

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG OŚRODKA GAWRA W WIKNIE

Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady świadczenia usług hotelarskich, w tym usług świadczonych elektronicznie przez Ośrodek Gawra w postaci krótkoterminowego, ogólnodostępnego najmu pokoi, w obiekcie położonym w Wiknie (13-100 Nidzica).

§1. Definicje

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. **Ośrodek Gawra** – INCO Projekt sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wspólna 25, 00-519 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000575447, NIP 5252572655, REGON 146993769., prowadząca ośrodek wypoczynkowy z Wiknie.
2. **Pokój** (lub zbiorczo „**Pokoje**”) – wydzielony pokój w Obiekcie, przeznaczone do świadczenia usług hotelarskich w postaci krótkotrwałego najmu przez Gości na Doby hotelowe, udostępniane Gościom i zarządzane przez Ośrodek Gawra, opisane szczegółowo w ofercie Ośrodka Gawra udostępnianej w szczególności w Portalu lub w Recepcji.
3. **Doba hotelowa** – najmniejsza jednostka czasu, na którą wynajmowane są Pokoje, rozpoczynająca się o godzinie 15:00 i kończąca się o godzinie 11:00 następnego dnia.
4. **Gość** – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Ośrodkiem Gawra umowę na korzystanie z Usług na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak też osobę, na rzecz której taka umowa została zawarta oraz osoba uprawniona do korzystania z Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem, jak też osoba korzystająca z usług świadczonych przez Ośrodek Gawra drogą elektroniczną w celu skorzystania z Usług (w szczególności w celu elektronicznej rezerwacji Pokoju), w tym Główny Gość.
5. **Główny Gość** – osoba, która dokonała Rezerwacji, niezależnie od tego, czy została zakwaterowana i przebywa w Pokoju w okresie objętym Rezerwacją.
6. **Obiekt** – Ośrodek Gawra w Wiknie prowadzony przez INCO Project sp. z o.o.
7. **Odwiedzający** – osoba niebędąca Gościem, która nie została zakwaterowana w Pokoju, przebywająca na terenie Pokoju w związku z pobytem Gościa w Pokoju.
8. **Portal** – witryna internetowa, wraz z jej funkcjonalnościami, udostępniona i administrowana przez Ośrodek Gawra, która pozwala na zapoznanie się z ofertą Usług oraz Rezerwację Pokoju za jej pośrednictwem, dostępna pod adresem <https://osrodekqawra.pl/>
9. **Recepcja** – recepcja Pokoi zapewniona przez Ośrodek Gawra do obsługi pobytu Gości w Pokojach.
10. **Rezerwacja** – rezerwacja usług hotelowych świadczonych przez Ośrodek Gawra.

11. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
12. **Usługi** – usługi hotelarskie w postaci najmu Pokojów przez Gości w celu krótkoterminowego pobytu na doby hotelowe, świadczone przez Ośrodek Gawra oraz usługi z nimi związane oferowane w danym czasie przez Ośrodek Gawra, jak też usługi świadczone elektronicznie pozwalające na zapoznanie się z ofertą najmu Pokojów oraz ich rezerwację.
13. **k.c.** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny.
14. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
15. **u.ś.u.d.e.** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin jest dostępny w Recepcji oraz w Portalu. Gość zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed złożeniem rezerwacji lub zapłatą ceny za pobyt w Pokoju.
2. Ośrodek Gawra świadczy Usługi, w tym najem Pokojów na cele krótkoterminowego pobytu, według dostępnej w danym czasie oferty, udostępnianej Gościom do zapoznania się w Portalu, w Recepcji oraz w inny wybrany przez Ośrodek Gawra sposób.
3. Przez dokonanie Rezerwacji i zapłatę ceny za pobyt w Pokoju, dochodzi do zawarcia pomiędzy Ośrodkiem Gawra a Głównym Gościem umowy o świadczenie usług hotelarskich w przedmiocie najmu Pokoju na pobyt krótkoterminowy, na warunkach wskazanych w Rezerwacji oraz niniejszym Regulaminie, jak też na świadczenie innych Usług związanych z pobytem w Pokoju oferowanych w danym czasie przez Ośrodek Gawra, z których korzysta Gość. Umowa wygasa z chwilą wymeldowania się z Pokoju Gości objętych Rezerwacją, nie później jednak niż z upływem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją.
4. Przez dokonanie Rezerwacji, a w przypadku Gości, którzy bezpośrednio nie dokonują Rezerwacji, przez zakwaterowanie i zameldowanie w Pokoju, Gość wyraża zgodę na korzystanie z Pokoju, jak też innych Usług oferowanych w danym czasie przez Ośrodek Gawra, na warunkach wskazanych w Rezerwacji oraz w niniejszym Regulaminie.
5. Głównemu Gościowi i pozostałym Gościom nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na świadczenie Usług przez Ośrodek Gawra, zgodnie z art. 38 pkt 12 u.p.k.;
6. Standard Pokojów oraz ich wyposażenia określony jest w dostępnej w danym czasie ofercie Ośrodka Gawra, udostępnianej zainteresowanym, w szczególności za pośrednictwem Portalu, korespondencji e-mail, telefonicznie lub w Recepcji Pokojów.
7. Aktualny cennik Usług i opłat w Pokojach udostępniony jest w Portalu. W przypadku rezerwacji Pokoju za pośrednictwem serwisów osób trzecich, ceny podane są w serwisach tych osób trzecich.

§3. Rezerwacja Pokoju i płatności

1. Rezerwacja Pokoju może zostać dokonana w jeden z następujących sposobów:
 - a. osobiście w Recepcji Pokojów.
 - b. telefonicznie - na numer telefonu podany w Portalu;

- c. elektronicznie - za pośrednictwem korespondencji e-mail na adres e-mail podany w Portalu;
 - d. on-line przez Portal, zgodnie z §4 Regulaminu lub przez serwisy osób trzecich, za pośrednictwem których udostępniane są Pokoje.
2. Zasady wyrażone na gruncie Regulaminu mają zastosowanie do rezerwacji dokonywanych w sposób wskazany w ust. 1 powyżej bezpośrednio w Ośrodku Gawra. Rezerwacje on-line przez serwisy osób trzecich, za pośrednictwem których udostępniane są Pokoje, dokonywane są według zasad określonych przez te osoby trzecie w ich regulaminach i zasadach świadczenia usług.
 3. Rezerwacje dokonane w sposób wskazany w ust. 1 powyżej są rezerwacjami wstępnymi (dalej: „**Rezerwacja wstępna**”) i nie wiążą Ośrodka Gawra. Wymagają one potwierdzenia za pośrednictwem wiadomości e-mailem przez Ośrodek Gawra oraz wpłaty zadatku w wysokości 30% kosztów pobytu w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia rezerwacji. W tytule wpłaty należy podać imię i nazwisko Głównego Gościa oraz termin pobytu. W przypadku braku potwierdzenia wpłaty zadatku w wyżej podanym terminie, rezerwacja zostanie anulowana.
 4. W terminie 14 dni przed planowanym przyjazdem należy zapłacić kwotę za całość pobytu pomniejszoną o wpłacony zadatek o którym mowa w ust. 3 powyżej. Brak wpłaty całości kwoty powoduje anulowania rezerwacji, z zastrzeżeniem ust. 16 poniżej.
 5. W celu umożliwienia Ośrodkowi Gawra potwierdzenia Rezerwacji wstępnej, niezbędne jest podanie przez Głównego Gościa przynajmniej następujących danych: imię i nazwisko, termin pobytu – daty obejmujące Dobę hotelową lub jej wielokrotność, liczbę Pokojów, liczbę Gości w Pokoju, numer telefonu komórkowego, adres poczty e-mail.

Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Głównego Gościa podczas rezerwacji, w tym brak możliwości skontaktowania się z nim w celu potwierdzenia rezerwacji wstępnej, odpowiada wyłącznie Główny Gość.
 6. W odpowiedzi na Rezerwację wstępną Pokoju dokonaną przez Głównego Gościa, Ośrodek Gawra prześle na podany przez Głównego Gościa adres e-mail warunki rezerwacji i pobytu w Pokoju wraz z ceną za pobyt, informacją o wymogu uiszczenia zadatku oraz o opłatach za usługi dodatkowe, jeśli takie są oferowane i zamawiane przez Gościa, w tym sposób uiszczenia zapłaty ceny za pobyt i opłat za usługi dodatkowe.
 7. Z chwilą zapłaty zadatku za pobyt wskazanym w mailu od Ośrodka Gawra, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Rezerwacja zostanie potwierdzona przez Ośrodek Gawra, a po stronie Ośrodka Gawra powstanie obowiązek dostarczenia Pokoju wolnego od wad zgodnie z oferowanym standardem, z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej oraz 8 i 9 poniżej. Zapłata następuje z chwilą uznania kwoty zadatku na rachunku bankowym Ośrodka Gawra na skutek zapłaty przelewem lub on-line zgodnie z e-mailem Ośrodka Gawra lub z chwilą zapłaty ceny za pobyt kartą płatniczą lub kredytową w Recepcji.
 8. W okresie od dokonania przez Głównego Gościa Rezerwacji wstępnej Pokoju w sposób wskazany w ust. 1 powyżej do dnia do zapłaty ceny zgodnie z ust. 7 powyżej, rezerwacja nie jest gwarantowana.

W tym czasie Pokój może zostać wynajęty przez Ośrodek Gawra innemu Gościowi, który wcześniej zapłaci cenę za pobyt. W przypadku, gdy pomimo zapłaty ceny za pobyt przelewem bankowym okaże się, że inny Gość dokonał Rezerwacji i zapłacił cenę za pobyt w Pokoju wcześniej, rezerwację uznaje się za niebyłą, a kwota zapłacona przez Gościa, który zapłacił cenę później podlega zwrotowi na rachunek bankowy, z którego nastąpiła zapłata ceny, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zapłaty.
 9. Gość nie nabywa roszczenia o dostępność konkretnego Pokoju, chyba że Ośrodek Gawra potwierdziły jego dostępność w Rezerwacji.

10. Ceny za pobyt w Pokoju podawane są przez Ośrodek Gawra w PLN i zawierają podatek VAT. Ceny za pobyt w Pokoju płatne są w PLN.
11. Ośrodek Gawra wystawi fakturę VAT na cenę za pobyt w Pokoju na dane wskazane przez Głównego Gościa w przypadku zgłoszenia takiego żądania przy dokonaniu Rezerwacji, o której mowa w ust. 1 powyżej.
12. Dodatkowe należności wynikające z pobytu w Pokoju, z tytułu Usług dodatkowych związanych z pobytem w Pokoju, z których skorzystał Gość (w przypadku oferowania takich Usług przez Ośrodek Gawra), Gość uiszcza najpóźniej z chwilą wymeldowania.
13. W przypadku udostępniania Pokojów za pośrednictwem osób trzecich – pośredników, rezerwacje Pokojów oraz rezygnacja z rezerwacji odbywa się na zasadach określonych przez tych pośredników, za co Ośrodek Gawra nie ponosi odpowiedzialności.
14. Rezerwacji Pokoju może dokonać wyłącznie osoba, która w chwili dokonywania rezerwacji ma ukończone 18 lat. Przynajmniej jedna osoba zakwaterowana i zameldowana w Pokoju musi być pełnoletnia. W przeciwnym razie, Ośrodek Gawra może odmówić udostępnienia Pokoju pomimo dokonania Rezerwacji oraz zakwaterowania Gości i nie będzie zobowiązany do zwrotu z tego powodu ceny zapłaconej za pobyt objęty Rezerwacją.
15. Gość może zostać obciążony następującymi należnościami dodatkowymi do ceny za pobyt w Pokoju płatnej przy Rezerwacji:
 - a. należnościami z tytułu Usług dodatkowych związanych z pobytem w Pokoju, z których Gość skorzystał, w przypadku oferowania takich Usług przez Ośrodek Gawra;
 - b. karami umownymi przewidzianymi w Regulaminie.
16. Główny Gość może bezpłatnie odwołać Rezerwację nie później niż na 31 (trzydzieści jeden) dni przed datą rozpoczęcia pobytu wskazaną w Rezerwacji. W przypadku odwołania Rezerwacji w terminie:
 - a. od 30 do 15 dnia przed uzgodnioną datą przyjazdu zostanie potrącone 50% pobranego zadatku;
 - b. od 14 dnia przed uzgodnioną datą przyjazdu zostanie potrącone 100% pobranego zadatku.
17. W przypadku bezpłatnego anulowania Rezerwacji przez Głównego Gościa, zapłacona przez niego kwota ceny za pobyt zostanie zwrócona na rachunek bankowy z którego nastąpiła zapłata ceny, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zapłaty, a w razie płatności kartą kredytową (lub płatniczą) – w terminie 14 (czternastu) dni od dnia przekazania przez Głównego Gościa za pośrednictwem korespondencji e-mail informacji o numerze rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot zapłaconej ceny. W przypadku odwołania Rezerwacji później niż 31-ego dnia przed datą rozpoczęcia pobytu, Głównemu Gościowi zostanie zwrócona zapłacona przez niego kwota ceny za pobyt pomniejszona o wysokość uiszczzonego zadatku zgodnie z ust. 16 powyżej.
18. Anulowanie rezerwacji wymaga wysłania przez Głównego Gościa wiadomości e-mail do Ośrodka Gawra, na adres e-mail repcja@osrodekawra.pl. Z podaniem numeru rezerwacji, której anulacja dotyczy.
19. Zmiana terminu Rezerwacji na prośbę Głównego Gościa zależy od możliwości Ośrodka Gawra, a prośba Gościa o zmianę nie jest wiążąca dla Ośrodka Gawra.

§4. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu

1. Za pośrednictwem Portalu, Ośrodek Gawra świadczy następujące usługi:
 - a. Rezerwację Pokojów, z wykorzystaniem usług osób trzecich dostarczających system rezerwacji online;

- b. obsługę płatności za Rezerwacje, z wykorzystaniem usług osób trzecich świadczących usługi płatności elektronicznych;
 - c. udostępnianie Gościom informacji o warunkach koniecznych do dokonania Rezerwacji oraz zawarcia Umowy na świadczenie Usług;
 - d. udostępnianie Gościom informacji o Pokojach;
 - e. udostępnianie Gościom informacji o aktualnej ofercie Ośrodka Gawra;
 - f. udostępnianie możliwości składania reklamacji dotyczących Usług świadczonych przez Ośrodek Gawra.
2. W celu korzystania z Portalu, konieczne jest spełnienie przez Gościa następujących wymagań technicznych:
 - a. posiadanie dostępu do Internetu;
 - b. posiadanie dostępu do przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie dokumentów i informacji znajdujących w Portalu;
 - c. posiadanie dostępu do programu komputerowego obsługującego dokumenty w formatach .pdf, .doc i .docx.
 3. Dla zachowania bezpieczeństwa Portalu zalecane jest, aby Gość:
 - a. posiadał włączoną zaporę bezpieczeństwa (firewall);
 - b. posiadał aktualny system antywirusowy;
 - c. posiadał zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa;
 - d. aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej.
 4. Zakazuje się Gościowi korzystającemu z Portalu dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
 5. Ośrodek Gawra korzysta z usług zewnętrznego podmiotu dostarczającego system rezerwacji online. Szczegółowe informacje na temat złożenia, anulowania bądź modyfikacji Rezerwacji online, składania reklamacji związanych z działaniem systemu oraz dokonywania płatności znajdują się w **Regulaminie rezerwacji usług noclegowych drogą elektroniczną**.
 6. Gość ma obowiązek powstrzymania się do działań:
 - a. powodujących zagrożenie bezpieczeństwa Portalu lub systemów komputerowych Ośrodka Gawra oraz osób trzecich współpracujących z Ośrodkiem Gawra w zakresie dokonywania rezerwacji Pokoju i płatności za Usługi;
 - b. wykorzystujących Portal lub wskazane wyżej systemy, bezpośrednio lub pośrednio, do prowadzenia jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami korzystania z Internetu lub naruszających prawa osób trzecich, w tym wykorzystywania szkodliwego lub złośliwego oprogramowania, zamieszczania lub dostarczania w jakikolwiek sposób w Portalu treści o charakterze bezprawnym.
 7. Ośrodek Gawra nie ponosi odpowiedzialności za szkody Gości poniesione w związku z korzystaniem z Portalu i Internetu wynikłe z braku odpowiedniego zabezpieczenia systemów informatycznych Gości, w tym wprowadzenie do systemu informatycznego Gościa jakiegokolwiek szkodliwego lub złośliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanym ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Gościa.
 8. Ośrodek Gawra nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, które obsługują płatności online za rezerwacje Pokoju (świadczących usługi płatności elektronicznych).

§5. Dobra hotelowa

1. Pokoje wynajmowane są Gościom na Dobę hotelową lub jej wielokrotność.
2. Ośrodek Gawra nie jest zobowiązany do przedłużania, bądź skracania Doby hotelowej.
3. W miarę możliwości dostępnych dla Ośrodka Gawra, na prośbę Gościa Ośrodek Gawra może przedłużyć Dobę hotelową. Prośbę o przedłużenie Doby hotelowej należy zgłosić osobiście w Recepcji Pokojów najpóźniej o godzinie 10:00 w dniu zakończenia ostatniej Doby hotelowej Gościa.
4. W przypadku wymeldowania się przez Gościa lub Gości z Pokoju lub opuszczenia Pokoju bez wymeldowania przed końcem Doby hotelowej, cena za pobyt objęty Rezerwacją nie ulega zmniejszeniu ani zwrotowi.
5. Goście zobowiązani są do zdania kluczy i wymeldowania się z Pokoju w Recepcji Pokoju najpóźniej o godzinie, o której kończy się Doba hotelowa. W przypadku przekroczenia tej godziny, Ośrodek Gawra zastrzega sobie prawo pobrania 100% ceny za kolejną Dobę hotelową.

§6. Przedłużenie i skracanie pobytu w Pokoju

1. W miarę możliwości dostępnych dla Ośrodka Gawra, na prośbę Gościa, Ośrodek Gawra może przedłużyć pobyt Gościa w Pokoju, w którym Gość przebywa lub innym dostępnym Pokoju, o kolejną Dobę hotelową lub jej wielokrotność, w miarę dostępności Pokojów.
2. W celu przedłużenia pobytu Gościa, prośba Gościa musi zostać zgłoszona osobiście w Recepcji najpóźniej o godzinie 10:00 w dniu zakończenia ostatniej Doby hotelowej Gościa.
3. Ośrodek Gawra może uzależnić przedłużenie pobytu Gościa w Pokoju od zapłaty z góry ceny za okres przedłużonego pobytu lub zapłaty pełnej ceny i wszystkich opłat dodatkowych za dotychczasowy pobyt.
4. Ośrodek Gawra nie ma obowiązku przedłużenia pobytu Gościa na kolejne Doby hotelowe i nie gwarantuje dostępności Pokoju po upływie dotychczasowego pobytu objętego Rezerwacją.
6. Skrócenie przez Gościa lub Gości pobytu w Pokoju i wymeldowanie się przez Gościa lub Gości z Pokoju w dowolnym momencie przed upływem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją, lub opuszczenie Pokoju bez wymeldowania, nie uprawnia Gościa do zmniejszenia ceny za pobyt objęty Rezerwacją ani żądania zwrotu zapłaconej ceny.
7. W przypadku skrócenia przez Gościa lub Gości pobytu w Pokoju i wymeldowanie się przez Gościa lub Gości z Pokoju w dowolnym momencie przed upływem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją, lub opuszczenie Pokoju bez wymeldowania, Rezerwacja i umowa w części dotyczącej pozostałego okresu Rezerwacji wygasa (z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej), a Goście nie mogą ponownie się zameldować i zostać zakwaterowani ponownie w okresie objętym Rezerwacją.

§7. Zasady pobytu w Pokoju

1. Podstawą do zameldowania i zakwaterowania Gościa w Pokoju jest okazanie pracownikowi Recepcji ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, to jest dowodu osobistego lub paszportu. Brak możliwości zakwaterowania Gościa w Pokoju z powodu nieokazania ważnego dokumentu tożsamości nie uprawnia Gościa do zwrotu zapłaconej ceny za pobyt w Pokoju.

2. Liczba Gości w danym Pokoju, w tym małoletnich niezależnie od wieku, nie może przekraczać liczby wskazanej dla danego Pokoju przez Ośrodek Gawra (w Portalu lub w inny sposób).
3. Odwiedzający mogą gościnnie przebywać w Pokoju w godzinach od 7:00 rano do 22:00 wieczorem.
4. Gość nie może przekazywać Pokoju do korzystania osobom trzecim, niezakwaterowanym w Pokoju.
5. Pokoje mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach wypoczynkowych, urlopowych lub krótkoterminowego pobytu. Pokoje nie mogą być wykorzystywane w celu organizacji imprez, jak na przykład wieczory panieńskie, lub innych tego typu spotkań towarzyskich.
6. Ośrodek Gawra zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia jakichkolwiek Usług i zakończenia ich świadczenia przed upływem okresu pobytu objętego Rezerwacją, bez zwrotu zapłaconej ceny za pobyt, osobie będącej pod wpływem środków odurzających lub alkoholu, która rażąco zakłóca porządek lub stwarza niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia innych osób lub swojego lub zachowującej się w sposób stwarzający uzasadnione podejrzenie stwarzania takiego niebezpieczeństwa lub w sposób stwarzający zagrożenie uszkodzenia mienia i wyrządzenia szkody Ośrodkowi Gawra, innym Gościom.
7. Gość jest zobowiązany do przestrzegania wszystkich obowiązujących zasad bezpieczeństwa oraz porządku obowiązujących w Pokojach oraz na terenie całego Obiektu. W razie potrzeby ewakuacji bądź potrzeby podjęcia innych działań celem zapobieżenia negatywnym skutkom dla życia, zdrowia, zdrowia publicznego, w tym zagrożenia epidemicznego bądź epidemii, mienia, środowiska lub porządku publicznego, Gość jest zobowiązany do wykonywania stosownych poleceń Ośrodka Gawra i jego pracowników.
8. W godzinach od 22:00 wieczorem do 7:00 rano następnego dnia w Pokojach oraz na terenie całego Obiektu obowiązuje cisza nocna. W przypadku naruszenia ciszy nocnej i po bezskutecznym wezwaniu Gościa przez pracownika Ośrodka Gawra do zaprzestania naruszeń, Ośrodek Gawra zastrzega sobie prawo do wezwania Policji lub Straży Miejskiej celem zapewnienia spokoju pozostałym Gościom, a wszelkie koszty powyższego ponosi Gość dokonujący naruszenia.
9. W Pokojach oraz na terenie Nieruchomości zabrania się:
 - a. wnoszenia oraz korzystania z własnych urządzeń elektrycznych, butli gazowych, używania środków pirotechnicznych, lampionów, petard, itp.
 - b. wnoszenia oraz przechowywania materiałów i ładunków niebezpiecznych, w szczególności: broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, ładunków wybuchowych i iluminacyjnych.
 - c. stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia Pokoju;
 - d. posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających; W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję, a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić Pokój i zostanie z niego wymeldowany bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia okresu pobytu w Pokoju objętego Rezerwacją;
 - e. akwizycji i sprzedaży obnośnej;
 - f. hałasowania, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają lub szkodzą pozostałym.
10. Na terenie Obiektu oraz w bezpośrednim sąsiedztwie zabronione jest naruszanie runa leśnego, niszczenie zieleni, zanieczyszczanie jeziora oraz wyrzucanie odpadków poza miejscami do tego wyznaczonymi.

11. Ośrodek Gawra akceptuje pobyt zwierząt domowych pod opieką Gości w Pokojach, wskazanych przez Recepcję jako pokoje, w których przyjmowani są goście ze zwierzętami, z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej. Ośrodek Gawra pobiera dodatkową opłatę z tytułu przebywania zwierzęcia domowego we wskazanym Pokoju.
12. Ośrodek Gawra zastrzega prawo do odmowy przyjęcia zwierząt ras wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne oraz innych zwierząt w stosunku do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że mogą stanowić zagrożenie lub wzbudzać strach innych Gości lub pracowników.
13. Ośrodek Gawra jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 500 zł za brak poinformowania o trzymaniu zwierzęcia przez Gościa lub Odwiedzającego na terenie Pokoju lub Obiektu.
14. Gość ma obowiązek trzymania zwierzęcia na smyczy w miejscach ogólnodostępnych oraz sprzątanania wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę zarówno na terenie Pokoju, Obiektu oraz w jego otoczeniu.
15. Parkowanie na terenie Ośrodka Gawra możliwe jest jedynie na wyznaczonych miejscach parkingowych, w miarę dostępności miejsc.
16. Ośrodek Gawra nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym czy poza jego terenem.
17. Ośrodek Gawra nie odpowiada za szkody poniesione przez Gości przez niewłaściwe lub nieumiejętne korzystanie z udostępnionego lub wypożyczonego sprzętu, w tym sprzętu wodnego.
18. W Pokojach oraz na terenie Obiektu, poza obiektami wyznaczonymi do tego celu, obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, w tym papierosów oraz e-papierosów. W razie naruszenia powyższego zakazu, Goście zostaną obciążeni kosztami odświeżenia Pokoju. W przypadku uruchomienia systemu przeciwdymnego lub przeciwpożarowego lub przyjazdu straży pożarnej, Goście zostaną obciążeni kosztami powyższego. Każde uruchomienie jednego z ww. systemów to koszt minimum 500 zł netto.
19. Goście nie mają prawa dokonywania jakichkolwiek zmian w Pokojach oraz ich wyposażeniu. Goście mają obowiązek pozostawienia udostępnionego im Pokoju oraz jego wyposażenia w stanie nie pogorszonym, tj. uwzględniającym normalne zużycie w zakresie czasowym objętym pobytem Gości oraz w stanie niezagrażającym wyrządzeniem szkody w Pokoju lub na terenie Obiektu, w tym zakręcić wodę oraz zamknąć Pokój na klucz. W przypadku dokonania zmian w Pokoju skutkujących zniszczeniem lub uszkodzeniem Pokoju lub jego wyposażenia lub naruszeniu obowiązku pozostawienia Pokoju w stanie nie pogorszonym, Ośrodek Gawra jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 500 zł w związku z koniecznością pokrycia szkody, co nie wyłącza prawa Ośrodka Gawra do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku szkody przekraczającej wysokość kary umownej.
20. Goście są zobowiązani do pieczy nad bagażem oraz przedmiotami wnoszonymi do Pokoju.
21. Przedmioty pozostawione w Pokoju przez Gości, który się wymeldował albo opuścił Pokój bez wymeldowania, będą odesłane na adres wskazany przez Gości w Rezerwacji lub przy zameldowaniu do Pokoju, na ich koszt. W razie braku informacji o adresie Gościa, na który możliwe jest wysłanie jego przedmiotów, Ośrodek Gawra przechowuje te przedmioty na koszt Gościa przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty wymeldowania lub opuszczenia Pokoju bez wymeldowania. Po upływie tego okresu, Ośrodek Gawra

nabywa własność powyższych przedmiotów. Artykuły spożywcze i szybko psujące się będą przechowywane przez 24 godziny. Po nabyciu prawa do powyższych przedmiotów Ośrodek dokonuje ich utylizacji.

22. Ośrodkowi Gawra przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gości do Pokoju, w przypadku nieregulowania przez Gościa jakichkolwiek należności z tytułu Usług świadczonych przez Ośrodek Gawra, z których korzystał Gość, najpóźniej z końcem ostatniej Doby hotelowej objętej.
23. Na terenie obiektu znajduje się niestrzeżone kąpielisko. Ośrodek Gawra nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z kąpieliska.

§8. Odpowiedzialność Gości

1. Goście, w tym Główny Gość, ponoszą pełną i solidarną odpowiedzialność za powstałe z ich winy szkody w Pokoju oraz szkody powstałe na terenie całego Obiektu.
2. W takim samym zakresie, jak wskazany w ust. 1 powyżej, Goście ponoszą także odpowiedzialność za szkody spowodowane przez:
 - a. osoby podlegające ich nadzorowi (w szczególności małoletnich);
 - b. zwierzęta podlegające ich nadzorowi, niezależnie od tego, czy przebywały w Pokoju za zgodą czy bez zgody Ośrodka Gawra;
 - c. Odwiedzających.
3. Za małoletnich w Pokoju oraz na terenie Obiektu odpowiadają pełnoletni Goście.
4. W przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa w Pokoju lub na terenie Obiektu stwarzającego zagrożenie dla życia lub zdrowia, lub w sposób rażący ogólnych zasad społecznych, Ośrodek Gawra może odmówić świadczenia Usług dla Gości, którzy je naruszają. W takim przypadku, na żądanie Ośrodka Gawra (w tym przekazanego przez pracownika), Goście tacy zobowiązani są do niezwłocznego uregulowania wszelkich nieuregulowanych wcześniej płatności za wykorzystany pobyt i opuszczenia Pokoju bez prawa do żądania zwrotu zapłaconej ceny za cały pobyt objęty Rezerwacją.
5. W przypadku naruszenia przez Gościa któregokolwiek z postanowień §7 pkt 6 – 15 Regulaminu i bezskutecznym wezwaniu Gościa przez Ośrodek Gawra (w tym jego pracownika, pisemnie, telefonicznie, ustnie lub w innej formie) do zaprzestania naruszeń i naprawy szkody wyrządzonej przez te naruszenia, Gość będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Ośrodka Gawra kary umownej w wysokości 500 złotych za każde naruszenie.
6. Goście są odpowiedzialni materialnie wobec Ośrodka Gawra za wszelkie zniszczenia i szkody wyrządzone przez Gości w Pokoju oraz niedozwolone zmiany w Pokoju oraz zniszczenia wyrządzone przez Gości na terenie całego Obiektu. W przypadku takich zniszczeń lub szkód, Ośrodek Gawra jest uprawniony do nałożenia kary umownej, o której mowa w §7 pkt 19 Regulaminu, z Ośrodka Gawra do żądania odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Ośrodek Gawra zastrzega sobie prawo obciążenia karty kredytowej Głównego Gościa, niezależnie od tego, czy przebywa on w Pokoju i czy jest w nim zameldowany oraz pobrania z niej kwot następujących należności:
 - a. za pobyt w Pokoju;
 - b. świadczone Usługi, z których skorzystał Gość;
 - c. tytułem należnych kar umownych wskazanych w Regulaminie;
 - d. innych płatności wskazanych wyraźnie w Regulaminie związanych z pobytem Gości.

Przez dokonanie Rezerwacji i zawarcie umowy z Ośrodkiem Gawra, Główny Gość wyraża zgodę na obciążenie jego karty kredytowej w powyższym zakresie.

§9. Odpowiedzialność Ośrodka Gawra

1. Ośrodek Gawra ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez korzystających z jego Usług Gości w zakresie określonym przepisami k.c. Ośrodek Gawra nie odpowiada za rzeczy pozostawione poza Pokojem.
2. Gość zobowiązany jest do powiadomienia Recepcji o wystąpieniu szkody, o której mowa w ust. 1 powyżej, niezwłocznie po jej stwierdzeniu, pod rygorem utraty jakichkolwiek roszczeń o naprawienie szkody.
3. Ośrodek Gawra ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, wyłącznie jeśli przedmioty zostały oddane na przechowanie do depozytu.
4. Ośrodek Gawra zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie. Przyjmuje się, iż wartość rzeczy, od której Ośrodek Gawra mogą odmówić przyjęcia na przechowanie to pięćdziesięciokrotna wartość ceny za Pokój objęty Rezerwacją Gościa, liczona za jedną Dobę hotelową.
5. Ośrodek Gawra nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług z przyczyn przez siebie niezawinionych, w przypadku zaistnienia siły wyższej, jak też w sytuacji przerw lub braku dostaw energii elektrycznej lub innych awarii występujących z przyczyn niezależnych od niego, jak też z przyczyn związanych z występowaniem stanu epidemii lub pandemii lub zagrożenia takim stanem, zwłaszcza w przypadku nałożenia na działalność Ośrodka Gawra ograniczeń z tym związanych przez właściwe przepisy prawa lub władze.

§10. Reklamacje

1. Gość ma prawo składać reklamacje w sprawie świadczonych przez Ośrodek Gawra, w tym usług świadczonych drogą elektroniczną, za pośrednictwem Portalu (poprzez formularz kontaktowy), korespondencyjnie na adres e-mail: recepcja@osrodek-gawra.pl lub pisemnie na adres: **Ośrodek Gawra, Wikno, 13-100 Nidzica**,
2. Jeżeli Gość zauważy, że Pokój został posprzątny w sposób niewystarczający, zauważy uszkodzenie lub wady Pokoju lub wyposażenia, powinien niezwłocznie złożyć reklamację, ponieważ w przeciwnym razie uznaje się, że Pokój został przekazany Gościom bez jakichkolwiek wad i problemów, a Goście utracą prawo do złożenia reklamacji dotyczącej tego problemu.
3. Reklamacja musi zawierać dane Gościa umożliwiające jego identyfikację oraz kontakt z nim, tj. imię, nazwisko, korespondencyjny adres do doręczeń i adres e-mail. Ponadto, reklamacja musi zawierać opis, czego dotyczy oraz zwięzłe jej uzasadnienie.
4. Ośrodek Gawra, po stwierdzeniu problemu na skutek złożenia reklamacji, dołożą wszelkich starań w celu jego natychmiastowego usunięcia i zapewniania Gościom komfortowego pobytu według oferowanego standardu oraz poinformuje Gościa e-mailem o załatwieniu sprawy.
5. Ośrodek Gawra rozpatrzy reklamację w terminie do 30 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Ośrodek Gawra udzieli Gościowi odpowiedzi w sprawie reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja na adres poczty elektronicznej podany przez niego w reklamacji lub adres korespondencyjny Gościa. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oznacza, że została ona uznana.

6. W przypadku, gdyby informacje podane w reklamacji wymagałyby uzupełnienia, Ośrodek Gawra przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Gościa do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie na rozpatrzenie reklamacji. W takim przypadku, termin, o którym mowa w ust. 5 powyżej biegnie od momentu otrzymania uzupełnionej reklamacji przez Ośrodek Gawra.

§11. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Gości jest Ośrodek Gawra. Dane osobowe Gości są przetwarzane zgodnie z Polityką Prywatności Ośrodka Gawra dostępną w Portalu pod linkiem <https://osrodek-gawra.pl/pl/o-nas/polityka-prywatnosci.php> oraz w Recepcji.

§12. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 15.04.2022.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie Usług przez Ośrodek Gawra.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony w każdym czasie przez Ośrodek Gawra poprzez udostępnienie informacji o zmianach w Portalu, w Recepcji a także w inny wybrany przez Ośrodek Gawra sposób. Gościa obowiązuje Regulamin w wersji obowiązującej w chwili dokonania przez niego Rezerwacji.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy k.c., u.ś.u.d.e., u.p.k., RODO oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
5. Ewentualne spory Stron wynikłe z wykonania umowy na świadczenie Usług rozpatruje sąd właściwy dla siedziby Ośrodka Gawra. Postanowienie objęte treścią zdania poprzedzającego nie dotyczy umów zawieranych z Gośćmi będącymi konsumentami. W celu uchylenia ewentualnych wątpliwości, Ośrodek Gawra informuje, że w przypadku konsumentów w sporach, o których mowa w niniejszym ustępie, sądem właściwym jest sąd przewidziany w odpowiednich przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów.
6. Prawem właściwym dla umowy i wszelkich ewentualnych sporów z nimi związanych jest prawo polskie, zaś językiem właściwym jest język polski.