APARTAMENTY
BIAŁY KAMIEŃ
★★★★
ŚWIERADÓW-ZDRÓJ

REGULAMIN OBIEKTU
APARTAMENTY BIAŁY KAMIEŃ

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Obiektu Apartamenty Biały Kamień w Świeradowie-Zdroju przy ul. Leśnej 11a (dalej: „Obiekt") i służy zapewnieniu komfortu oraz bezpieczeństwa wszystkich Gości.

Operatorem Obiektu jest Hala Strzegomska sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Strzegomska 206-208, 54-432 Wrocław, KRS 0000996030, NIP 8943199953, REGON 523816107, e-mail: info@bialykamien.com, tel. +48 75 78 17 551 (dalej: „Operator"). „Gość" oznacza każdą osobę przebywającą oraz korzystającą z usługi zakwaterowania w Obiekcie.

§ 1

1. Apartamenty w Obiekcie są udostępniane na doby, na podstawie dokonanej rezerwacji oraz warunków oferty przekazanych Gościowi.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 w dniu wyjazdu, chyba że w potwierdzeniu rezerwacji indywidualnie uzgodniono inne godziny.
3. Prośbę o przedłużenie pobytu Gość powinien zgłosić nie później niż do godziny 9:00 w dniu planowanego wyjazdu. Przedłużenie pobytu jest możliwe w miarę dostępności apartamentów i wymaga wyraźnego potwierdzenia przez Operatora oraz uzgodnienia należnej opłaty.
4. Regulamin jest udostępniany Gościowi przed zawarciem umowy o świadczenie usług zakwaterowania. W przypadku udostępnienia go w postaci elektronicznej następuje to w sposób umożliwiający jego przechowywanie i odtwarzanie.
5. Osoba dokonująca rezerwacji powinna zapoznać z Regulaminem pozostałe osoby objęte rezerwacją.

§ 2

1. Gość nie może przekazywać apartamentu ani umożliwiać noclegu osobom nieobjętym rezerwacją bez uprzedniej zgody Operatora.
2. Liczba osób korzystających z apartamentu nie może przekraczać liczby wskazanej w rezerwacji ani dopuszczalnej liczby miejsc określonej dla danego apartamentu.
3. Osoby odwiedzające mogą przebywać w apartamencie w godzinach 8:00-22:00, po uprzednim poinformowaniu obsługi Obiektu i w obecności Gościa. W godzinach 22:00-8:00 w apartamencie mogą przebywać wyłącznie osoby objęte rezerwacją.
4. Gość jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu przez siebie i osoby, które zaprosił do Obiektu oraz odpowiada za ich działania w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Osoby małoletnie mogą przebywać w Obiekcie wyłącznie pod opieką osoby dorosłej, która ponosi za nie odpowiedzialność zgodnie z przepisami prawa.

§ 3

1. Pobyt z psem lub kotem jest możliwy po uprzednim zgłoszeniu i potwierdzeniu przez Operatora oraz za dodatkową opłatą określoną w cenniku udostępnionym Gościowi przed zawarciem umowy.
2. Pobyt z innym zwierzęciem niż pies lub kot wymaga każdorazowo uprzedniej, indywidualnej zgody Operatora.
3. Obiekt nie przyjmuje psów ras uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów.
4. Zwierzę musi pozostawać pod stałą opieką Gościa. W częściach wspólnych zwierzę powinno być prowadzone w sposób zapewniający pełną kontrolę nad nim. Gość jest zobowiązany niezwłocznie usuwać zanieczyszczenia pozostawione przez zwierzę oraz zapobiegać zakłócaniu spokoju innych osób. Psy wyprowadzane na spacer na terenie Obiektu muszą być na smyczy i w kagańcu lub obroży uzdowej.

5. Ograniczenia dotyczące uprzedniej zgody, rodzaju lub rasy zwierzęcia oraz dodatkowej opłaty nie mają zastosowania do psa asystującego w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów. Osoba korzystająca z psa asystującego powinna posiadać wymagane prawem dokumenty i wyposażenie psa.

§ 4

1. Na terenie całego Obiektu obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, podgrzewanych wyrobów tytoniowych oraz innych podobnych produktów, a także używania otwartego ognia poza miejscami do tego wyraźnie przeznaczonymi.
2. W częściach wspólnych Obiektu obowiązuje zakaz spożywania alkoholu, z wyjątkiem miejsc wyznaczonych albo wydarzeń organizowanych lub zaakceptowanych przez Operatora.
3. Za stwierdzone i udokumentowane naruszenie zakazu określonego w ust. 1 Gość zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości 1.000,00 zł.
4. Za stwierdzone i udokumentowane naruszenie zakazu określonego w ust. 2 Gość zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości 1.000,00 zł.
5. Operator może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, jeżeli rzeczywista wysokość poniesionej szkody lub uzasadnionych kosztów usunięcia skutków naruszenia, w szczególności dodatkowego sprzątania, dezodoryzacji albo interwencji specjalistycznej firmy, przekracza wysokość tej kary.

§ 5

1. Nieprawidłowości dotyczące pobytu należy, w miarę możliwości, zgłaszać bez zbędnej zwłoki, najlepiej jeszcze w trakcie pobytu, aby umożliwić Operatorowi ich niezwłoczne usunięcie. Późniejsze zgłoszenie nie ogranicza praw Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
2. Reklamacje można składać: osobiście w recepcji, pocztą elektroniczną na adres info@bialykamien.com albo listownie na adres: Hotel & Medi-SPA Biały Kamień, ul. Leśna 8, 59-850 Świeradów-Zdrój.
3. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać dane umożliwiające identyfikację rezerwacji, opis zastrzeżeń, żądanie Gościa oraz dane kontaktowe. Brak tych informacji nie powoduje automatycznego pozostawienia reklamacji bez rozpoznania; Operator może zwrócić się o ich uzupełnienie, jeżeli jest to niezbędne.
4. Operator udziela odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że odrębne przepisy przewidują inny termin. Odpowiedź jest przekazywana na papierze, na wskazany adres e-mail lub innym trwałym nośniku.
5. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Gość będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich na zasadach określonych w obowiązujących przepisach. Informację o stanowisku Operatora w tym zakresie Gość otrzyma w odpowiedzi na reklamację, jeżeli będzie to wymagane.

§ 6

1. Sprzątanie apartamentu na życzenie oraz planowane drobne naprawy są wykonywane w uzgodnionym terminie, podczas nieobecności Gościa albo w jego obecności - zgodnie z jego wyborem, o ile charakter prac na to pozwala.
2. W przypadku awarii, bezpośredniego zagrożenia dla osób lub mienia, podejrzenia poważnego naruszenia bezpieczeństwa albo konieczności zapobieżenia zwiększeniu szkody personel Operatora może wejść do apartamentu bez uprzedniej zgody Gościa, po podjęciu próby skontaktowania się z nim, jeżeli okoliczności na to pozwalają. Wejście powinno być ograniczone do czynności niezbędnych.
3. Jeżeli możliwe jest ustalenie właściciela rzeczy pozostawionej po wyjeździe, Operator podejmie próbę poinformowania go o znalezieniu rzeczy. Na żądanie właściciela rzecz może zostać wysłana na wskazany adres po pokryciu kosztów wysyłki.

4. Rzeczy pozostawione w Obiekcie są przechowywane i przekazywane osobom uprawnionym albo właściwym organom na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego oraz ustawy o rzeczach znalezionych. Z rzeczami niebezpiecznymi, szybko psującymi się albo takimi, których przechowanie jest niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, Operator postępuje zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 7

1. Odpowiedzialność Operatora za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa do Obiektu jest wyłączona.
2. Gość powinien niezwłocznie zawiadomić obsługę o utracie lub uszkodzeniu rzeczy po uzyskaniu wiadomości o szkodzie, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa.
3. Pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty mogą zostać oddane na przechowanie w recepcji. Operator może odmówić ich przyjęcia wyłącznie w przypadkach przewidzianych w art. 849 § 3 Kodeksu cywilnego.
4. W apartamentach i częściach wspólnych zabronione jest przechowywanie materiałów niebezpiecznych, łatwopalnych, wybuchowych lub wydzielających uciążliwe zapachy, a także broni i amunicji, z wyjątkiem przypadków wynikających z obowiązków służbowych i uprzednio uzgodnionych z Operatorem, o ile przepisy prawa na to pozwalają.
5. Parking przy Obiekcie jest niestrzeżony, a opłata za udostępnienie miejsca parkingowego naliczana jest zgodnie z obowiązującym cennikiem, chyba że przed zawarciem umowy uzgodniono inaczej. Miejsca są udostępniane w miarę dostępności.
6. O ile nie zawarto odrębnej umowy przechowania, korzystanie z parkingu oznacza udostępnienie miejsca postojowego i nie stanowi przyjęcia pojazdu ani rzeczy w nim pozostawionych na przechowanie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie lub kradzież samochodu lub innego pojazdu oraz rzeczy w nich pozostawionych.

§ 8

1. Gość powinien zapoznać się z wyposażeniem i stanem apartamentu oraz korzystać z niego z należytą starannością.
2. Widoczne usterki, braki lub uszkodzenia należy zgłosić obsłudze bez zbędnej zwłoki po ich stwierdzeniu. Niezgłoszenie żadnych usterek, braków i uszkodzeń równoznaczne jest z tym, iż stan apartamentu nie budzi uwag i zastrzeżeń.
3. Każdorazowo opuszczając apartament, Gość powinien zamknąć drzwi i okna oraz zabezpieczyć klucze lub kartę dostępu przed użyciem przez osoby nieuprawnione.
4. Z wyposażenia apartamentu należy korzystać zgodnie z jego przeznaczeniem i instrukcjami. Przenoszenie mebli oraz pozostałych elementów wyposażenia poza apartament lub zmiana ich ustawienia w sposób mogący spowodować uszkodzenie są niedozwolone bez zgody obsługi.
5. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych znajdujących się w apartamencie oraz częściach wspólnych budynku powstałe z jego winy lub osób go odwiedzających.

§ 9

1. W Obiekcie obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00.
2. Zachowanie Gości oraz osób przez nich zaproszonych nie może zakłócać spokoju, wypoczynku ani bezpieczeństwa innych osób ani utrudniać prawidłowego funkcjonowania Obiektu.
3. Zachowania agresywne, obraźliwe, groźby, przemoc, niszczenie mienia oraz nieprzestrzeganie poleceń związanych z bezpieczeństwem są niedozwolone.
4. Operator może odmówić zawarcia kolejnej umowy z osobą, która wcześniej dopuściła się rażącego naruszenia Regulaminu, wyrządziła szkodę albo stworzyła zagrożenie dla osób lub mienia, jeżeli odmowa jest obiektywnie uzasadniona i zgodna z prawem.

5. W przypadku istotnego lub powtarzającego się naruszenia Regulaminu Operator może, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń, rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym. Uprzednie wezwanie nie jest wymagane, jeżeli zachowanie Gościa stwarza bezpośrednie zagrożenie dla osób lub mienia albo dalsze świadczenie usługi nie może być rozsądnie kontynuowane.
6. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym na podstawie ust. 5 z przyczyn zawinionych przez Gościa, opłata uiszczona za cały zarezerwowany okres pobytu nie podlega zwrotowi, w tym w części przypadającej na okres od rozwiązania umowy do planowanego dnia wyjazdu, a Operator jest uprawniony do jej zatrzymania. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Gościa za wyrządzone szkody na zasadach ogólnych.
7. Osoba, z którą umowę rozwiązano ze skutkiem natychmiastowym, jest zobowiązana opuścić Obiekt. W razie odmowy lub zagrożenia bezpieczeństwa Operator może zwrócić się o pomoc do ochrony albo właściwych służb.

§ 10

1. W przypadku zauważenia pożaru, dymu lub innego zagrożenia należy niezwłocznie powiadomić personel oraz numer alarmowy 112, a następnie opuścić budynek zgodnie z oznaczeniami ewakuacyjnymi i poleceniami personelu lub służb. Podczas pożaru nie należy korzystać z wind.
2. Ze względów przeciwpożarowych w apartamentach zabronione jest używanie świec, grzałek, przenośnych kuchenek, urządzeń z otwartym płomieniem oraz innych urządzeń grzewczych lub kuchennych niestanowiących wyposażenia apartamentu, a także zasłanianie lub ingerowanie w czujki, tryskacze i pozostałe urządzenia bezpieczeństwa.
3. Dozwolone jest korzystanie ze sprawnych ładowarek posiadających oznakowanie CE, typowych urządzeń osobistych oraz niezbędnego sprzętu medycznego zgodnie z ich przeznaczeniem, instrukcją i zasadami bezpieczeństwa.
4. Gość, który umyślnie albo wskutek zawinionego naruszenia zasad bezpieczeństwa spowoduje fałszywy alarm pożarowy, w szczególności przez nieuzasadnione użycie ręcznego ostrzegacza pożarowego (ROP) lub zadymienie apartamentu, zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości 1.000,00 zł.
5. Operator może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, jeżeli rzeczywista wysokość poniesionej szkody lub uzasadnionych kosztów usunięcia skutków naruszenia, w szczególności dodatkowego sprzątania, dezodoryzacji albo interwencji specjalistycznej firmy, przekracza wysokość tej kary.

§ 11

1. Regulaminy Hotelu & Medi-SPA Biały Kamień oraz strefy SPA & Wellness mają zastosowanie do Gościa wyłącznie w zakresie, w jakim korzysta on z objętych nimi usług lub przestrzeni i zostały mu udostępnione przed zawarciem odpowiedniej umowy.
2. Regulamin oraz regulaminy, o których mowa w ust. 1, są dostępne w recepcji hotelowej, recepcji strefy SPA & Wellness, na stronie internetowej Operatora oraz Hotelu.
3. W razie sprzeczności Regulaminu z indywidualnie uzgodnionymi warunkami rezerwacji pierwszeństwo mają warunki indywidualne. Regulamin nie ogranicza praw Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Zmiany Regulaminu mają zastosowanie do umów zawartych po udostępnieniu zmienionej wersji. Do wcześniej zawartych umów mogą mieć zastosowanie wyłącznie na podstawie przepisów prawa, indywidualnego uzgodnienia z Gościem albo wyraźnej klauzuli zmiany, która wskazuje ważne przyczyny i nie narusza praw konsumenta.
5. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od sierpnia 2026r.