawnia Voucher;
2. Wykaz aktualnie dostępnych Voucherów oraz szczegółowe informacje o rodzaju, zakresie i czasie jego wykorzystania znajdują się na www.zatokabielika.pl. Jeżeli oferta na Stronie Internetowej nie stanowi inaczej, Voucher jest ważny (możliwy do wykorzystania) 12 miesięcy od dnia jego nabycia.
3. Voucher jest na okaziciela, co oznacza, że podczas realizacji Vouchera należy okazać go w recepcji.
4. Voucher nie podlega obrotowi handlowemu. Voucher nie może być przekazywany innym osobom, chyba że Posiadacz nie może wykorzystać Vouchera w terminie jego ważności i wyraźnie poinformuje Wystawcę o udostępnieniu Vouchera innej osobie, wskazując jej imię i nazwisko oraz upoważniając Wystawcę do umożliwienia wykorzystania Vouchera przez tą osobę.
5. Voucher posiada swój indywidualny numer identyfikacyjny, Vouchery są ewidencjonowane przez Wystawcę.

6. W celu zakupu Vouchera należy dokonać wyboru Vouchera Kwotowego, Vouchera Pobytowego lub Vouchera Usługowego spośród dostępnych na Stronie Internetowej.
7. Po wyborze rodzaju Vouchera Nabywca przesyła formularz zgłoszeniowy wraz z niezbędnymi danymi potrzebnymi do wygenerowania Vouchera, w tym podaje swoje dane osobowe oraz adres e-mail, na który ma być zostać wysłany Voucher. Dostawa elektroniczna na adres e-mail jest darmowa.
8. Nabywca jest zobowiązany do zapłaty całości należności za Voucher przelewem na wskazane konto w formularzu.
9. Jeżeli Nabywca nie dokona płatności niezwłocznie, Voucher zostanie anulowany.
10. Voucher jest ofertą bezzwrotną. W przypadku anulowania Vouchera albo niepojawienia się w obiekcie w dniu przyjazdu Voucher zostanie rozliczony jako niewykorzystany.
11. Aby skorzystać z Vouchera, Posiadacz powinien dokonać rezerwacji pobytu w Glampingu, przy czym:
 - a) pobyt musi rozpocząć się w terminie ważności Vouchera;
 - b) rezerwacji należy dokonać telefonicznie z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, podając numer Vouchera
 - c) termin pobytu w oparciu o Voucher Pobytowy nie może przypadać w całości ani w części w okresach nieobjętych ofertą Vouchera
 - d) wykorzystanie Vouchera w wybranym przez Posiadacza terminie, w zakresie posiadanej lub wybranej przez Posiadacza oferty, jest uzależnione od dostępności wolnych miejsc w tym terminie. W przypadku braku wolnych miejsc w wybranym terminie, Glamping proponuje inne wolne terminy przypadające w okresie ważności Vouchera.
 - e) po przyjeździe do Glampingu, podczas rejestracji pobytu w recepcji, Posiadacz powinien oświadczyć zamiar skorzystania z Vouchera i w tym celu okazać personelowi Voucher z możliwym do odczytania indywidualnego numeru Vouchera. Nieokazanie Vouchera uniemożliwia jego wykorzystanie.
12. Voucher jest jednorazowy i niepodzielny, tj. może być wykorzystany tylko podczas jednego pobytu w Glampingu. Jeśli należność za pobyt jest wyższa od wartości Vouchera, Posiadacz zobowiązany jest do zapłacenia brakującej kwoty. Voucher ani jego niewykorzystana część nie podlega wymianie na gotówkę ani jakiegokolwiek dalsze vouchery, świadczenia, usługi, towary lub inne rabaty. Zapis powyższy nie narusza uprawnień przysługujących Posiadaczowi z mocy prawa, gdy do niewykorzystania Vouchera dojdzie z winy Wystawcy albo z przyczyn niezależnych od Wystawcy lub Posiadacza.
13. Voucher nie może zostać zrealizowany na zakup innych voucherów.

§ 10. Warunki przebywania zwierząt na terenie Glampingu

1. Zwierzę przebywające na terenie Glampingu nie może przeszkadzać innym Gościom. Właściciele zwierząt są zobowiązani do zapewnienia zachowania przez swoje zwierzęta ciszy w obiekcie i niezakłócania spokoju innym Gościom.
2. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany zapewnić mu postanie w obiekcie. Zwierzęta nie powinny przebywać na łózkach, sofach, krzesłach ani innych elementach wyposażenia obiektu.

3. Właściciel zwierzęcia ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody i zanieczyszczenia spowodowane przez jego zwierzę i jest zobowiązany do pokrycia kosztów wszelkich uszkodzeń, na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
4. Psy mogą być wyprowadzane na spacer wyłącznie na smyczy i ew. w kagańcu, pod opieką właściciela bądź osoby upoważnionej. Żadne zwierzę nie może przebywać poza lokalem bez opieki właściciela bądź osoby upoważnionej.
5. W przypadku stwierdzenia przez Glamping (w tym w szczególności na skutek skarg innych Gości), że pozostawione w obiekcie zwierzę zakłóca pobyt innych Gości, niszczy mienie, bądź może spowodować sytuację zagrożenia dla siebie lub innych Gości, Glamping będzie starał się skontaktować z właścicielem zwierzęcia w celu rozwiązania problemu. Gdy kontakt będzie niemożliwy, personel Glamping może wejść do obiektu, w którym przebywa zwierzę, również z pomocą odpowiednich służb i usunąć zwierzę z Glampingu. Właściciel zwierzęcia może zostać obciążony wszelkimi kosztami wynikłymi z powyższych czynności.
6. Właściciel zwierzęcia odpowiada za zachowanie czystości po nim: w najmowanym obiekcie, częściach ogólnodostępnych, jak również na terenie całego Glampingu.
7. Właściciele zwierząt są zobowiązani do sprzątania nieczystości pozostawionych przez zwierzęta na terenie oraz w otoczeniu Glampingu.

§ 11. Kaucja gwarancyjna

1. Gość hotelowy w chwili rejestracji pobytu, jest zobowiązany do wpłacenia kaucji gwarancyjnej w wysokości 500 zł.
2. Kaucja gwarancyjna podlega zwrotowi niezwłocznie po oddaniu obiektu, w części nie wykorzystanej po pokryciu ewentualnych szkód w obiekcie powstałych w trakcie pobytu.
3. Jeżeli kaucja gwarancyjna nie rekompensuje powstałej szkody, Najemca zobowiązuje się do pokrycia szkody w pełnym wymiarze kosztów jej usunięcia, w ostatnim dniu pobytu w obiekcie.

§ 12. Zwrot rzeczy pozostawionych

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

§ 13. Postępowanie reklamacyjne

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Glamping 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 Glampingu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu; b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@zatokabielika.pl

4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: informacji i okoliczności

dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Glamping. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność złożenia reklamacji.

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

§ 14. Polubowne (pozasądowe) sposoby rozpoznania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń i zasady dostępu do tychże postępowań

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Gościa, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;

b) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php;

c) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

2. Gość będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

3. Gość uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;

4. Gość uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Gościem a Hotelem; informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

5. Gość może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Gościem a Glampingiem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich); porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email: porady@dlakonsumentow.pl; 6. Gość może skorzystać z europejskiej platformy ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, ułatwiającej niezależne, bez stronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami, zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE.LNr 165, s. 1).