

## **REGULAMIN HOLIDAY PARK & RESORT**

### **I. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin został sporządzony przez HOLIDAY PARK & RESORT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Śremie (ul. Fryderyka Chopina 1J, 63-100 Śrem), powiat ŚREMSKI, województwo WIELKOPOLSKIE, NIP: 7851800879, REGON: 363484979, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS: 0000596565 (dalej: "Usługodawca"). Regulamin określa zasady funkcjonowania Ośrodków Wypoczynkowych i świadczenia usług hotelarskich, zasady dokonywania rezerwacji Miejsca noclegowego oraz zasady świadczenia Usług drogą elektroniczną poprzez Serwis internetowy prowadzony pod adresem [www.holidaypark.pl](http://www.holidaypark.pl).
2. Wszelkie zwroty pisane w niniejszym Regulaminie wielką literą mają znaczenie nadane im w pkt. II Definicje.
3. Gość zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili dokonywania rezerwacji. Realizacja Usług oraz pobyt Gościa w Ośrodku Wypoczynkowym odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie.

### **II. Definicje**

1. Gość - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych a także osoba niepełnoletnia - dziecko lub osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych (pozostające pod opieką osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych), które dokonują rezerwacji na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i/lub korzystają z Usług świadczonych przez Usługodawcę zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu. Przepisy Regulaminu dotyczące Gości stosuje się odpowiednio do osób prawnych i podmiotów niebędących osobami prawnymi, a mających zdolność prawną, które dokonują rezerwacji i są stroną umowy z Usługodawcą.
2. Usługodawca - spółka HOLIDAY PARK & RESORT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Śremie (ul. Fryderyka Chopina 1J, 63-100 Śrem), powiat ŚREMSKI, województwo WIELKOPOLSKIE, NIP: 7851800879, REGON: 363484979, zarejestrowana [www.holidaypark.pl](http://www.holidaypark.pl) przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000596565, posiadająca tytuł prawny do prowadzenia Ośrodka/Ośrodków Wypoczynkowych.

3. Umowa – umowa o świadczenie usług hotelarskich i innych, jeśli są objęte umową zawartą pomiędzy Gościem a Usługodawcą na podstawie Regulaminu oraz regulaminów poszczególnych ofert Usługodawcy, zawarta w Ośrodku Usługodawcy lub bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie. Do skutecznego zawarcia umowy pomiędzy Gościem a Usługodawcą dochodzi w chwili skutecznego dokonania rezerwacji.
4. Usługi - każda z usług świadczona w ramach danego Ośrodka Wypoczynkowego zgodnie z Regulaminem, w tym zwłaszcza usługi hotelarskie, Usługi Dodatkowe, Usługa Sprzątania oraz usługi świadczone drogą elektroniczną w ramach Serwisu.
5. Regulamin – niniejszy Regulamin.
6. Serwis - strona internetowa prowadzona przez Usługodawcę pod adresem [www.holidaypark.pl](http://www.holidaypark.pl), umożliwiająca m.in. rezerwację Miejsca Noclegowego on-line, za pomocą Systemu rezerwacyjnego.
7. System rezerwacyjny - interaktywny formularz, umożliwiający dokonanie rezerwacji Miejsca noclegowego w Ośrodku Wypoczynkowym, dostępny w Serwisie.
8. Ośrodek/Ośrodek Wypoczynkowy – prowadzony przez Usługodawcę ogrodzony kompleks Domków i Apartamentów wraz z infrastrukturą towarzyszącą, podzielony na Strefy, znajdujący się w jednej z lokalizacji wskazanych przez Usługodawcę w Serwisie.
9. Kaucja - określona w treści Regulaminu kwota pieniężna zabezpieczająca: roszczenia Usługodawcy w przypadku zaistnienia szkód w wynajętym, w ramach usług hotelarskich świadczonych przez Usługodawcę Domku lub Apartamencie, za które odpowiedzialność według Regulaminu lub przepisów prawa ponosi Gość oraz roszczenia Usługodawcy z tytułu nieuregulowania dodatkowych kosztów pobytu Gościa oraz roszczenia Usługodawcy w przypadku niestawienia się Gościa w planowanym dniu rozpoczęcia pobytu bez wykupionej opcji „rezygnacji z pobytu”.
10. Domek – obiekt, znajdujący się na terenie Ośrodka Wypoczynkowego, wyposażony w szczególności w Miejsca noclegowe i aneks kuchenny, z osobnym wejściem, w którym możliwe jest zakwaterowanie maksymalnie 9 osób (w tym maksymalnie 6 osób dorosłych).
11. Apartament – obiekt, znajdujący się na terenie Ośrodka Wypoczynkowego, w kompleksie budynków, wyposażony w szczególności w Miejsca noclegowe i aneks kuchenny, z osobnym wejściem, w którym możliwe jest zakwaterowanie maksymalnie 4 osób (w tym maksymalnie 3 osób dorosłych).
12. Miejsce noclegowe – miejsce do spania jednej osoby w Domku lub Apartamencie na terenie Ośrodka Wypoczynkowego.

13. Recepcja – oznaczone miejsce w danym Ośrodku Wypoczynkowym, w którym pracownik Usługodawcy dokonuje w szczególności Zameldowania i Wymeldowania Gościa, udziela informacji i dokonuje innych czynności przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
14. Meldunek/Zameldowanie – dokonanie przez pracownika Recepcji rejestracji Gościa w dniu jego przyjazdu, polegające w szczególności na weryfikacji tożsamości Gościa, przekazaniu kluczy do Domku lub Apartamentu oraz realizacji wszelkich nieuiszczonych wymagalnych płatności, w szczególności: opłaty za pobyt, Opłaty Klimatycznej, opłaty za Usługi Dodatkowe, Usługę Sprzątania, Kaucji.
15. Wymeldowanie – dokonanie przez pracownika Recepcji wyrejestrowania Gościa polegające w szczególności na dokonaniu zapłaty przez Gościa za całość usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę, w tym w szczególności nierozliczonych płatności, w tym rozliczeniu Kaucji, nieopłaconych w trakcie Meldunku Usług Dodatkowych, opłaty użytkowej, rozliczeniu Kaucji oraz na zdaniu przez Gościa kluczy do Domku lub Apartamentu.
16. Usługi Dodatkowe – usługi dostępne za dodatkową opłatą (cennik usług przedstawiony jest w Serwisie Usługodawcy), które może zamówić Gość przy składaniu rezerwacji lub w trakcie trwania pobytu, obejmujące w szczególności: wynajem miejsca parkingowego, dostarczenie ręczników, wynajem rowerów, wynajem grilla, wynajem akcesoriów dziecięcych (łóżeczka, krzeselka, wanienki) oraz możliwość pobytu zwierząt domowych (do 10 kg wagi). Wykupienie usługi dodatkowej jest możliwe, pod warunkiem, że wskazana usługa jest w danym momencie dostępna.
17. Usługa Sprzątania – jednorazowa usługa sprzątania Domku lub Apartamentu, uiszczana przed pobytem, w cenie podanej w Cenniku płatna jednorazowo z góry w momencie: składania rezerwacji lub opłacania kosztów pobytu Gościa na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku.
18. Bon Turystyczny - bon turystyczny to nowa forma wsparcia dla polskich rodzin zainicjowana przez polski rząd. Wynosi jednorazowo 500 zł na każde dziecko do 18 roku życia oraz jedno dodatkowe świadczenie w formie uzupełnienia bonu, w wysokości 500 zł dla dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności. Za pomocą bonu będzie można dokonać płatności za sam pobyt. Bonem nie można opłacić Usług Dodatkowych, Usługi Sprzątania czy kaucji. Bon przeznaczony jest dla rodzin z co najmniej jednym dzieckiem. Zakres obsługi bonu turystycznego reguluje regulamin „Regulamin – bon turystyczny” zamieszczony w Serwisie w zakładce „Regulamin”.
19. Cennik – aktualnie obowiązujący cennik usług, w tym Usług Dodatkowych oferowanych przez Usługodawcę, dostępny w Serwisie.

### III. Rodzaj i zakres oferowanych i świadczonych Usług

1. Usługodawca świadczy usługi hotelarskie zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz.U. Nr 133, poz. 884 [www.holidaypark.pl](http://www.holidaypark.pl) z późn.zm.). Usługi (w zależności od ich dostępności w poszczególnych Ośrodkach Wypoczynkowych) obejmują, w szczególności:
  - a. wynajem Domków i Apartamentów o różnej konfiguracji i powierzchni;
  - b. usługi gastronomiczne;
  - c. Usługi Sprzątania.
2. Ponadto, na życzenie Gościa, Usługodawca świadczy m.in. następujące usługi:
  - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
  - b. korzystanie ze strefy basenów w tym basenu zewnętrznego i saun zgodnie z regulaminem korzystania z tych obiektów,
  - c. korzystanie z placu zabaw zgodnie z regulaminem korzystania z placu zabaw;
  - d. korzystanie z sali zabaw zgodnie z regulaminem sali zabaw;
  - e. korzystanie z wodnego placu zabaw zgodnie z regulaminem korzystania z wodnego placu zabaw;
  - f. korzystanie z kawiarni, bistro oraz restauracji, zgodnie z regulaminem restauracji;
  - g. korzystanie z animacji zgodnie z regulaminem animacji;
  - h. korzystanie z dostępnych Usług Dodatkowych;przy czym Usługodawca zapewnia możliwość skorzystania z wyżej wymienionych usług (pkt b-h) jedynie w przypadku ich dostępności w danym Ośrodku Wypoczynkowym.
3. Przestrzenie ogólnodostępne Ośrodka Wypoczynkowego są monitorowane przy użyciu kamer, celem zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w obszarze objętym monitoringiem. Zasady ochrony danych osobowych przetwarzanych w ramach monitoringu uregulowane są w punkcie XI.
4. W przypadku konieczności interwencji przedstawiciela Ośrodka Wypoczynkowego względem Gościa zakłócającego funkcjonowanie Ośrodka Wypoczynkowego, interwencja może zostać zarejestrowana w postaci zapisu dźwiękowego lub wizyjnego, celem ochrony dóbr osobistych i materialnych zarówno Usługodawcy jak i interweniującego przedstawiciela Usługodawcy. Zarejestrowanie interwencji będzie w razie konieczności służyć jako środek dowodowy w celu wykazania rzeczywistego stanu faktycznego. Zasady ochrony danych osobowych przetwarzanych w ramach takiej rejestracji reguluje punkt XI.

5. Parking na terenie Ośrodka Wypoczynkowego jest niestrzeżony. Gość pozostawia pojazd na terenie Ośrodka Wypoczynkowego na własną odpowiedzialność. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wypadki komunikacyjne na terenie Ośrodka, uszkodzenie, zniszczenie lub kradzież pojazdu.

#### **IV. Rezerwacja Domku lub Apartamentu**

1. Rezerwacja Miejsca noclegowego jest możliwa:
  - a. poprzez System rezerwacji Usługodawcy dostępny w Serwisie;
  - b. drogą telefoniczną wykorzystując do tego celu numer telefonu Usługodawcy dostępny w Serwisie;
  - c. drogą poczty elektronicznej wykorzystując do tego adres poczty elektronicznej Usługodawcy dostępny w Serwisie;;
  - d. osobiście – w recepcji Ośrodka Wypoczynkowego;przy czym w przypadku Domków i Apartamentów – rezerwacja, niezależnie od sposobu jej dokonania, obejmuje minimum jeden Domek lub jeden Apartament (nie ma możliwości rezerwacji pojedynczych Miejsc noclegowych w Domku lub Apartamencie).
2. Serwis zapewnia Gościowi możliwość dokonania płatności z tytułu rezerwacji Miejsca noclegowego on-line poprzez współpracę z serwisem Przelewy24. W przypadku dokonania rezerwacji w inny sposób niż poprzez System rezerwacji, płatność możliwa jest także gotówką, przelewem bankowym lub kartą płatniczą i kredytową oraz za pośrednictwem rat bankowych. Usługodawca przy płatnościach on-line akceptuje następujące karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic.
3. W celu dokonania rezerwacji przez Gościa konieczne jest podanie jego danych osobowych, niezbędnych do realizacji usług (w szczególności takich jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu), podanie terminu pobytu oraz wskazanie sposobu zapłaty, a także opłacenie w części albo w całości kosztów pobytu – w zależności od wybranej przez Gościa oferty, Regulaminu lub indywidualnych uzgodnień. Gość jest zobowiązany do podawania kompletnych i poprawnych danych, pod rygorem braku dokonania rezerwacji przez Usługodawcę. Utworzenie rezerwacji jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem z Usługodawcą Umowy.
4. Gościowi będącemu konsumentem (w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego) nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie usług hotelowych, o której mowa w ust. 3 (stosownie do art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn.zm.).

5. Usługodawca posiada Ośrodki z dostępem całorocznym (z systemem grzewczym) lub sezonowym. Z uwagi na powyższe Usługodawca zastrzega sobie brak dostępności poszczególnych Ośrodków w niektórych okresach roku kalendarzowego. Informacja na temat dostępności poszczególnych ośrodków znajduje się w Serwisie Usługodawcy w Systemie Rezerwacyjnym.
6. Usługodawca przewiduje możliwość udzielenia rabatów w poszczególnych okresach roku kalendarzowego. W przypadku dokonywania rezerwacji pobytu z rabatem powyżej 10%, Gość jest zobowiązany do dokonania zapłaty za całość pobytu z góry, w terminie 3 dni roboczych od momentu dokonania rezerwacji. W przypadku dokonywania rezerwacji pobytu z rabatem poniżej 10%, Gość jest zobowiązany do dokonania zapłaty w następujący sposób: 30% ceny pobytu w terminie 3 dni roboczych od momentu dokonania rezerwacji, pozostałe 70% ceny pobytu na minimum 30 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu. W przypadku niedotrzymania terminów płatności – rezerwacja zostanie anulowana przez Usługodawcę.
7. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem Systemu rezerwacyjnego, oprócz warunków wskazanych w ust. 3, konieczne jest potwierdzenie dokonania rezerwacji poprzez naciśnięcie przycisku „Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty” oraz dokonanie zapłaty poprzez system Przelewy24, bankowy system ratalny, bądź tradycyjny przelew bankowy.
8. W przypadku woli otrzymania faktury Vat za Usługi świadczone przez Usługodawcę, Gość jest zobowiązany do podania numeru NIP oraz danych nabywcy w momencie dokonywania rezerwacji. Nie podanie numeru NIP podczas składania rezerwacji, skutkuje niemożliwością wystawienia faktury VAT.
9. W trakcie dokonywania rezerwacji Usługodawca informuje o:
  - e. danych dotyczących rezerwacji, zgodnych z informacjami podanymi przez Gościa;
  - f. cenie usług;
  - g. regulaminie wykupionej oferty;
  - h. danych identyfikujących Usługodawcę;
  - i. braku prawa do odstąpienia przez Gościa będącego konsumentem (w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego) od umowy o świadczenie usług hotelowych (stosownie do art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn.zm.);
  - j. prawie do obciążenia Gościa w chwili wymeldowania z domku z tytułu Dodatkowych Usług zamówionych przez Gościa w trakcie pobytu. Koszt Usług Dodatkowych zamówionych przez Gościa w trakcie pobytu a niewskazanych w toku dokonywania rezerwacji zostanie potrącony z kwoty uiszczonej w formie kaucji a w przypadku wyczerpania środków z kaucji, Gość zobowiązany jest do

zapłaty za Usługi Dodatkowe gotówką lub kartą płatniczą w momencie wymeldowania;

10. Po dokonaniu rezerwacji za pomocą Systemu rezerwacji lub drogą poczty elektronicznej, Usługodawca prześle Gościowi potwierdzenie jej dokonania wraz z informacjami, o których mowa w ust. 7 powyżej, na wskazany przez Gościa adres poczty elektronicznej. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie lub osobiście wskazane w ust. 7 informacje zostaną przekazane Gościowi w trakcie dokonywania rezerwacji lub pocztą e-mail na wskazany przez Gościa adres poczty elektronicznej.
11. Z ważnych przyczyn (w szczególności zagrażających zdrowiu lub życiu Gości, takich jak: pożar, zalanie, awaria oświetlenia/ogrzewania/sieci wodnej/sieci kanalizacyjnej / sieci gazowej / wentylacji, przerwa w dostawie mediów), Usługodawca zastrzega sobie prawo do możliwości zmiany zarezerwowanego przez Gościa Domku lub Apartamentu na inny o tym samym lub zbliżonym standardzie. W takim wypadku Gość zrzeka się jakichkolwiek roszczeń względem Usługodawcy.
12. Dokonanie rezerwacji przez Gościa w którykolwiek sposób opisany w ust. 1 jest równoznaczne z akceptacją przez niego Regulaminu.
13. Usługodawca może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu nie uregulował należnych opłat, rażąco naruszył Regulamin wyrządzając szkodę w mieniu Usługodawcy lub innych Gości albo szkodę na osobie innych Gości, personelu Usługodawcy lub innych osób przebywających w Ośrodku Wypoczynkowym lub zakłócił pobyt innych Gości lub funkcjonowanie Ośrodka Wypoczynkowego. O realizacji w przyszłości wobec Gościa prawa Usługodawcy do odmowy świadczenia usług, Gość zostanie poinformowany przez personel Usługodawcy.
14. W przypadku ponownego pobytu w Ośrodku Wypoczynkowym Gościa, który poprzednio naruszył Regulamin, Usługodawca może odmówić przyjęcia Gościa, jak i dalszego świadczenia usług temu Gościowi oraz osobie, która dokonała rezerwacji. Osoby takie są zobowiązane do zastosowania się do żądania Usługodawcy i niezwłocznego opuszczenia terenu Ośrodka Wypoczynkowego. Wobec bezskuteczności żądania, Usługodawca jest uprawniony do powiadomienia właściwych organów celem niezwłocznego usunięcia Gościa.

## **V. Rezygnacja z rezerwacji Domku lub Apartamentu**

1. Rezygnacja z rezerwacji Domku bądź Apartamentu jest możliwa z uwzględnieniem następujących zasad:

- a. w przypadku rezygnacji z rezerwacji w terminie powyżej 30 dni przed deklarowanym dniem rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu – Usługodawca obciąży Gościa 10 % ceny rezerwacji,
  - b. w przypadku rezygnacji z rezerwacji w terminie od 30 do 3 dni przed deklarowanym dniem rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu – Usługodawca obciąży Gościa 30 % ceny rezerwacji,
  - c. w przypadku rezygnacji z rezerwacji w terminie poniżej 3 przed deklarowanym dniem rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu – Usługodawca obciąży Gościa 100 % ceny rezerwacji,  
- w takim wypadku wpłacona Kaucja podlega zwrotowi.
2. Gość ma możliwość jednorazowego przeniesienia rezerwacji (wraz z przysługującym Gościowi rabatem – jeżeli przysługuje) na inny dostępny termin w danym sezonie (przez sezon rozumie się okres danego roku kalendarzowego, w którym dokonano pierwszej rezerwacji), w którym miała nastąpić rezerwacja – pod warunkiem dostępności miejsc w danym Ośrodku Wypoczynkowym, z uwzględnieniem aktualnej ceny katalogowej. Wpłacona przez Gościa Kaucja zostanie w takim wypadku przypisana do nowej rezerwacji. Pierwsze przeniesienie rezerwacji do 30 dni przed rozpoczęciem pobytu jest dla Gościa bezpłatne, każde kolejne i poniżej 30 dni przed rozpoczęciem pobytu zgodnie z cennikiem udostępnionym w Serwisie.
  3. Gość ma możliwość wykupienia opcji „rezygnacji z pobytu” w momencie dokonywania rezerwacji (koszt usługi wynosi 10% ceny rezerwacji). Z opcji można skorzystać najwcześniej po upływie 7 dni od założenia rezerwacji i nie później niż na 3 dni przed deklarowanym dniem rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu do godz. 12.00, chyba, że warunki danej oferty stanowią inaczej. W takim wypadku wpłacona Kaucja podlega zwrotowi. W przypadku wykupienia opcji „rezygnacji z pobytu” zasady, o których mowa w ust. 2 nie mają zastosowania. Zwrot na konto bankowe Gościa realizowany jest w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia potwierdzenia e-mail o chęci skorzystania z „rezygnacji z pobytu”.
  4. Gość zobowiązany jest do potwierdzenia rezygnacji z rezerwacji wiadomością e-mail przesłaną na adres Usługodawcy dostępny w Serwisie – kontakt@holidaypark.pl pod rygorem braku możliwości anulowania rezerwacji przez Usługodawcę i obciążenia Gościa kosztami rezerwacji zgodnie z Regulaminem i Cennikiem. W wiadomości e-mail Gość powinien zawrzeć informację o numerze rezerwacji jakiej rezygnacja dotyczy oraz numer rachunku bankowego do zwrotu środków.
  5. W przypadku rezygnacji po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 lub niestawienia się przez Gościa w Ośrodku Wypoczynkowym do godz. 12.00 następnego dnia po zadeklarowanym dniu rozpoczęcia pobytu (zgodnie z założoną przez Gościa rezerwacją) i braku poinformowania Usługodawcy o zamiarze późniejszego



rozpoczęcia pobytu, Gość jest zobowiązany do zapłaty za cały wykupiony pobyt lub do podjęcia indywidualnych uzgodnień z Usługodawcą (chyba że rezerwacja została dokonana w ramach oferty, której regulamin stanowi inaczej). W takim wypadku wpłacona przez Gościa Kaucja a także zapłata z tytułu Usługi Sprzątania - nie podlegają zwrotowi. W każdym wypadku - w sytuacji niestawienia się Gościa do godz. 12.00 następnego dnia po zadeklarowanym dniu rozpoczęcia pobytu (zgodnie z założoną przez Gościa rezerwacją), Usługodawca zastrzega sobie prawo możliwości wynajęcia Domku lub Apartamentu na rzecz innych osób bez możliwości dochodzenia przez Gościa jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.

6. W przypadku prawidłowo dokonanej rezygnacji, Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia rezygnacji przez Gościa dokona zwrotu całości lub części zapłaty (zgodnie z niniejszym Regulaminem) chyba, że inaczej stanowiły warunki oferty na podstawie, której rezerwacja została utworzona.
7. W sytuacjach nadzwyczajnych, niezależnych od Usługodawcy, w szczególności wynikających z siły wyższej, wydania aktu prawnego, decyzji, zarządzenia, postanowienia lub innego rozstrzygnięcia uniemożliwiających korzystanie z danego Ośrodka w określonym terminie, Usługodawca zastrzega sobie prawo zaproponowania Ośrodka Wypoczynkowego lub terminu rezerwacji na kolejny rok kalendarzowy bądź inny dostępny termin - w zależności od dostępności miejsc w danym Ośrodku Wypoczynkowym lub innym Ośrodku znajdującym się w ofercie Usługodawcy. Wpłacona przez Gościa Kaucja lub inna dokonana płatność zostanie w takim wypadku przypisana do nowej rezerwacji. Zaproponowanie zmiany terminu lub Ośrodka będzie traktowane jako umożliwienie skorzystania z świadczonych przez Usługodawcę usług.

## **VI. Funkcjonowanie Ośrodka Wypoczynkowego**

1. Jednostką rozliczeniową w przypadku świadczenia usług noclegowych jest doba hotelowa. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16.00 w dniu przyjazdu a kończy o godzinie 10.00 w dniu wyjazdu. W przypadku pobytu w ramach wykupionego Pakietu VIP lub odrębnej opcji, doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 15:00 i kończy się o godz. 12:00 dnia następnego. Usługodawca może przyspieszyć dobę hotelową w miarę dostępności Domków/Apartamentów z obowiązkową dodatkową opłatą. Ostatecznego potwierdzenia ewentualnego przyspieszenia doby hotelowej dokonuje pracownik recepcji lub Dyrektor Ośrodka na wniosek Gościa. Na wniosek Gościa i w miarę posiadanych możliwości Usługodawca może wydłużyć dobę hotelową z obowiązkową dodatkową opłatą. Życzenie przedłużenia pobytu lub wydłużenia doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji Ośrodka Wypoczynkowego do godziny 09.00 w dniu zakończenia pobytu.

2. W sytuacji, gdy Gość nie opuści Domku bądź Apartamentu po upływie doby hotelowej, Usługodawca zastrzega sobie prawo do obciążenia Gościa opłatą za pełną dodatkową dobę oraz dochodzenia od Gościa odszkodowania, w tym kosztów związanych z dokonaniem rezerwacji i pobytem kolejnych osób.
3. W terminie do 30 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu, Gość jest zobowiązany do wpłacenia Kaucji na rachunek bankowy Usługodawcy dostępny w Serwisie. Wysokość kaucji została wskazana w Cenniku. W przypadku dokonywania rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed planowanym rozpoczęciem pobytu, Gość jest zobowiązany do zapłaty Kaucji w terminie 3 dni roboczych od momentu dokonania rezerwacji. W przypadku niedopełnienia wyżej wymienionego obowiązku płatności Usługodawca jest uprawniony do anulowania rezerwacji w trybie natychmiastowym, a Gościowi nie przysługuje prawo do zwrotu wpłaconych środków, ani do ponownego wykorzystania vouchera użytego przy rezerwacji.
4. W przypadku skrócenia pobytu Gość jest obciążany całkowitą kwotą należną Usługodawcy z tytułu dokonanej rezerwacji. Skrócenie pobytu należy zgłosić recepcji.
5. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim (niewskazanym w treści formularza rejestracyjnego), bez uprzedniego zrealizowania obowiązku meldunkowego u Usługodawcy przez osobę trzecią w recepcji. Osoby, które nie zrealizowały obowiązku meldunkowego mogą przebywać w danym domku, po uprzednim zgłoszeniu tego faktu pracownikowi recepcji, tylko w godzinach od 6:00 do 22:00.
6. Cisza nocna obowiązuje w Ośrodkach od godz. 22.00 do godz. 6.00. Usługodawca może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę. Usługodawca może w tym przypadku rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Dodatkowo nieprzestrzeganie ciszy nocnej może skutkować karą pieniężną za każdy Domek/Apartament zgłaszający skargę w kwocie 1000 zł. Za zapłatę kary odpowiadają solidarnie osoba dokonująca rezerwacji, osoba dopuszczająca się naruszenia oraz wszyscy pełnoletni Goście przebywający w Domku/Apartamencie, w którym doszło do naruszenia.
7. Po Zameldowaniu w Ośrodku Wypoczynkowym Gość powinien zapoznać się z Regulaminem Resortu dostępnym w Domkach i Apartamentach, jak również z wyposażeniem Domku lub Apartamentu oraz zachować go w stanie niepogorszonym aż do zakończenia pobytu. W przypadku zauważenia szkód Gość winien niezwłocznie zawiadomić Recepcję Ośrodka Wypoczynkowego. W przypadku braku zgłoszenia w/w informacji i stwierdzeniu usterek przez personel Ośrodka Wypoczynkowego, Gość może zostać pociągnięty do odpowiedzialności finansowej za powstałą szkodę.

8. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzenia, zniszczenia powstałe na skutek jego zachowania lub zachowania podejmowanych przez niego gości a także przez wszystkie zwierzęta, jak również za naruszenie zasad bezpieczeństwa, w szczególności poprzez nieuzasadnione wyłączenie systemu przeciwpożarowego. Wartość materialną szkód określa dyrekcja Ośrodka Wypoczynkowego.
9. Pobyt dzieci i młodzieży do lat 18 w Ośrodku Wypoczynkowym jest dozwolony jedynie pod opieką osób dorosłych. Pobyt dzieci do lat 13 na placu zabaw i boisku udostępnianym w Ośrodku Wypoczynkowym przez Usługodawcę jest dozwolony pod opieką osoby dorosłej. Pobyt dzieci i młodzieży do lat 18 na wodnym placu zabaw oraz w strefie basenów jest dozwolony wyłącznie pod opieką osób dorosłych. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo osób do lat 18 ponoszą wyłącznie ich opiekunowie.
10. W przypadku pozostawienia przez Gościa po wymeldowaniu z Domku lub Apartamentu rzeczy ruchomej stanowiącej jego własność, Usługodawca poinformuje właściciela rzeczy drogą poczty elektronicznej wysyłając emaila o zaistniałej sytuacji. W przypadku zgłoszenia przez Gościa zagubienia rzeczy, Usługodawca odeśle rzecz na koszt Gościa (za pobraniem z góry kosztów wysyłki) na wskazany przez niego adres, pod warunkiem, że zagubiona rzecz zostanie odnaleziona przez Usługodawcę i względy bezpieczeństwa nie będą stały temu na przeszkodzie.
11. W przypadku braku takiej dyspozycji, Usługodawca przechowa przedmioty przez 1 tydzień (artykuły spożywcze i środki higieny osobistej będą przechowywane przez 24 godziny), a po upływie tego okresu pozostawione rzeczy przejdą na własność Usługodawcy albo zostaną zutylizowane/zniszczone, albo przekazane na cele charytatywne, lub do użytku publicznego.
12. Nawiązanie kontaktu z Usługodawcą jest możliwe drogą telefoniczną pod numerem telefonu +48 735 200 800 (koszt opłaty za połączenie według stawki operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Usługobiorca) oraz drogą poczty elektronicznej wysyłając wiadomość email na adres kontakt@holidaypark.pl.
13. Korzystanie z Baru/Bistro dostępnego na terenie Ośrodka Wypoczynkowego odbywa się co do zasady w oparciu o doliczenie ceny zamówionych przez Gościa produktów i usług Baru/Bistro do ceny pobytu i jest rozliczane w momencie Wymeldowania Gościa z Ośrodka Wypoczynkowego i rozliczenia Kaucji.
14. Gość zobowiązany jest do opłacenia kosztów swojego pobytu oraz wszelkich zamówionych lub wykorzystanych w trakcie pobytu usług i towarów, a także opłaty użytkowej, najpóźniej przy Wymeldowywaniu się z Ośrodka Wypoczynkowego. W chwili Wymeldowania Gościa ustalana jest opłata użytkowa związana z pobylem, to jest koszty wody, kanalizacji, energii elektrycznej, gazu i ciepła – jeżeli media te są w użyciu w danej lokalizacji i Gość z nich korzystał. Koszty te wliczane są do

ostatecznej ceny za pobyt. Koszty te ustalane są na podstawie wskazań liczników i z taką dokładnością, na jaką pozwala dokonanie odczytu licznikowego, zgodnie z jednostkami i podjednostkami powszechnie stosowanymi w obrocie. Odczyty dokonywane są w chwili Zameldowania i Wymeldowania przez upoważnionego pracownika Usługodawcy, protokolarnie w obecności Gościa lub zdalnie jeżeli Ośrodek ma możliwości techniczne umożliwiające taką formę odczytów. Koszty te ustalane są poprzez przyjęcie stawek za poszczególne jednostki mediów stosowanych aktualnie przez ich dostawców (których dane Gość może uzyskać w Recepcji Ośrodka oraz w drodze kontaktu telefonicznego i mailowego z Usługodawcą) dostępne na stronach dostawców, to jest:

a. dla Niechorza:

- dla energii elektrycznej - dystrybucja i sprzedaż odpowiednio: <https://www.enea.pl/>, <https://www.gkpge.pl/Oferta/Dla-firmy/Krajowa>
- dla energii gazowej - <https://pgnig.pl/>
- dla wody, ścieków - <https://www.wodociagirewal.pl/?action=articles&option=dokumenty>

b. dla Pobierowa:

- dla energii elektrycznej - <https://www.enea.pl/>
- dla energii gazowej - <https://pgnig.pl/>
- dla wody, ścieków - <https://www.wodociagirewal.pl/?action=articles&option=dokumenty>

c. dla Mielna:

- dla energii elektrycznej - <https://www.energa.pl/mala-firma/umowy/prad-dla-firm>
- dla energii gazowej - <https://pgnig.pl/>
- dla wody, ścieków - <https://zwkuniescie.bip.net.pl/?a=323>

d. dla Ustronia Morskiego:

- dla energii elektrycznej - <https://www.energa.pl/mala-firma/umowy/prad-dla-firm>
- dla energii gazowej - <https://pgnig.pl/>
- dla wody, ścieków - <https://mwik.kolobrzeg.pl/dla-klienta/obecny-klient/>

e. dla Grzybowa:

- dla energii elektrycznej - <https://www.enea.pl/>
- dla energii gazowej - <https://pgnig.pl/>
- dla wody, ścieków - <https://mwik.kolobrzeg.pl/dla-klienta/obecny-klient/>

f. dla Rowów:

- dla energii elektrycznej - <https://www.energa.pl/mala-firma/umowy/prad-dla-firm>
- dla energii gazowej - <https://www.dragongaz.pl/kontakt/contact-us/>

- dla wody, ścieków - <https://www.zuw.slupsk.pl/pl/page/dla-klientow/taryfy.html>.  
i pomnożenie tych stawek przez współczynnik 3,5 dla energii elektrycznej, 2,5 dla wody i 1,5 dla gazu ziemnego (Usługodawca może zastosować mniejszy współczynnik), w związku z faktem ponoszenia przez Usługodawcę kosztów opłat przyłączeniowych, abonamentowych, sieciowych, jakościowych, przejściowych, przesyłowych i innych, ponoszonych na rzecz dostawców mediów. W przypadku nieuregulowania wszystkich należności związanych z pobytem Usługodawca jest uprawniony do obciążenia Gościa za wszelkie zrealizowane na jego rzecz usługi i towary.
15. Rozliczenie Kaucji nastąpi według zasad zgodnych z niniejszym Regulaminem w terminie 14 dni od dnia zakończenia pobytu (w szczególności po stwierdzeniu braku uszkodzeń zajmowanego przez Gościa Domku lub Apartamentu i dokonaniu pełnej zapłaty przez Gościa za wszystkie świadczone przez Usługodawcę usługi, w tym za opłatę użytkową i po dokonaniu rozliczenia korzystania z usług Baru/Bistro).
  16. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług Ośrodka Wypoczynkowego nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Usługodawca może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tą zasadę. W tym przypadku Usługodawca ma prawo rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
  17. Palenie tytoniu na terenie obiektu, w którym usytuowany jest domek odbywa się wyłącznie w miejscach do tego wyznaczonych. Za palenie tytoniu w miejscu do tego niewyznaczonym (np. w domku), osoba dokonująca rezerwacji oraz Gość zostaną solidarnie obciążeni karą pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych). W przypadku naruszenia któregoś z zakazów opisanego w ust. 15 – 18 osoba dokonująca rezerwacji oraz Gość zostaną solidarnie obciążeni przez Usługodawcę karą umowną w wysokości 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każde stwierdzone naruszenie zakazu a także zobowiązują się solidarnie pokryć w całości koszty powstałych szkód oraz nieuzasadnionego wezwania służb powiadomionych automatycznie przez system przeciwpożarowy. Usługodawca może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej do wysokości faktycznie poniesionej szkody.
  18. Na terenie Ośrodka Wypoczynkowego nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych, w szczególności broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych, itp.
  19. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest w Domkach/Apartamentach używanie otwartego ognia np. świeczek oraz urządzeń elektrycznych lub grzejnych nie stanowiących wyposażenia Domku/Apartamentu np. grzałek, żelazek, czajników elektrycznych, nawilżaczy powietrza, przenośnych

- grzejników. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV, telefonów komórkowych, przenośnych komputerów (laptopów, tabletów).
20. Zakazuje się prowadzenia na terenie Ośrodka Wypoczynkowego akwizycji i sprzedaży obnośnej.
  21. Każdorazowo, opuszczając Domek bądź Apartament Gość ma obowiązek należycie go zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich (w szczególności w czasie nieobecności Gościa w Domku lub Apartamencie, okna i drzwi muszą pozostawać zamknięte). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za mienie Gościa lub osób towarzyszących pozostawione na terenie Ośrodka Wypoczynkowego, w szczególności za jego zniszczenie, uszkodzenie lub zagubienie. Gość zobowiązany jest do dbałości zarówno o mienie Usługodawcy, jak i własne.
  22. W wypadku zauważenia pożaru lub innego nagłego zdarzenia, Gość w miarę możliwości powinien zawiadomić o zagrożeniu personel Ośrodka Wypoczynkowego i skierować się do wyjścia zgodnie z instrukcją wskazującą kierunek ewakuacji. Do czasu przybycia straży pożarnej lub innych służb - odpowiedzialność za ewakuację osób znajdujących się w obiekcie ponosi personel Ośrodka Wypoczynkowego.
  23. Usługodawca nie wyraża zgody na korzystanie w domkach z własnych urządzeń elektrycznych poza tymi udostępnionymi przez Usługodawcę zgodnie z ich przeznaczeniem. Usługodawca nie wyraża zgody na rozpalanie grilli poza miejscami do tego wyznaczonymi oraz używania środków pirotechnicznych, np. fajerwerków.
  24. Na terenie Ośrodka każdy Gość jest zobowiązany do poruszania się z opaską otrzymaną przy Zameldowaniu. Opaskę należy zwrócić w chwili Wymeldowania. Za zgubienie lub zniszczenie opaski Gość ponosi opłatę w wysokości 25 zł (słownie: dwadzieścia pięć złotych).

## **VII. Opłaty dodatkowe**

1. Podczas dokonywania rezerwacji do każdej rezerwacji naliczana jest opłata za Usługę Sprzątania w wysokości wskazanej w zakładce „CENNIK” w Serwisie.
2. Od każdego Gościa pobierana jest Opłata Klimatyczna zgodna z uchwałami rad miast poszczególnych miejscowości, w których znajdują się Ośrodki Wypoczynkowe Usługodawcy. Wysokość Opłaty Klimatycznej zostanie podana do wiadomości każdego Gościa przy realizacji obowiązku meldunkowego. Opłata Klimatyczna jest pobierana podczas realizowania obowiązku meldunkowego w Ośrodku Wypoczynkowym. Za wniesienie opłaty klimatycznej solidarnie z każdym Gościem odpowiedzialna jest osoba dokonująca rezerwacji.
3. W chwili wymeldowania Gościa z domku pobierane są Opłaty Dodatkowe oraz opłaty użytkowe, tj. opłata za zużycie wody i kanalizację, opłata za zużycie energii

elektrycznej, naliczane w okresie pobytu Gościa w wysokości określonej w punkcie VI.14 powyżej. Wysokość stawek określanych przez dostawców mediów może ulec zmianie w trakcie okresu rozliczeniowego to jest w trakcie trwania usługi i/lub przed rozpoczęciem okresu rozliczeniowego to jest podczas świadczenia usługi przez Usługodawcę.

4. W przypadku braku możliwości rozliczenia opłaty użytkowej związanej z użyciem: prądu, wody zimnej, wody ciepłej i ogrzewania, rozliczenie następuje w trybie awaryjnym

### Awaryjne naliczanie opłaty użytkowej

#### Prąd

#### Dzienna opłata

#### Apartament

Liczba osób	Ogrzewany prądem			Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Do 2	21,50 zł	17,00 zł	10,00 zł	5,00 zł	4,30 zł	4,30 zł
3	22,10 zł	17,80 zł	11,50 zł	5,70 zł	5,00 zł	5,00 zł
4	22,90 zł	18,50 zł	13,00 zł	6,40 zł	5,70 zł	5,70 zł
Od 5	24,20 zł	20,00 zł	14,00 zł	7,10 zł	6,40 zł	6,40 zł

#### Domek

Domek	Ogrzewany prądem			Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Do 2	27,10 zł	21,40 zł	13,00 zł	10,70 zł	10,00 zł	10,00 zł
3	31,40 zł	25,70 zł	14,30 zł	12,00 zł	11,40 zł	11,40 zł
4	34,30 zł	28,60 zł	15,70 zł	13,60 zł	12,90 zł	12,90 zł
5	35,70 zł	30,00 zł	17,00 zł	15,00 zł	14,30 zł	14,30 zł
6	37,10 zł	31,30 zł	17,50 zł	16,50 zł	15,70 zł	15,70 zł
7	38,00 zł	32,60 zł	18,00 zł	17,50 zł	17,00 zł	17,00 zł
Od 8	39,00 zł	33,00 zł	19,00 zł	18,00 zł	17,50 zł	17,50 zł

#### Uwagi:

\*Sezon wysoki: Czerwiec-Sierpień

\* Sezon niski: Kwiecień - Maj oraz Wrzesień-Październik

\* Zima: Listopad - Marzec

#### Woda zimna

#### Dzienna opłata

#### Apartament

Liczba osób	Ogrzewany prądem			Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Do 2	3,70 zł	3,70 zł	3,90 zł	2,45 zł	2,45 zł	3,40 zł
3	4,40 zł	4,40 zł	4,60 zł	2,70 zł	2,70 zł	3,70 zł
4	4,80 zł	4,80 zł	4,90 zł	3,18 zł	3,18 zł	4,20 zł
Od 5	4,90 zł	4,90 zł	5,30 zł	3,50 zł	3,50 zł	4,80 zł

### Domek

Domek	Ogrzewany prądem			Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Do 2	4,90 zł	4,90 zł	5,20 zł	4,70 zł	4,70 zł	5,00 zł
3	5,10 zł	5,10 zł	5,50 zł	4,90 zł	4,90 zł	5,20 zł
4	5,50 zł	5,50 zł	6,00 zł	5,30 zł	5,30 zł	5,70 zł
5	6,00 zł	6,00 zł	7,00 zł	5,50 zł	5,50 zł	6,00 zł
6	7,00 zł	7,00 zł	7,50 zł	6,50 zł	6,50 zł	7,00 zł
7	8,00 zł	8,00 zł	8,50 zł	7,00 zł	7,00 zł	7,50 zł
Od 8	8,50 zł	8,50 zł	9,00 zł	8,00 zł	8,00 zł	8,50 zł

### Uwagi:

\*Sezon wysoki: Czerwiec-Sierpień

\* Sezon niski: Kwiecień - Maj oraz Wrzesień-Październik

\* Zima: Listopad - Marzec

### Woda ciepła Dzienna opłata

### Apartament

Liczba osób	Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Do 2	3,60 zł	3,60 zł	3,60 zł
3	4,20 zł	4,20 zł	4,20 zł
4	5,00 zł	5,00 zł	5,00 zł
Od 5	6,00 zł	6,00 zł	6,00 zł

### Domek

Domek	Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Do 2	4,30 zł	4,30 zł	4,30 zł
3	4,90 zł	4,90 zł	4,90 zł
4	5,50 zł	5,50 zł	5,50 zł
5	6,00 zł	6,00 zł	6,00 zł



6	7,30 zł	7,30 zł	7,30 zł
7	8,50 zł	8,50 zł	8,50 zł
Od 8	9,50 zł	9,50 zł	9,50 zł

**Uwagi:**

\*Sezon wysoki: Czerwiec-Sierpień

\* Sezon niski: Kwiecień - Maj oraz Wrzesień-Październik

\* Zima: Listopad - Marzec

**Ogrzewanie****Dzienna opłata****Domek**

	Ogrzewany gazem		
	Zima	Niski sezon	Wysoki sezon
Apartament	20,00 zł	13,00 zł	2,00 zł
Domek	25,00 zł	18,00 zł	4,00 zł

**Uwagi:**

\*Sezon wysoki: Czerwiec-Sierpień

\* Sezon niski: Kwiecień - Maj oraz Wrzesień-Październik

\* Zima: Listopad - Marzec

**VIII. Odpowiedzialność Usługodawcy**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu spowodowane okolicznościami, na które Usługodawca nie ma wpływu mimo zachowania należytej staranności (w tym siła wyższa), w szczególności powstałymi na skutek braku dostaw prądu lub innych mediów przez ich dostawców, nagle zjawiska atmosferyczne, działania wojenne lub inne niedające się przewidzieć zdarzenia.
2. Usługodawca nie ponosi ponadto odpowiedzialności za szkody, zarówno na mieniu jaki i na osobie Gości lub osób towarzyszących, w tym obejmujące utracone korzyści, poniesione w wyniku korzystania przez Gości z usług Usługodawcy w sposób sprzeczny z Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub zagubienie oraz kradzież rzeczy wartościowych Gościa lub osób towarzyszących - wniesionych na teren Ośrodka Wypoczynkowego. Posiadanie rzeczy wartościowych na terenie Ośrodka Wypoczynkowego odbywa się na wyłączną odpowiedzialność Gościa.

## **IX. Reklamacje/Zgłaszanie Usterek**

1. Gość ma prawo do złożenia reklamacji związanej z funkcjonowaniem Serwisu i wykonywaniem Usług przez Usługodawcę niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 30 dni, licząc od dnia jej doręczenia. Jeśli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w terminie 30 dni, Usługodawca powiadomi Gościa o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Usługodawca jest zobowiązany uzasadnić pisemnie przyczyny odmowy.
4. Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem Serwisu i wykonywaniem Usług przez Usługodawcę, w szczególności dotyczące usterek dostrzeżonych w trakcie pobytu Gościa powinny zostać przez niego niezwłocznie zgłoszone pracownikowi Recepcji Ośrodka Wypoczynkowego, pod rygorem ich nieuwzględnienia przez Usługodawcę w przypadku zgłoszenia reklamacji w późniejszym terminie. Usługodawca zobowiązuje się do zminimalizowania niedogodności lub usunięcia usterek najszybciej jak to będzie możliwe. Po dokonaniu napraw lub usunięciu niedogodności Gość zrzeka się prawa do innej rekompensaty ze strony Usługodawcy. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, które nie będą mogły być usunięte w w/w terminie Usługodawca dołoży starań, aby w miarę możliwości zaproponować Gościowi alternatywne rozwiązanie problemu.
5. Zgłoszenie reklamacji odbywa się wyłącznie za pomocą Formularza Reklamacji, dostępnego w Recepcji Ośrodka Wypoczynkowego oraz w Serwisie.

## **X. Własność intelektualna Usługodawcy**

1. Zasoby informacyjne i cała pozostała zawartość Serwisu, taka jak teksty, grafiki, logotypy, przyciski, obrazki stanowią własność intelektualną Usługodawcy lub podmiotów, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy i są chronione przez polskie oraz międzynarodowe przepisy dotyczące ochrony własności intelektualnej, w szczególności przez przepisy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. Nr 24, poz. 83 z późn.zm.).
2. Zabronione jest bez zgody Usługodawcy kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach informacji, danych lub innych treści dostępnych na łamach Serwisu lub z niego pochodzących, za wyjątkiem przypadków dozwolonego użytku wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## **XI. Ochrona danych osobowych**

Na podstawie art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanego dalej „RODO” informuję, że administratorem danych osobowych Gościa oraz osoby dokonującej rezerwacji w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, jest Usługodawca, z którym Gość oraz osoba dokonująca rezerwacji może się skontaktować pisemnie na adres podany w pkt. I ust. 1 Regulaminu lub emailem na adres: kontakt@holidaypark.pl.

1. Usługodawca uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych Gościa (w tym za pomocą monitoringu wizyjnego) oraz osoby dokonującej rezerwacji w celu:
  - a. prawidłowego wykonania postanowień Regulaminu oraz zapewnienia porządku i bezpieczeństwa – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania obowiązków wynikających z Regulaminu (art. 6 ust. 1b RODO),
  - b. windykacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy, jakim jest dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami (art. 6 ust. 1f RODO),
  - c. rozpatrywania reklamacji - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy, jakim jest obsługa procesu reklamacyjnego (art. 6 ust. 1f RODO),
  - d. reklamy produktów i usług – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy, jakim jest marketing bezpośredni własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1f RODO),
  - e. archiwizacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO).
2. Usługodawca może pozyskać dane osobowe Gościa w postaci: imienia, nazwiska, numeru telefonu, adresu, numerów identyfikacyjnych lub adresu poczty elektronicznej, bezpośrednio od Gościa oraz od osoby dokonującej rezerwacji.
3. Usługodawca powierza przetwarzanie danych osobowych podwykonawcom związanym z nim umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, w tym: obsługa kadrowa i księgową, obsługa prawna, firmy informatyczne, agencje ochrony osób i mienia. Wykaz podmiotów tej kategorii dostępny jest w Serwisie w zakładce „ZASADY OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH”.

4. Dane osobowe Gościa będą przechowywane przez okres trwania Umowy, a następnie przez okres 6 pełnych lat kalendarzowych od momentu zakończenia trwania Umowy. Organizator przestaje wcześniej przetwarzać dane w celu marketingu bezpośredniego, jeżeli Gość zgłosi sprzeciw wobec takiego przetwarzania.
5. Gość oraz każda inna osoba, której dane dotyczą ma prawo:
  - a. dostępu do podanych w związku z zawarciem Umowy danych i ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
  - b. do przenoszenia danych, czyli otrzymania od Usługodawcy przekazanych mu danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu, jeżeli są one przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy lub na podstawie zgody. Przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany. Gość ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi danych,
  - c. wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
  - d. wycofania zgody w każdym czasie, w dowolnej formie, w tym na piśmie na adres podany w pkt. I ust. 1 Regulaminu lub e-mailem na adres: kontakt@holidaypark.pl, względnie osobiście w siedzibie Usługodawcy. Ewentualne wycofanie zgody na przetwarzanie danych nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego Usługodawca dokonywał na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
6. Gość oraz każda inna osoba, której dane dotyczą ma prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy. W szczególności Gościowi oraz ww. osobie przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego
7. Podanie danych osobowych przez Gościa ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy oraz realizacji wszelkich usług i postanowień Regulaminu.
8. Dane osobowe Gościa nie podlegają procesowi zautomatyzowanego podejmowania decyzji przez Usługodawcę, w tym profilowaniu.

## **XII. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 3 czerwca 2022 roku.
2. Regulamin jest dostępny w Serwisie i w Recepcjach Ośrodków Wypoczynkowych. Gość jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed dokonaniem rezerwacji/zawarciem umowy z Usługodawcą. Dokonana rezerwacja/zawarcie umowy z Usługodawcą jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.

3. Treść Regulaminu może ulec zmianie. O wszelkich zmianach Gość zostanie poinformowany poprzez informację w Serwisie Usługodawcy. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po 14 dniach od ich ogłoszenia w Serwisie.
4. W przypadku kolizji postanowień - postanowienia regulaminów poszczególnych ofert Usługodawcy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Gościem zostaje poddane właściwemu dla siedziby Usługodawcy sądowi powszechnemu, o ile jest to skuteczne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności konsumenckiego.