

REGULAMIN GŁÓWNY OŚRODKA (OBIEKTU)

RIVER PARK SPA&RESORT W ZATORZE

WSTĘP

Szanowni Państwo, jest nam niezwykle miło gościć Państwa w River Park Spa&Resort w Zatorze.

Celem naszego Regulaminu jest zapewnienie wszystkim Gościom bezpieczeństwa, spokoju oraz najwyższego komfortu wypoczynku. Poniższe zasady powstały, aby nasze wzajemne relacje były jasne i przejrzyste.

Przebywanie na terenie Ośrodka wymaga zapoznania się i akceptacji obowiązujących w nim zasad (Regulamin).

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (dalej jako: "**Regulamin**") określa ogólne zasady przebywania, korzystania z infrastruktury oraz świadczenia usług na terenie ośrodka River Park Spa&Resort w Zatorze (dalej jako: „**Ośrodek**” lub „**Obiekt**”).
2. Obiekt jest prowadzony przez: Dawida Pawełek prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą NBP DAWID PAWEŁEK, wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, pod adresem: miejsc. Palczowice, ul. Św. Jakuba 79, 32-640 Zator, posiadającego numer NIP: 5492125341 oraz numer REGON: 356868725 (dalej jako: „**Usługodawca**”). Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pośrednictwem:
 - a. Poczty tradycyjnej, kierowanej na adres: ul. Parkowa 8, 32-640 Zator;
 - b. Poczty elektronicznej (e-mail) pod adresem: recepja@riverpark.com.pl;
 - c. Telefonicznie pod numerem: +48 601 587 222 lub stacjonarnym +33 841 22 61.
3. Niniejszy Regulamin jest uzupełniany przez regulaminy poszczególnych atrakcji czy infrastruktury znajdującej się na terenie Obiektu. W przypadku sprzeczności niniejszego Regulaminu i regulaminów szczegółowych (atrakcji czy infrastruktury) pierwszeństwo mają regulaminy szczegółowe.
4. Regulamin wiąże wszystkie osoby przebywające na terenie Ośrodka, w tym gości zameldowanych – korzystających z pobytu w Ośrodku (dalej również jako: „**Goście**”) oraz osoby ich odwiedzające. Regulamin obowiązuje osoby, o których mowa w zdaniu poprzednim podczas pobytu w Obiekcie, jak również podczas korzystania z jego infrastruktury, z zastrzeżeniem ppkt. 3 powyżej.
5. Recepcja Ośrodka (dalej również jako: „**Recepcja**”) pracuje w systemie sezonowym. Godziny pracy oraz aktualne numery telefonów kontaktowych (w tym numery zgłoszeniowe w razie awarii) udostępnione są przy wejściu do Recepcji oraz w domkach lub pokojach.
6. Goście proszeni są o zgłaszanie wszelkich dodatkowych potrzeb jak również uwag, a w szczególności ewentualnych awarii, poprzez kontakt z Recepcją – co nie ogranicza jednak możliwości korzystania przez Gości z ich uprawnień gwarantowanych prawnie.

II. DOBA HOTELOWA, ZAMELDOWANIE I OSOBY Z ZEWNĄTRZ

1. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 w dniu przyjazdu, a kończy o godzinie 11:00 w dniu wyjazdu. Gość zobowiązany jest do opuszczenia pokoju lub domku i zwrotu kluczy/karty do tej godziny.
2. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej do godziny wskazanej przez Recepcję i wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z Recepcją. Możliwość przedłużenia doby hotelowej jest uzależniona od aktualnej dostępności domków oraz pokoi. Opłaty za przedłużenie doby hotelowej obowiązują według aktualnego cennika Ośrodka dostępnego w Recepcji. W przypadku braku wymeldowania Gościa przed zakończeniem doby hotelowej Obiekt jest uprawniony do naliczenia Gościowi opłaty za kolejną dobę – zgodnie ze standardowym cennikiem Obiektu.
3. W przypadku, gdy Gość nie opuści pokoju lub domku po upływie doby hotelowej, nie nawiąże kontaktu z Recepcją w celu przedłużenia pobytu (o ile Obiekt dysponuje wolnymi miejscami) i pozostawi w domku swoje rzeczy, Obiekt może zastosować procedurę komisyjnego wejścia do domku. W takim przypadku pozostawione rzeczy zostaną komisyjnie spakowane przez co najmniej dwóch przedstawicieli Obiektu. Z czynności tej sporządzony zostanie protokół.
4. Spakowane rzeczy zostaną zabezpieczone i przeniesione do depozytu Obiektu. Obiekt doloży należytej staranności w celu ich bezpiecznego przechowania.
5. Obiekt niezwłocznie podejmie próbę poinformowania Gościa (telefonicznie, mailowo lub w formie wiadomości SMS) o fakcie komisyjnego spakowania rzeczy oraz o miejscu i warunkach ich odbioru.

6. Rzeczy pozostawione w depozycie będą przechowywane na koszt i ryzyko Gościa. Gość może zostać obciążony kosztami przechowania oraz ewentualnymi kosztami nadania przesyłki, jeśli zażąda ich odesłania na wskazany adres.
7. W przypadku nieodebrania pozostawionych rzeczy przez okres 3 miesięcy, Obiekt postąpi z nimi stosownie do przepisów dotyczących rzeczy znalezionych.
8. Gość rozpoczyna pobyt w Ośrodku poprzez zameldowanie w Recepcji, w tym celu podaje personelowi Recepcji wskazane dane, w szczególności poprzez uzupełnienie przekazanej mu karty meldunkowej oraz dokonuje płatności pełnej kwoty opłaty za pobyt. Opłata za pobyt uiszczana przez Gościa zgodnie ze zdaniem poprzednim może być pomniejszona o ewentualne dokonane już przez niego przedpłaty, w tym w szczególności dokonaną Opłatę Rezerwacyjną, jeśli Gość dokonując rezerwacji takie opłaty uiścił.
9. Po dokonaniu zameldowania oraz płatności, zgodnie z ppkt. 8 powyżej Gość otrzymuje klucz lub kartę dostępową do domku/pokoju (w zależności od przedmiotu jego Rezerwacji). Klucz/karta dostępową powinny zostać zwrócone w momencie wymeldowania Gościa.
10. W przypadku utraty lub uszkodzenia klucza lub karty dostępowej, Gość zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w aktualnym cenniku Ośrodka dostępnym w Recepcji.
11. Na terenie Ośrodka obowiązuje zachowanie ciszy nocnej w godzinach od 22:00 do 06:00 rano dnia następnego.
12. Osoby nie będące Gośćmi Ośrodka (niezameldowane w Ośrodku) mogą przebywać na jego terenie gościnnie wyłącznie w godzinach od 08:00 do 22:00. Po godzinie 22:00 osoby z zewnątrz zobowiązane są do opuszczenia terenu Ośrodka.

III. OBOWIĄZKI GOŚCI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Z zachowaniem praw przysługujących na gruncie przepisów powszechnie obowiązującego prawa Gość ponosi odpowiedzialność za wyrządzone szkody w tym przykładowo dokonane uszkodzenia, zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych czy infrastruktury Ośrodka. Gość ponosi odpowiedzialność za odwiedzające go osoby lub towarzyszące mu oraz osoby pozostające pod jego pieczęcią.
2. Ze względów bezpieczeństwa przeciwpożarowego, przed każdorazowym opuszczeniem domku Gość zobowiązany jest do wyłączenia urządzeń elektrycznych, upewnienia się, że woda jest zakręcona, oraz zamknięcia drzwi i okien.
3. W domkach obowiązuje całkowity i bezwzględny zakaz palenia wyrobów tytoniowych, e-papierosów oraz spożywania jakichkolwiek używek.
4. Usługodawca nie wyraża zgody na wnoszenie na teren Ośrodka jakichkolwiek substancji czy przedmiotów zabronionych przez prawo oraz mogących wywołać zagrożenie lub narazić bezpieczeństwo osób lub mienia.
5. W razie zgubienia bądź uszkodzenia kluczy, kart dostępowych lub opasek identyfikacyjnych, Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z aktualnym cennikiem Ośrodka dostępnym w Recepcji.
6. Ośrodek nie zapewnia regularnego, codziennego sprzątania pobytowego. Sprzątanie dostępne jest wyłącznie na wyraźne życzenie Gościa.
7. Przed zdaniem domku i wymeldowaniem, Gość proszony jest o pozostawienie w nim ogólnego porządku.
8. Z uwagi na charakter Ośrodka, w tym w szczególności części pokoi/domków (w szczególności dotyczy to domków na drzewie), jak również dostępnej infrastruktury (min. dostęp do strefy wodnych atrakcji/infrastruktury) pobyt osób nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnej wymaga zwiększonej uwagi i ostrożności ze strony ich opiekunów lub przedstawicieli, którzy ponoszą odpowiedzialność za osoby nad którymi opiekę sprawują.
9. Usługodawca nie świadczy w Obiekcie jakichkolwiek usług opieki nad dziećmi ani animacji. Pełen nadzór nad osobami, o których mowa w ppkt. 8 powyżej, a w szczególności nad osobami niepełnoletnimi przebywającymi na terenie Obiektu spoczywa na ich opiekunach lub innych uprawnionych przedstawicielach.

IV. ZASADY DLA GRUP ZORGANIZOWANYCH I IMPREZ

1. Za grupę zorganizowaną (dalej jako: „Grupa” lub „Grupa Zorganizowana”) uznaje się rezerwację obejmującą pobyt co najmniej 15 osób (Gości).
2. Dla Grup Zorganizowanych Ośrodek może przewidzieć indywidualne warunki – ofertę dedykowaną.
3. W celu uzyskania oferty dedykowanej dla Grupy Zorganizowanej, Gość proszony jest o dokonanie Rezerwacji Bezpośredniej (poza system Rezerwacji Online).
4. W przypadku pobytu Grup Zorganizowanych Ośrodek wymaga wyznaczenia pełnoletniego oraz posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych lidera/kierownika grupy, który kontaktuje się z Recepcją i odpowiada organizacyjnie za pozostałych Gości.
5. Z uwagi na charakter Ośrodka, który z reguły sprzyja wypoczynkowi rodzinnemu i rekreacyjnemu, organizacja w Ośrodku przez Gości imprez typu wieczory kawalerskie, panieńskie lub inne głośnie spotkania towarzyskie czy wydarzenia wymaga uzyskania uprzedniej zgody Ośrodka. Usługodawca może uzależnić wydanie zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim od przedstawienia przez Gości wskazanych im zabezpieczeń np. przekazania najpóźniej w dniu przyjazdu (zameldowania Gościa) kaucji gwarancyjnej (w formie gotówkowej lub preautoryzacji karty).

6. Kaucja, o której mowa w poprzednim podpunkcie stanowi zabezpieczenie na poczet ewentualnych szkód i roszczeń Usługodawcy, w tym w szczególności w przypadku zniszczeń czy zgubienia opasek/kluczy/kart dostępu.

V. ZWIERZĘTA NA TERENIE OŚRODKA

1. Ośrodek akceptuje pobyt zwierząt domowych, jednak fakt ten musi zostać zgłoszony Usługodawcy najpóźniej w momencie zameldowania. Za pobyt zwierzęcia pobierana jest opłata zgodnie ze standardowym cennikiem Ośrodka.
2. Ośrodek może odmówić przyjęcia zwierząt ras uznawanych za agresywne, sprawiających wrażenie niebezpiecznych lub chorych.
3. W przestrzeni publicznej Ośrodka psy muszą być prowadzone wyłącznie na smyczy, a w przypadku ras większych – również w kagańcu. Inne zwierzęta powinny być zaopatrzone w sposób adekwatny np. poprzez umieszczenie ich w stosownych transporterach, klatkach, użycie smyczy czy szelek itp.
4. Właściciel odpowiada za zwierzę i jest bezwzględnie zobowiązany do sprzątania po nim nieczystości. Zgłaszając pobyt zwierzęcia w Recepcji, właściciel może otrzymać dedykowane środki czystości.
5. Zakazuje się wprowadzania zwierząt do łóżek oraz korzystania przez zwierzęta z wyposażenia domku lub pokoju przeznaczonego dla ludzi (np. ręczniki, pościel).
6. Gość powinien posiadać aktualne świadectwo szczepień zwierzęcia (w tym przeciwko wściekliźnie).
7. Zabrania się pozostawiania zwierząt samych (bez opieki) w domku/pokoju.

VI. INFRASTRUKTURA, ROZRYWKA I USŁUGI DODATKOWE

1. Parking przed Ośrodkiem oraz na terenie Ośrodka jest niestrzeżony. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione na nim pojazdy, w tym za uszkodzenia oraz kradzież pojazdów. Za korzystanie z wyznaczonych miejsc parkingowych na terenie Ośrodka mogą obowiązywać opłaty zgodne z cennikiem udostępnianym w Recepcji.
2. W Recepcji istnieje możliwość zakupu biletów do Parku Rozrywki „Zatorland” oraz Parku Rozrywki „Energylandia” – zgodnie z aktualną ofertą i warunkami wskazanym w Recepcji. Okresowo Usługodawca może też dysponować zniżkami na zakup takich biletów w promocyjnej (obniżonej) cenie.
3. Dla Gości Ośrodka przewidziano możliwość bezpłatnego skorzystania z atrakcji partnerów Ośrodka takich jak:
 - a. Parku Mitologii w Zatorze (jeden raz na cały pobyt w Ośrodku) oraz
 - b. Bezpłatny wstęp do siłowni partnerskiej w MOS Zator, pod adresem: ul. Parkowa 6, 32-640 Zator- dalej jako: „**Atrakcje Partnerów**”.
4. Dostęp do siłowni, o której mowa w ppkt. 3 powyżej jest nielimitowany w danym dniu, jednakże wymaga uprzedniego zgłoszenia w Recepcji chęci skorzystania z urządzeń w określonym terminie oraz pobrania z Recepcji na dany dzień kalendarzowy stosownej dedykowanej tej atrakcji opaski, którą Gość będzie legitymował się w celu uzyskania nieodpłatnego dostępu do siłowni.
5. Dostęp do Parku Mitologii również następuje na podstawie dedykowanej opaski wydawanej w Recepcji.
6. Opaski, o których mowa powyżej są wydawane dla dorosłych Gości oraz dzieci przekraczających 90 cm wzrostu za opłatą kaucyjną (uiszczanej w formie gotówkowej lub na podstawie preautoryzacji karty płatniczej), w wysokości wskazanej w cenniku dostępnym w Recepcji. Opłata kaucyjna stanowi zabezpieczenie na poczet ew. roszczeń, w tym w szczególności utraty lub zniszczenia opaski. Dzieci nieprzekraczające 90 cm wzrostu otrzymują jednorazową opaskę dostępu do Parku Mitologii, która nie podlega opłacie kaucyjnej.
7. Gość jest zobowiązany do zwrotu opaski w tym samym dniu (dobie) kalendarzowej, a przypadku braku takiego zwrotu obowiązuje opłata w wysokości wskazanej w cenniku dostępnym w Recepcji – pokrywająca koszt utraconego biletu.
8. Gość korzystając z Atrakcji Partnerów stosuje się do udostępnianych przez nich warunków tych atrakcji – w tym w ustalonych przez ich organizatorów godzinach.
9. W Ośrodku są udostępniane nieodpłatnie – wg. bieżącej dostępności - wybrane akcesoria sportowe (np. do zestawu do gry w badmintona, tenisa stołowego, piłki) – informacje o nich – w tym o miejscu ich wydawania dostępne są w Recepcji.
10. W Ośrodku istnieje również możliwość wynajęcia kortu tenisowego czy skorzystania z pozostałej infrastruktury Ośrodka jak przykładowo pole do minigolfa, plac zabaw, dmuchańce, infrastruktura strefy SPA – elementy te udostępniane są sezonowo oraz za dodatkową opłatą (nie są wliczone w cenę pobytu, chyba, że Usługodawca wskazał wyraźnie inaczej podczas Rezerwacji) oraz wymagają wcześniejszej rezerwacji i dokonania opłaty w Recepcji.
11. Z jacuzzi przypisanych do konkretnych domków mogą korzystać wyłącznie Goście tych domków – ich zasady określa odrębny regulamin.
12. Ze stref wodnych (balia, jacuzzi, sauna) mogą korzystać wyłącznie osoby dorosłe – posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, a w przypadku osób niespełniających takiego warunku – wyłącznie za zgodą, na ryzyko i pod

- opieką i nadzorem osób za nie odpowiedzialnych (w szczególności przedstawicieli – np. rodziców czy opiekunów prawnych), którzy ponoszą za takie osoby pełną odpowiedzialność.
13. Usługodawca odrębnie wskazuje zasady korzystania z infrastruktury, o której mowa w ppkt. 10-12 powyżej.
 14. Do dyspozycji Gości pozostają grille, przy czym ich wykorzystanie powinno być każdorazowo uprzednio ustalone z Recepcją.
 15. Zabrania się rozpalania grilla, ognisk czy otwierania ognia poza specjalnie do tego wyznaczonymi paleniskami. Drewno na opał grilla Goście mogą zakupić w Recepcji.
 16. W razie potrzeby Recepcja udostępnia apteczkę pierwszej pomocy zaopatrzoną w sposób podstawowy – dostępna w Recepcji.
 17. Karczma w Ośrodku pracuje w systemie sezonowym. Aktualne godziny otwarcia Karczmy dostępne są przed jej wejściem. Za okazaniem klucza do pokoju lub domku Ośrodka, Gość otrzymuje w Karczmie rabat 5% na ceny dań widocznych w aktualnej karcie dań (menu).
 18. Ośrodek zlokalizowany jest w bezpośrednim sąsiedztwie natury oraz naturalnych ekosystemów leśnych i zielonych. Integralną częścią uroku i charakteru Ośrodka jest stała obecność dzikiej przyrody. Goście przyjmują do wiadomości i akceptują fakt, że na terenie Ośrodka oraz w jego najbliższym otoczeniu naturalnie występują wolno żyjące zwierzęta, ptaki oraz owady (w tym m.in. wiewiórki, nietoperze, ptactwo, owady zapylające oraz kleszcze).
 19. W celu zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa (w tym zminimalizowania ryzyka ukąszeń owadów, kontaktu z kleszczami czy przypadkowego spłoszenia dzikich zwierząt), a także w celu ochrony lokalnej flory, Goście powinni poruszać się wyłącznie po wyznaczonych ścieżkach, alejkach i ciągach pieszych. Bezwzględnie zabrania się schodzenia z wyznaczonych tras, wchodzenia w gęstą roślinność, nieużytki, zarośla oraz na tereny nieprzystosowane do ruchu pieszego.
 20. Na terenie całego Ośrodka Gość powinien zachować szczególną ostrożność, bezwzględne poszanowanie otaczającej przyrody. Zakazuje się dokarmiania, niepokojenia, płoszenia czy prowokowania jakichkolwiek wolno żyjących zwierząt.

VII. NARUSZENIA REGULAMINU I WYPOWIEDZENIE UMOWY

1. Ośrodek służy do wypoczynku i rekreacji. Usługodawca oczekuje od Gości zachowania zgodnego z normami społecznymi oraz powszechnie obowiązującym prawem.
2. W przypadku rażącego naruszenia zapisów niniejszego Regulaminu, a tj.:
 - a. zakłócania ciszy nocnej, stwarzania zagrożenia dla innych Gości lub mienia lub
 - b. agresywnego zachowania (w tym pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających czy podobnie działających), Usługodawca po bezskutecznym wezwaniu Gościa do zaprzestania naruszeń będzie uprawniony prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług w trybie natychmiastowym z winy Gościa.
3. Gość, z którym rozwiązano umowę w trybie wskazanym w ust. 2, zobowiązany jest do niezwłocznego opuszczenia terenu Ośrodka. W takim przypadku Gościowi nie przysługuje zwrot wniesionych opłat za niewykorzystany okres pobytu, co stanowi formę rekompensaty dla Ośrodka za wcześniejsze zakończenie świadczenia usług z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Gościa. Nie wyłącza to uprawnień Usługodawcy do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych, w tym dochodzenia od Gościa naprawienia wyrządzonej szkody jeśli ona wystąpiła.

VIII. REKLAMACJE

1. Goście są uprawnieni do składania reklamacji w zakresie ich praw gwarantowanych prawnie, w tym nienależytego świadczenia usług w Ośrodku.
2. Gość może składać reklamacje w wybranej przez siebie formie, w tym ustnie lub pisemnie w Recepcji Obiektu czy e-mailowo, na adres Usługodawcy wskazany w pkt. I Regulaminu.
3. Zgłoszenie wszelkich usterek czy uchybień bezpośrednio w Recepcji niezwłocznie po ich zauważeniu umożliwia Usługodawcy szybką reakcję.
4. Usługodawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin jest dostępny w Recepcji oraz na stronie www.riverpark.com.pl w sposób umożliwiający każdemu Gościowi zapoznanie się z nim oraz jego utrwalanie.
2. Niniejszy Regulamin może być zmieniony z ważnych przyczyn, takich jak: zmiany przepisów prawa, nałożenie nowych obowiązków przez organy państwowe, zmiana zakresu świadczonych usług, poprawa bezpieczeństwa lub usprawnienie procesów obsługi Gości.
3. O wszelkich zmianach Regulaminu Ośrodek będzie informował na swojej stronie internetowej, publikując nową treść Regulaminu oraz termin jego wejścia w życie oraz poprzez informację dostępną w Recepcji.

4. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia.
5. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na prawa nabyte przez Gości (konsumentów oraz przedsiębiorców korzystających z praw przysługujących konsumentom) przed dniem wejścia w życie zmian. Do pobytów (usług) rozpoczętych przed zmianą Regulaminu stosuje się zasady dotychczasowe.
6. Ośrodek objęty jest systemem monitoringu wizyjnego, którego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa Gości oraz ochrona mienia.
7. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Klauzula informacyjna dostępna w Recepcji.