MIODOWA KLINIKA

Centrum Długowieczności

REGULAMIN POBYTU W MIODOWEJ KLINICE

§ 1. Definicje

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

a) „Obiekcie" – należy przez to rozumieć Miodową Klinikę wraz z pokojami, częściami wspólnymi, restauracją, parkingiem, Strefą SPA oraz pozostałą infrastrukturą należącą do Obiektu lub pozostającą w jego dyspozycji;

b) „Gościu" – należy przez to rozumieć osobę, na rzecz której dokonano rezerwacji, osobę korzystającą z usług Obiektu albo osobę wskazaną w rezerwacji;

c) „Osobie odwiedzającej" – należy przez to rozumieć osobę przebywającą czasowo w Obiekcie za zgodą Gościa, bez prawa do nocowania oraz bez prawa do korzystania z pokoju jako osoba zakwaterowana;

d) „Osobie dodatkowo zakwaterowanej" – należy przez to rozumieć osobę korzystającą z pokoju lub pozostającą w Obiekcie w sposób wskazujący na nocowanie albo pobyt wykraczający poza zwykłe odwiedziny;

e) „Pokoju" – należy przez to rozumieć jednostkę zakwaterowania wraz z przynależnym wyposażeniem;

f) „Dobie hotelowej" – należy przez to rozumieć okres od godziny 15:00 dnia rozpoczęcia pobytu do godziny 11:00 dnia następnego;

g) „Opłacie rezerwacyjnej" – należy przez to rozumieć część ceny pobytu wpłacaną przy rezerwacji i zaliczaną na poczet ceny pobytu, a nie zadatek, chyba że konkretna oferta wyraźnie stanowi inaczej;

h) „Usługach dodatkowych" – należy przez to rozumieć w szczególności zabiegi SPA, masaże, rytuały, odpłatne korzystanie z parkingu, usługi gastronomiczne oraz inne świadczenia nieobjęte podstawową ceną pobytu;

i) „Strefie SPA" – należy przez to rozumieć basen, sauny oraz inne pomieszczenia lub urządzenia wskazane przez Obiekt;

j) „Cenniku” – należy przez to rozumieć aktualne zestawienie cen dostępne w Recepcji, przy miejscu świadczenia danej usługi oraz, w odpowiednim zakresie, na stronie internetowej Obiektu.

2. Ilekroć Regulamin posługuje się określeniem „Recepcja”, oznacza ono miejsce obsługi Gości wskazane przez Obiekt, a także kontakt z personelem Obiektu za pośrednictwem aktualnie udostępnionych kanałów komunikacji.

§ 2. Postanowienia ogólne i charakter Obiektu

1. Regulamin określa zasady rezerwacji, świadczenia usług zakwaterowania i usług dodatkowych, pobytu, korzystania z infrastruktury, bezpieczeństwa oraz odpowiedzialności.

2. Umowa o świadczenie usług zakwaterowania zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Obiekt i dokonania wymaganej Opłaty rezerwacyjnej, chyba że warunki konkretnej oferty stanowią inaczej.

3. Miodowa Klinika jest obiektem wypoczynkowym świadczącym usługi zakwaterowania, rekreacyjne, profilaktyczne i wellness. Obiekt nie jest podmiotem leczniczym. Określenia „prozdrowotne”, „wellness” i „profilaktyczne” opisują rekreacyjny charakter usług i nie oznaczają diagnozy, terapii ani świadczenia zdrowotnego. Usługi te nie zastępują konsultacji lekarskiej ani leczenia.

4. Regulamin jest dostępny w Recepcji, w pokojach, przy wejściu do odpowiednich stref oraz na stronie internetowej Obiektu. Warunki rezerwacji i Cennik są udostępniane przed zawarciem umowy.

5. Obiekt przyjmuje osoby, które ukończyły 16 lat, z wyjątkiem rezerwacji w formule rodzinnej lub innej oferty wyraźnie dopuszczającej pobyt osób małoletnich.

6. Pobyt osoby, która nie ukończyła 16 lat, jest dopuszczalny wyłącznie pod opieką rodzica, opiekuna prawnego albo innej osoby uprawnionej do sprawowania opieki oraz po dokonaniu rezerwacji w ofercie dopuszczającej taki pobyt.

7. Jeżeli przed rozpoczęciem pobytu okaże się, że rezerwacja obejmuje osobę małoletnią mimo braku takiej możliwości w ofercie, a osoba dokonująca rezerwacji podała nieprawdziwe lub niepełne informacje, Obiekt może odmówić przyjęcia albo anulować rezerwację. W takim przypadku Opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Informacja o ograniczeniu wieku jest widoczna przed dokonaniem rezerwacji.

§ 3. Doba hotelowa, godziny funkcjonowania i późniejsze wymeldowanie

1. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 w dniu rozpoczęcia pobytu i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego.

2. Aktualne godziny funkcjonowania usług są następujące: Recepcja: 9-21 ; Restauracja: 9-18 ; śniadania: 9-11 ; obiadokolacje: 16-18. Godziny mogą ulec zmianie z ważnych przyczyn organizacyjnych, technicznych, sanitarnych lub bezpieczeństwa. Aktualna informacja jest dostępna w Recepcji, przy wejściu do danej strefy lub usługi oraz w aktualnej ofercie. Zmiana godzin nie może prowadzić do wyłączenia opłaconego świadczenia bez zaproponowania, w miarę możliwości, świadczenia zastępczego albo odpowiedniego rozliczenia zgodnie z prawem.

3. Strefa SPA jest dostępna co do zasady: basen w godzinach 07:00–21:00 , a sauny w godzinach 19:00–21:00 . Operator może zmienić te godziny z ważnych przyczyn organizacyjnych, technicznych, sanitarnych lub bezpieczeństwa. Aktualne godziny są podawane w Recepcji, przy wejściu do Strefy SPA oraz w aktualnej ofercie.

4. Zabiegi SPA odbywają się zgodnie z godzinami dokonanych rezerwacji oraz dostępnością personelu.

5. Parking jest dostępny całodobowo, o ile nie został czasowo wyłączony z przyczyn technicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa.

6. Aktualne godziny funkcjonowania poszczególnych usług i stref są podawane przy wejściu do danej strefy, w Recepcji oraz w ofercie. Dostępność może być czasowo ograniczona z powodu konserwacji, awarii, wymogów sanitarnych lub bezpieczeństwa.

7. Późniejsze wymeldowanie wymaga uprzedniej zgody Recepcji i zależy od dostępności pokoju oraz organizacji pracy Obiektu. Obiekt nie ma obowiązku wyrażenia zgody.

8. Za uzgodniony late check-out pobierana jest opłata 50 zł za każdą rozpoczętą godzinę, chyba że Cennik lub warunki rezerwacji stanowią inaczej.

9. Za nieuzgodnione pozostanie w pokoju po godzinie 11:00 Obiekt może naliczyć 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę, nie więcej niż cena jednej dodatkowej doby, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia udokumentowanych kosztów, jeżeli opóźnienie spowodowało przesunięcie lub anulowanie kolejnej rezerwacji.

§ 4. Rezerwacja, Opłata rezerwacyjna, płatności i anulowanie

1. Rezerwacja wymaga wpłaty Opłaty rezerwacyjnej w wysokości 40% ceny pobytu. Opłata rezerwacyjna jest częścią ceny pobytu i zostaje zaliczona na jej poczet.

2. Pozostała część ceny pobytu, w wysokości 60%, jest płatna przed przyjazdem lub najpóźniej w dniu przyjazdu, przy zameldowaniu w Recepcji.

3. Usługi podstawowe obejmują świadczenia wskazane w ofercie jako objęte ceną pobytu. Usługi dodatkowe są świadczeniami odrębnymi i są rozliczane zgodnie z Cennikiem lub warunkami danej oferty.

4. Każda usługa dodatkowa może mieć własne warunki rezerwacji, płatności, anulowania i no-show. Warunki te są przedstawiane Gościowi przed rezerwacją i stanowią część warunków świadczenia danej usługi.

5. W przypadku anulowania rezerwacji przez Gościa przed rozpoczęciem pobytu Opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi, niezależnie od terminu anulowania, z zastrzeżeniem praw Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

6. Anulowanie rezerwacji wymaga zgłoszenia w formie dokumentowej, w szczególności e-mailem na adres recepcja@miodowaklinika.pl. Za moment doręczenia anulowania dokonanego e-mailem uznaje się moment wpływu wiadomości na wskazany adres e-mail Obiektu, pod warunkiem, że wiadomość jest możliwa do odczytania. Jeżeli anulowanie nastąpi w innej formie, za moment doręczenia uznaje się moment otrzymania oświadczenia przez Obiekt.

7. Jeżeli Gość nie uiści Opłaty rezerwacyjnej albo kolejnej raty w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, Obiekt może wyznaczyć dodatkowy termin nie krótszy niż 24 godziny, a po jego bezskutecznym upływie anulować rezerwację i zwolnić pokój. Jeżeli brak płatności wynika z przyczyn leżących po stronie Gościa, Obiekt może zatrzymać dotychczasową Opłatę rezerwacyjną na zasadach określonych w Regulaminie.

8. Gość ma obowiązek poinformować Obiekt o planowanym późniejszym przyjeździe przed upływem godziny granicznej. Jeżeli Gość nie pojawi się do godziny 21 pierwszego dnia pobytu i nie zawiadomi skutecznie Obiektu o opóźnieniu, rezerwacja może zostać uznana za no-show, a Obiekt może anulować pozostałą część rezerwacji i zatrzymać lub dochodzić 100% ceny zarezerwowanego pobytu, ponieważ pokój i związane z nim świadczenia były utrzymywane w gotowości przez cały okres rezerwacji. Jeżeli Gość podał dane karty i udzielił zgody na jej obciążenie, Obiekt może obciążyć kartę wyłącznie w zakresie udzielonej zgody; w pozostałych przypadkach należność jest dochodzona na zasadach ogólnych. Ponowne udostępnienie pokoju albo ograniczenie szkody nie pozbawia Obiektu prawa do rozliczenia zgodnie z warunkami oferty, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Godzina graniczna może zostać określona odmiennie w warunkach konkretnej oferty.

9. Dobrowolne skrócenie pobytu przez Gościa, niezależnie od przyczyny leżącej po jego stronie, nie powoduje zwrotu ceny za niewykorzystaną część pobytu. Postanowienie nie

narusza praw Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ani sytuacji, w której niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Obiektu.

10. Wpłaty i ewentualne zwroty są rozliczane na rachunek, z którego dokonano płatności, chyba że strony uzgodnią inaczej. Opłaty za rezygnację mogą zostać potrącone z wpłaconej kwoty.

11. Obiekt może pobrać dane karty płatniczej albo dokonać preautoryzacji wyłącznie na zasadach przedstawionych przed płatnością i w celu rozliczenia usług dodatkowych lub udokumentowanych szkód.

12. Gość reguluje wszystkie należności najpóźniej przy wymeldowaniu, chyba że warunki konkretnej usługi lub oferty stanowią inaczej.

§ 5. Zameldowanie, osoby uprawnione i odwiedziny

1. Podstawą zameldowania jest okazanie dokumentu tożsamości oraz podanie danych wymaganych prawem.

2. W pokoju mogą przebywać wyłącznie osoby wskazane w rezerwacji i zarejestrowane w Obiekcie, z zastrzeżeniem zasad odwiedzin. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeżeli nie upłynął opłacony okres pobytu.

3. Odwiedziny osób niezameldowanych są dopuszczalne po wcześniejszym zgłoszeniu w Recepcji w godzinach 8:00–19:00. Osoba odwiedzająca nie ma prawa do nocowania ani do korzystania z pokoju jako osoba zakwaterowana.

4. Osoba niezameldowana, która pozostaje w Obiekcie po godzinie 19:00 albo korzysta z pokoju w sposób wskazujący na zamiar nocowania, jest traktowana jako Osoba dodatkowo zakwaterowana. Do ceny pobytu zostaje doliczona opłata za dodatkową osobę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Gość ma obowiązek zapłacić ją najpóźniej przy wymeldowaniu.

5. Obiekt może odmówić dalszego pobytu osoby niezameldowanej, jeżeli pobyt nie został zgłoszony, powoduje przekroczenie dopuszczalnej liczby osób lub narusza bezpieczeństwo.

6. Gość odpowiada za zachowanie osób przez niego zaproszonych w zakresie przewidzianym prawem.

§ 6. Odmowa przyjęcia i rozwiązanie umowy z przyczyn leżących po stronie Gościa

1. Obiekt może odmówić przyjęcia rezerwacji albo anulować ją przed rozpoczęciem pobytu, jeżeli: rezerwacja została dokonana z naruszeniem warunków oferty; podano nieprawdziwe lub niepełne dane; rezerwacja obejmuje osobę niespełniającą warunków wieku; Gość podczas wcześniejszego pobytu dopuścił się istotnego naruszenia Regulaminu, wyrządził szkodę, stwarzał zagrożenie, stosował przemoc lub nie uregulował należności; albo nie zapłacił w terminie wymaganej opłaty.

2. Obiekt może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Gość istotnie narusza Regulamin, w szczególności narusza zakazy określone w § 10, zakłóca spokój lub bezpieczeństwo, udostępnia pokój osobie nieuprawnionej albo nie reguluje należności.

3. Jeżeli charakter naruszenia na to pozwala, Obiekt może wezwać do zaprzestania naruszenia. W razie zagrożenia życia, zdrowia, mienia lub naruszenia nieodwracalnego wezwanie nie jest wymagane.

4. W razie rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Gościa Opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi, a cena za niewykorzystaną część pobytu nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Gość opuszcza Obiekt niezwłocznie po wezwaniu.

§ 7. Usługi i obowiązki Obiektu

1. Miodowa Klinika świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią, standardem oraz zakresem wskazanym w ofercie. Zakres usług i ich ceny wynikają z aktualnego Cennika, oferty lub potwierdzenia rezerwacji.

2. Obiekt zapewnia profesjonalną obsługę oraz sprzątanie pokoju. Przy pobytach powyżej 7 dni sprzątanie odbywa się co drugi dzień. Sprzątanie odbywa się pod nieobecność Gościa, a w jego obecności tylko na jego wyraźne życzenie.

3. Zastrzeżenia dotyczące jakości usług należy zgłaszać niezwłocznie w Recepcji, aby umożliwić Obiektowi reakcję i usunięcie problemu. Zgłoszenie w trakcie pobytu nie ogranicza praw Gościa wynikających z prawa.

4. Obiekt udostępnia bezpłatną sieć Wi-Fi. Gość zobowiązuje się do korzystania z niej zgodnie z prawem, bez podejmowania prób uzyskania nieuprawnionego dostępu, zakłócania jej działania, obchodzenia zabezpieczeń ani naruszania praw osób trzecich. Gość odpowiada za skutki działań podjętych z wykorzystaniem sieci w zakresie przewidzianym prawem.

5. Jakość, przepustowość i dostępność Internetu mogą zależeć od operatora, awarii zewnętrznych, warunków technicznych lub obciążenia sieci. Obiekt nie gwarantuje określonej przepustowości ani nieprzerwanego działania Internetu, w szczególności nie gwarantuje przepustowości umożliwiającej korzystanie z usług streamingu audio i wideo.

6. W każdym pokoju znajduje się sejf. Goście otrzymują zestaw ręczników, obejmujący ręcznik do stóp, mały i duży, oraz szlafrok.

7. Do dyspozycji Gości, na poziomie -1, dostępne są pralka, suszarka, żelazko i deska do prasowania, na zasadach określonych przez Obiekt.

8. Ogrzewanie i klimatyzacja są sterowane centralnie. Gość nie może ingerować w konfigurację techniczną, programować harmonogramów ani odłączać czujników. Żądanie zmiany temperatury należy zgłosić Recepcji. Obiekt, w miarę możliwości technicznych, dokona regulacji. W razie nieuprawnionej ingerencji Gość pokrywa zryczałtowane koszty diagnostyki, serwisu, ponownego programowania sterownika, przywrócenia ustawień oraz usunięcia skutków ingerencji w wysokości 300 PLN.

9. Klucze, karty i inne środki dostępu do pokoju lub stref Obiektu nie mogą być przekazywane osobom nieuprawnionym. Utratę albo uszkodzenie środka dostępu należy zgłosić niezwłocznie w Recepcji. Opłata za zagubienie karty wynosi 50 zł albo kwotę wynikającą z aktualnego Cennika. Gość odpowiada za skutki zawinionego niezgłoszenia utraty, w szczególności za udokumentowane koszty wymiany lub zabezpieczenia dostępu.

10. Restauracja działa w godzinach wskazanych w § 3 ust. 2. Godziny śniadań, obiadów i kolacji są wskazane w § 3 ust. 2 i mogą ulec zmianie na zasadach określonych w tym postanowieniu.

11. Niewykorzystane posiłki nie podlegają zwrotowi, wymianie ani przeniesieniu na inny termin, chyba że oferta stanowi inaczej.

12. Alergie, nietolerancje i szczególne potrzeby żywieniowe Gość zgłasza przed dokonaniem rezerwacji albo niezwłocznie przed posiłkiem. Obiekt potwierdza możliwość realizacji zgłoszonej prośby; samo zgłoszenie nie oznacza, że jej realizacja jest możliwa.

§ 8. Odpowiedzialność Gości, porządek i szkody

1. Gość odpowiada za szkody wyrządzone przez siebie, osoby pozostające pod jego opieką oraz osoby przez niego zaproszone, na zasadach ogólnych.

2. Odpowiedzialność obejmuje w szczególności koszty naprawy lub wymiany wyposażenia, prania, czyszczenia, dezynfekcji, ozonowania, usuwania zapachów,

usuwania niestandardowych zabrudzeń, serwisu, ponownego programowania urządzeń, interwencji oraz uzasadnionego wyłączenia pokoju z użytkowania.

3. Odpowiedzialność Gościa nie jest ograniczona umownym górnym limitem. Obiekt może dochodzić pełnej wysokości udokumentowanej szkody, z zastrzeżeniem zasad odpowiedzialności wynikających z prawa.

4. Gość zgłasza szkodę niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Podstawą rozliczenia jest protokół, dokumentacja zdjęciowa, faktura, rachunek lub kalkulacja kosztów.

5. Za niestandardowe zabrudzenie małego ręcznika, wymagające specjalistycznego czyszczenia, w szczególności za użycie ręcznika do czyszczenia obuwia lub usuwania substancji powodujących konieczność takiego czyszczenia, pobierana jest ryczałtowa opłata w wysokości 80 zł. Za analogiczne zabrudzenie dużego ręcznika pobierana jest ryczałtowa opłata w wysokości 150 zł. Są to opłaty za konkretne czynności przywrócenia ręcznika do właściwego stanu, a nie kara umowna. Jeżeli rzeczywiste, uzasadnione i udokumentowane koszty przekroczą wskazane kwoty, Obiekt może dochodzić różnicy. Nie może dojść do podwójnego obciążenia Gościa za te same czynności.

6. W całym Obiekcie, w tym w pokojach, łazienkach, na balkonach i tarasach, obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz podgrzewaczy tytoniu. Za każde stwierdzone naruszenie Gość uiszcza zryczałtowaną opłatę w wysokości 1 000 zł. Kwota ta stanowi ryczałt zaliczany na poczet kosztów przywrócenia pomieszczenia do właściwego stanu, w szczególności kosztów ozonowania, wentylowania, czyszczenia, prania, dezynfekcji, neutralizacji zapachu i dodatkowego sprzątania. Opłata nie stanowi kary umownej. Jeżeli rzeczywiste, uzasadnione i udokumentowane koszty przywrócenia pomieszczenia do właściwego stanu przekroczą 1 000 zł, Obiekt może dochodzić różnicy. Nie może dojść do podwójnego obciążenia Gościa za te same czynności.

7. Jeżeli pokój zostanie wyłączony z użytkowania, Obiekt może dochodzić dodatkowo udokumentowanej straty w granicach prawa. Opłata, o której mowa w ust. 6, nie wyłącza roszczeń o naprawienie szkody przekraczającej kwotę ryczałtu, z uwzględnieniem zakazu podwójnego obciążenia za te same czynności.

8. Gość jest zobowiązany do zmiany obuwia na obuwie domowe po wejściu do Obiektu, jeżeli taki wymóg wynika z oznaczeń lub poleceń personelu.

9. Gość nie może otwierać okien ani drzwi balkonowych przy włączonej klimatyzacji lub ogrzewaniu, jeżeli narusza to zasady oznaczone przez Obiekt. Gość powinien korzystać z wyposażenia, urządzeń i infrastruktury zgodnie z ich przeznaczeniem, instrukcjami, oznaczeniami i poleceniami personelu.

10. Zabrania się prania i wieszania odzieży na balkonach lub tarasach, wynoszenia mebli z pokoi na balkony lub tarasy oraz wynoszenia zastawy stołowej, naczyń i sztućców poza strefę restauracyjną, chyba że Obiekt wyraził uprzednią zgodę. Naruszenie zakazu może skutkować obciążeniem Gościa udokumentowanymi kosztami czyszczenia, transportu, naprawy lub wymiany oraz zastosowaniem sankcji za istotne naruszenie Regulaminu.

11. Opuszczając pokój, Gość powinien wyłączyć światło i urządzenia elektryczne, zakręcić krany, zamknąć okna i drzwi balkonowe oraz zamknąć drzwi wejściowe do pokoju. Obowiązek ten nie obejmuje urządzeń, które zgodnie z instrukcją lub przeznaczeniem powinny pozostawać włączone. Naruszenie obowiązku może skutkować odpowiedzialnością za zawinione szkody lub zwiększone zużycie mediów.

§ 9. Odpowiedzialność Obiektu, rzeczy Gości, bagaż i parking

1. Odpowiedzialność Obiektu za rzeczy wniesione przez Gościa podlega bezwzględnie obowiązującym przepisom Kodeksu cywilnego. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza tej odpowiedzialności.

2. Szkody dotyczące rzeczy wniesionych należy zgłaszać niezwłocznie w Recepcji, aby umożliwić ustalenie okoliczności zdarzenia i podjęcie odpowiednich działań. Zgłoszenie nie modyfikuje ustawowych terminów ani zasad odpowiedzialności.

3. Pieniądze, dokumenty, papiery wartościowe i rzeczy szczególnie cenne nie powinny być pozostawiane poza sejfem ani przekazywane bez uzgodnienia z Recepcją. Mogą zostać przyjęte na przechowanie na zasadach uzgodnionych z Recepcją, z uwzględnieniem ustawowych przesłanek odmowy.

4. Sejf pokojowy służy do samodzielnego przechowywania rzeczy przez Gościa i samo umieszczenie rzeczy w sejfie nie oznacza zawarcia z Obiektem umowy przechowania ani oddania rzeczy Recepcji. Obiekt nie przyjmuje rzeczy do depozytu za pośrednictwem sejfu pokojowego. Odpowiedzialność Obiektu za rzeczy umieszczone w sejfie podlega bezwzględnie obowiązującym przepisom prawa i nie jest przez Regulamin wyłączana ani ograniczana. Rzeczy o szczególnej wartości Gość powinien zgłosić Recepcji w celu uzgodnienia ich przyjęcia na przechowanie na zasadach określonych w przepisach prawa.

5. Gość jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić Recepcji nieprawidłowe działanie, uszkodzenie lub niemożność zamknięcia sejfu. W sejfie nie wolno przechowywać substancji niebezpiecznych, materiałów łatwopalnych, wybuchowych, toksycznych, żrących ani innych przedmiotów stwarzających zagrożenie.

6. Rzeczy zazwyczaj wnoszone do Strefy SPA podlegają zasadom wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Rzeczy szczególnie wartościowe

powinny zostać zdeponowane albo uzgodnione z Recepcją przed wejściem do Strefy SPA.

7. Pozostawienie bagażu przed zameldowaniem lub po wymeldowaniu jest możliwe wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu z Recepcją. Jeżeli Obiekt przyjął rzecz do przechowania, może być ona traktowana jako powierzona Obiektowi na przechowanie na uzgodnionych zasadach.

8. Rzeczy znalezione są przechowywane przez okres 1 miesiąca, a po tym okresie postępowanie z nimi odbywa się zgodnie z prawem. Na życzenie Gościa rzecz może zostać przesłana na jego koszt, po uzgodnieniu sposobu i kosztów przesyłki.

9. Parking jest parkingiem monitorowanym i niestrzeżonym. Monitoring oznacza rejestrację obrazu i nie stanowi stałego dozoru ani usługi ochrony pojazdów.

10. Udostępnienie miejsca postojowego nie oznacza zawarcia umowy przechowania pojazdu ani rzeczy pozostawionych w pojeździe. Pojazdy i rzeczy w nich pozostawione nie są objęte odpowiedzialnością za rzeczy wniesione, z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub odrębnej umowy przechowania.

11. Parking dla Gości jest bezpłatny . Korzystanie z parkingu przez osoby zewnętrzne może wymagać zgłoszenia w Recepcji i jest uzależnione od dostępności miejsc.

§ 10. Zakazy i sankcje

1. Zakazuje się wprowadzania zwierząt, z wyjątkiem psa asystującego oraz innych przypadków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Inne zwierzę może zostać dopuszczone wyłącznie na podstawie uprzedniej zgody Obiektu.

2. Zakazuje się wnoszenia, przechowywania, kupowania i spożywania alkoholu, z wyjątkiem alkoholu nabytego i spożywanego w ramach usług gastronomicznych Obiektu.

3. Zakazuje się wnoszenia, posiadania lub używania środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych, broni, amunicji, materiałów wybuchowych, łatwopalnych, toksycznych, żrących oraz innych substancji lub przedmiotów stwarzających zagrożenie.

4. Naruszenie postanowień niniejszego paragrafu stanowi istotne naruszenie Regulaminu i może skutkować rozwiązaniem umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz nakazem opuszczenia Obiektu, zatrzymaniem Opłaty rezerwacyjnej i brakiem zwrotu ceny za niewykorzystaną część pobytu, a także obciążeniem udokumentowanymi kosztami szkody lub interwencji, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

5. Cisza nocna obowiązuje od godziny 22:00 do godziny 6:00. Rażące lub powtarzające się zakłócanie spokoju, w tym agresywne zachowanie, może skutkować rozwiązaniem umowy na zasadach określonych w § 6 oraz obowiązkiem niezwłocznego opuszczenia Obiektu.

6. Zakazuje się używania własnych grzałek, kuchenek, świec, kadzideł i innych urządzeń mogących powodować pożar, z wyjątkiem ładowarek do urządzeń dopuszczonych do użytku. Gość jest zobowiązany przestrzegać instrukcji przeciwpożarowych i poleceń personelu.

7. Zakazuje się blokowania dróg ewakuacyjnych, wynoszenia wyposażenia w miejsca do tego nieprzeznaczone oraz używania urządzeń i infrastruktury niezgodnie z ich przeznaczeniem.

§ 11. Osoby wymagające pomocy

1. Miodowa Klinika nie jest domem pomocy społecznej, zakładem opiekuńczo-leczniczym ani placówką zapewniającą całodobową opiekę.

2. Obiekt nie zapewnia stałej opieki ani pomocy osobom z niepełnosprawnością ruchową lub intelektualną, osobom o ograniczonej samodzielności ani osobom wymagającym pomocy przy czynnościach życia codziennego.

3. Gość powinien być samodzielny w zakresie niezbędnym do bezpiecznego korzystania z pobytu albo przebywać pod opieką odpowiedniej osoby, która zapewnia mu wymaganą pomoc i nadzór.

4. Gość dokonujący rezerwacji powinien przed przyjazdem poinformować Obiekt o szczególnych potrzebach dotyczących dostępności lub bezpieczeństwa. Postanowienia niniejszego paragrafu nie mogą być interpretowane jako wyłączenie zakazu dyskryminacji ani obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 12. Strefa SPA, basen i zabiegi SPA

1. Strefa SPA obejmuje w szczególności basen, sauny i inne urządzenia wskazane przez Obiekt. Co do zasady basen jest dostępny w godzinach 07:00–21:00 , a sauny w godzinach 19:00–21:00 , z zastrzeżeniem § 3 ust. 3.

2. Korzystanie ze Strefy SPA odbywa się w godzinach wskazanych przez Obiekt oraz zgodnie z niniejszym Regulaminem i odrębnym regulaminem Strefy SPA.

3. Odrębny regulamin Strefy SPA jest wywieszony przy wejściu do strefy. Przed rozpoczęciem korzystania Gość ma obowiązek zapoznać się z jego treścią i przestrzegać jego postanowień.

4. Odrębny regulamin Strefy SPA określa w szczególności zasady higieny, obowiązek używania stroju kąpielowego, czepka i klapek, zasady korzystania z saun i basenu, ograniczenia wieku, przeciwwskazania, maksymalny czas korzystania, zakaz korzystania ze strefy po spożyciu alkoholu, zasady bezpieczeństwa, zachowanie ciszy oraz odpowiedzialność za naruszenia.

5. Basen może pełnić funkcję basenu schładzającego. Informacja o temperaturze i przeznaczeniu basenu jest dostępna przy wejściu do strefy. Basen nie jest przeznaczony do pływania sportowego ani długotrwałego korzystania w ciepłej wodzie.

6. W Strefie SPA zabrania się wykonywania zdjęć, fotografowania, filmowania, nagrywania obrazu lub dźwięku oraz prowadzenia transmisji, jeżeli mogłoby to naruszać prywatność, wizerunek lub bezpieczeństwo innych osób. Wyjątek jest dopuszczalny wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody osób, których wizerunek lub głos może zostać utrwalony, oraz zgody Obiektu, jeżeli wymagają tego zasady organizacyjne. Naruszenie zakazu może skutkować nakazem natychmiastowego zaprzestania, opuszczeniem Strefy SPA, rozwiązaniem umowy na zasadach określonych w Regulaminie oraz odpowiedzialnością za udokumentowaną szkodę.

7. W Strefie SPA zabrania się używania naczyń i przedmiotów szklanych, wnoszenia własnych substancji do pieców saunowych, wynoszenia leżaków, ręczników i wyposażenia poza Strefę SPA oraz korzystania z urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem, chyba że Obiekt wyraził uprzednią zgodę.

8. Gość, który źle się poczuje, jest zobowiązany niezwłocznie przerwać korzystanie ze Strefy SPA, opuścić strefę lub udać się w miejsce wskazane przez personel oraz niezwłocznie powiadomić personel Obiektu o swoim stanie.

9. Rezerwacji zabiegów SPA, w tym masaży i rytuałów, można dokonywać osobiście w Recepcji lub SPA, telefonicznie albo drogą elektroniczną, nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia zabiegu, o ile dostępność i oferta nie stanowią inaczej.

10. Płatność za zarezerwowany zabieg SPA jest dokonywana przy rezerwacji albo zgodnie z warunkami oferty.

11. Gość może bezpłatnie anulować zarezerwowany zabieg SPA, jeżeli zgłosi rezygnację nie później niż 24 godziny przed wyznaczonym terminem zabiegu. Późniejsze

anulowanie albo nieobecność może skutkować brakiem zwrotu opłaty, jeżeli taki warunek został przedstawiony Gościowi przed rezerwacją.

12. Spóźnienie Gościa może skutkować skróceniem czasu zabiegu bez obniżenia ceny, jeżeli wynika z przyczyn leżących po stronie Gościa i jest konieczne z uwagi na kolejne rezerwacje lub organizację pracy personelu.

13. Naruszenie postanowień odrębnego regulaminu Strefy SPA, w tym zakazów i obowiązków określonych w ust. 6–8, stanowi naruszenie Regulaminu pobytu w Miodowej Klinice. Do naruszeń stosuje się odpowiednio § 10 ust. 4 i § 6.

§ 13. Dane osobowe i monitoring

1. Administratorem danych osobowych jest API Sp. z o.o., Kamianna 50, 33-336 Łabowa, NIP 7343628701. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych, w tym danych rezerwacyjnych, meldunkowych, płatniczych i danych związanych z usługami SPA, są dostępne w Recepcji i w klauzuli informacyjnej.

2. Obiekt stosuje monitoring wizyjny w celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów administratora, w szczególności ochrony mienia, bezpieczeństwa Gości, pracowników i innych osób, zapobiegania naruszeniom, wyjaśniania incydentów oraz ustalania, dochodzenia lub obrony roszczeń.

3. Monitoring obejmuje obszary wskazane oznaczeniami. Monitoring nie jest prowadzony w pokojach, łazienkach ani innych miejscach, w których jego prowadzenie naruszałoby prywatność.

4. Nagrania są przechowywane co do zasady przez 30 dni, a po tym okresie są automatycznie nadpisywane, chyba że konkretne nagranie jest niezbędne do wyjaśnienia zdarzenia, zabezpieczenia dowodów lub dochodzenia albo obrony roszczeń. W takim przypadku jest przechowywane do zakończenia właściwego postępowania lub przez okres wynikający z przepisów prawa.

5. Podstawą przetwarzania danych z monitoringu jest prawnie uzasadniony interes administratora. Obowiązek informacyjny z art. 13 RODO jest realizowany za pomocą oznaczeń, skróconej informacji przy wejściu oraz pełnej klauzuli informacyjnej dostępnej w Recepcji i na stronie internetowej www.miodowaklinika.pl/polityka-prywatnosci.

6. Dane są przetwarzane zgodnie z zasadami legalności, przejrzystości, minimalizacji i ograniczenia przechowywania. Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione oraz podmioty uprawnione na podstawie prawa lub umowy.

§ 14. Reklamacje

1. Reklamację można złożyć w Recepcji, e-mailem na adres biuro@miodowaklinika.pl albo pisemnie na adres Miodowa Klinika Kamianna 50, 33-336 Łabowa 2. Reklamacja powinna zawierać opis problemu, datę pobytu, dane kontaktowe Gościa oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

3. Zgłoszenie problemu w trakcie pobytu umożliwia Obiektowi niezwłoczne zbadanie sprawy i usunięcie problemu, ale brak wcześniejszego zgłoszenia nie wyłącza praw Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Obiekt rozpatruje reklamację w terminie wynikającym z przepisów prawa, a jeżeli przepisy szczególne nie przewidują terminu – bez zbędnej zwłoki.

§ 15. Bezpieczeństwo i sytuacje nagłe

1. Gość ma obowiązek przestrzegać instrukcji przeciwpożarowych, oznaczeń dotyczących bezpieczeństwa, zasad ewakuacji oraz poleceń personelu.

2. Zabrania się blokowania dróg ewakuacyjnych, zastawiania wyjść, usuwania lub zasłaniania oznaczeń bezpieczeństwa oraz używania urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem.

3. Gość ma obowiązek niezwłocznie zgłosić Recepcji awarię, wypadek, uraz, zagrożenie, uszkodzenie, zadymienie lub podejrzenie pożaru. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia należy w pierwszej kolejności zawiadomić właściwe służby pod numerem alarmowym.

5. Apteczka znajduje się w Recepcji, dostępna jest całodobowo.

6. Gość nie może samodzielnie usuwać zabezpieczeń, uruchamiać urządzeń ratowniczych bez potrzeby ani podejmować działań, które mogą zwiększyć zagrożenie dla osób lub mienia.

§ 16. Awarie i czasowe ograniczenie usług

1. Obiekt może czasowo ograniczyć albo wyłączyć korzystanie z pokoju, Strefy SPA, basenu, saun, Internetu, Restauracji, ogrzewania lub parkingu, jeżeli jest to konieczne z powodu awarii, konserwacji, wymogów sanitarnych, bezpieczeństwa, decyzji organu albo siły wyższej.

2. O planowanym albo stwierdzonym ograniczeniu dostępności Obiekt informuje Gości w miarę możliwości niezwłocznie, z wykorzystaniem dostępnych kanałów komunikacji i oznaczeń w Obiekcie.

3. W miarę możliwości Obiekt proponuje rozwiązanie zastępcze albo odpowiednie rozliczenie, z uwzględnieniem charakteru ograniczenia, zakresu niewykonanej usługi oraz praw Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie stanowią całkowitego wyłączenia odpowiedzialności Obiektu za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 grudnia 2026 roku i jest dostępny przed dokonaniem rezerwacji oraz w Obiekcie.

2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących konsumenta.

3. Pełne dane przedsiębiorcy, Cennik usług, informacja o rodzaju i kategorii obiektu oraz informacja o dostosowaniu obiektu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami są udostępniane w miejscach wymaganych prawem.

4. Spory z Gośćmi będącymi konsumentami rozstrzygają sądy właściwe zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. W relacjach z Gośćmi niebędącymi konsumentami, w zakresie dopuszczalnym przez prawo i, spory zostaną poddane sądowi właściwemu dla siedziby Obiektu.

6. Jeżeli którekolwiek postanowienie okaże się nieważne albo bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a nieważne albo bezskuteczne postanowienie stosuje się w zakresie dopuszczalnym przez prawo.