

REGULAMIN ZAMKU KARPNIKI

§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Zamku Karpniki i jest integralną częścią umowy z Gościem Zamku, do której zawarcia dochodzi z chwilą potwierdzenia przez Zamek Karpniki rezerwacji Gościa lub, w przypadku braku wcześniejszej rezerwacji, z chwilą podpisania Karty Gościa lub z chwilą wydania kluczy do pokoju (w razie niepodpisania Karty Gościa). Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Zamku Karpniki (tzn. na terenie budynków, jak i terenie przyległym, który jest dostępny dla Gości). Rozpoczęcie pobytu w Zamku jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień niniejszego regulaminu przez Gościa.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji Zamku oraz w każdym pokoju.

§ 2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój w Zamku Karpniki wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 i kończy o godzinie 12:00 dnia następnego.
3. W przypadku nieokreślenia długości pobytu przez Gościa, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji co najmniej na 1 godzinę przed zakończeniem doby hotelowej. W miarę możliwości Zamek Karpniki dokona przedłużenia pobytu, przy czym zastrzega sobie prawo do przydzielenia innego pokoju na przedłużony pobyt.
5. Zamek zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu bez podania przyczyny.
6. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy po zakończeniu doby hotelowej, traktowane jest jako przedłużenie pobytu, przy czym Zamek może odmówić przedłużenia pobytu i nakazać opuszczenie pokoju i jego opróżnienie bez wskazania przyczyny. Zamek Karpniki zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za kolejną dobę wynajmu pokoju wg ustalonego cennika, przy czym jeżeli Gość pozostaje w pokoju lub pozostawił rzeczy w pokoju mimo nakazania przez obsługę Zamku opuszczenia i opróżnienia pokoju, naliczana jest dodatkowa opłata w wysokości 100% opłaty wynikającej z cennika za kolejną dobę hotelową.

§ 3 REZERWACJA, MELDUNEK I PŁATNOŚCI

1. Rezerwacje dopuszczalne są drogą pisemną, elektroniczną, telefoniczną lub osobiście w recepcji Zamku Karpniki. Zamek ma prawo żądać uiszczenia zaliczki celem potwierdzenia rezerwacji, w terminie 7 dni od dnia dokonania rezerwacji. Brak uiszczenia zaliczki w terminie poczyna się za rezygnację z rezerwacji.
2. Uiszczona zaliczka nie podlega zwrotowi w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Zamku Karpniki.
3. W przypadku anulowania rezerwacji co najmniej 7 dni przed terminem planowanego przyjazdu, zaliczka wpłacona na poczet pobytu nie podlega zwrotowi. Istnieje jednak możliwość przesunięcia zaliczki na nowy termin ustalony indywidualnie z Zamkiem.
4. Anulowanie rezerwacji dotyczących ofert specjalnych podlega indywidualnym ustaleniom.
5. Ustalona cena za pobyt regulowana jest najpóźniej w dniu wyjazdu w Recepcji. Wszystkie należności za usługi

pobiera pracownik recepcji, który potwierdza ich dokonanie dowodem sprzedaży.

6. W przypadku rezerwacji bezzwrotnej opłata za cały pobyt pobierana jest z góry. W przypadku anulacji rezerwacji opłata nie podlega zwrotowi.
7. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Zamek Karpniki nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
8. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania pobytu, Zamek zastrzega sobie prawo obciążenia Gościa całkowitymi kosztami ustalonymi w ofercie lub w przypadku skrócenia pobytu w ramach oferty specjalnej, anulowania cen specjalnych i naliczenia kosztów pobytu według stawek zgodnie z obowiązującym cennikiem.
9. Podstawą do zameldowania Gości jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości - dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie Karty Gościa.
10. W razie zameldowania w pokoju więcej niż jednoosobowym tylko jednego Gościa, ponosi on względem Zamku odpowiedzialność za ewentualne szkody wyrządzone przez inne osoby korzystające wraz z nim z usług Zamku bez zameldowania.
11. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie, recepcjonista może odmówić wydania kluczy do pokoju.
12. Gość potwierdza podpisem na Karcie Gościa, że zapoznał się z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz że go akceptuje.

§ 4 USŁUGI

1. Zamek Karpniki jest obiektem objętym nadzorem Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, uznanym przez Prezydenta RP za Pomnik Historii, na podstawie Rozporządzenia Prezydenta RP z dnia 20 września 2011 r. w sprawie uznania za pomnik historii „Pałace i parki krajobrazowe Kotliny Jeleniogórskiej” (Dz.U. z 2011 r., Nr 217, poz. 1283) oraz ustawy z dnia 23 lipca 2003 r. o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami (t.j.: Dz.U. z 2017 r., poz. 2187). Z powyższych względów, użytkowanie tego obiektu wymaga zachowania wymogów przewidzianych w w/w przepisach, w tym dotyczących zabezpieczenia i utrzymania zabytku i jego otoczenia w jak najlepszym stanie, korzystania z zabytku w sposób zapewniający trwałe zachowanie jego wartości, oraz informowania odpowiednich organów o wszelkich aktach niszczenia i uszkodzenia zabytku.
2. Zamek Karpniki świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
3. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość zobowiązany jest do niezwłocznego ich zgłaszania do recepcji.
4. Recepcja Zamku Karpniki czynna jest od godziny 8.00 do godziny 22.00.
5. Zamiar rozpoczęcia pobytu poza godzinami wskazanymi w ust. 4 powyżej, należy zgłosić najpóźniej w dniu przyjazdu.
6. Śniadanie serwowane jest w pomieszczeniach restauracyjnych od godziny 7.30 do godziny 11.00.
7. Sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń, odbywa się podczas nieobecności Gościa w pokoju, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
8. W przypadku dłuższych pobytów, pościel wymieniana jest w czwartej dobie pobytu Gości. Wcześniejsza zmiana pościeli może nastąpić po uprzednim zgłoszeniu prośby w recepcji do godziny 10.00, za naliczeniem dodatkowej opłaty w wysokości 40 zł/1 komplet pościeli.

9. W każdym pokoju dostępny jest sejf. Korzystanie z sejfu odbywa się na wyłączną odpowiedzialność Gości, zgodnie z instrukcją znajdującą się przy sejfie. Opuszczając pokój Gość powinien zostawić sejf otwarty.
10. Zamek Karpniki akceptuje obecność zwierząt tylko we wskazanych pokojach oraz pod warunkami wymienionymi w punktach a-e poniżej:
 - a. zwierzęta mogą przebywać na terenie Zamku Karpniki za dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem usług;
 - b. Gość – właściciel zwierzęcia, obowiązany jest do trzymania go w taki sposób, aby zwierzę nie stanowiło zagrożenia dla innych Gości i personelu;
 - c. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Zamku Karpniki;
 - d. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za zwierzę, w tym za szkody przez nie wyrządzone;
 - e. jeśli zwierzę pozostaje w pokoju pod nieobecność właścicieli, Gość zobowiązany jest zgłosić ten fakt w recepcji oraz wywiesić na drzwiach pokoju zawieszkę „Pies w pokoju”. W takiej sytuacji nikt z pracowników Zamku Karpniki nie wejdzie do pokoju, nie będzie również przeprowadzone sprzątnięcie pokoju.
11. Koszt pobytu oraz usług dodatkowych (np. masaże) określa cennik dostępny w recepcji.

§ 5 CISZA NOCNA

1. W Zamku Karpniki obowiązuje **cisza nocna od godziny 23:00 do godziny 7:00 rano**.
2. W godzinach ciszy nocnej osoby korzystające z usług Zamku mają obowiązek zachowywać się tak, aby nie zakłócać spokoju innych Gości.

§ 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Zamku Karpniki, w tym również elementów pierwotnego wystroju, stanowiących zabytki ruchome, wpisane do rejestru zabytków, wszelkich przedmiotów i elementów architektonicznych o charakterze zabytkowym, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób, w tym również powstałe w związku z nieprzebraniem niniejszego Regulaminu.
2. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność karną za zniszczenie lub uszkodzenie zabytku, przewidzianą w ustawie z dnia 23 lipca 2003 r. o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami.
3. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie Zamku Karpniki wyłącznie pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
4. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe, zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń, nie stanowiących wyposażenia pokoju.
6. Osoby niezameldowane w Zamku Karpniki mogą gościć w pokoju od godziny 8:00 do godziny 22:00, po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu w recepcji. Przebywanie osób niezameldowanych w Zamku Karpniki po godzinie 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Gościa na obciążenie dodatkowym kosztem,

adekwatnie do liczby tych osób. Do rachunku zostanie dopisana opłata według cennika dostępnego w recepcji Zamku Karpniki za każdą dodatkową osobę.

7. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić kran i zamknąć drzwi na klucz.
8. Każdorazowo opuszczając teren Zamku Karpniki, Gość zobowiązany jest pozostawić klucz w Recepcji. W przypadku zagubienia klucza Gość zostanie obciążony kwotą 100 zł.
9. Na terenie Zamku Karpniki obowiązuje zakaz wnoszenia, posiadania i przechowywania wszelkiej broni i amunicji, w tym również przez osoby posiadające jakiegokolwiek uprawnienia na posiadanie broni i amunicji, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji (t.j.: Dz.U. z 2017 r., poz. 1839), jak również zakaz wnoszenia i posiadania jakichkolwiek ostrych narzędzi, innych niebezpiecznych narzędzi i przedmiotów, materiałów łatwopalnych i iluminacyjnych.
10. Na terenie Zamku Karpniki, w tym we wszystkich pokojach, obowiązuje **całkowity zakaz palenia tytoniu** poza wyznaczonymi miejscami na zewnątrz obiektu, przeznaczonymi do tego celu. W przypadku niezastosowania się do zakazu palenia tytoniu, Gość będzie zobowiązany do poniesienia następujących kosztów:
 - a. kosztu dearomatyzacji pokoju w wysokości 500 zł;
 - b. w przypadku uruchomienia czujki alarmu przeciwpożarowego lub nieuzasadnionego uruchomienia alarmu przeciwpożarowego poprzez zabicie szybki alarmowej systemu przeciwpożarowego, opłaty w wysokości 1.000 zł;
 - c. w przypadku przyjazdu straży pożarnej w związku z uruchomieniem systemu sygnalizacji przeciwpożarowej w sytuacji opisanej w podpunkcie wyżej, opłaty w wysokości 3.000 zł oraz kosztu akcji straży pożarnej;
 - d. wszelkich szkód będących następstwem naruszenia zakazu palenia.
11. Na terenie Zamku Karpniki obowiązuje zakaz wnoszenia, posiadania i używania wszelkich i w jakiegokolwiek ilości środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych, wszelkich (nowych) substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (t.j.: Dz.U. z 2017 r., poz. 783).
12. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług Zamku Karpniki nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości.
13. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Zamek Karpniki może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Zamku Karpniki, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Zamku.
14. Zamek Karpniki może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin.

§ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZAMKU KARPNIKI

1. Parking przy Zamku Karpniki jest niestrzeżony i nieodpłatny. Zamek Karpniki nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt.
2. Ze względów bezpieczeństwa pomieszczenia ogólnodostępne są monitorowane.

§ 8 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Zamek Karpniki przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te zostaną potraktowane jako rzeczy porzucone bez zamiaru wyzbycia się własności, do których ma zastosowanie Ustawa o rzeczach znalezionych z dnia 20 lutego 2015 r. (Dz. U. z 20 marca 2015 r. poz. 397).

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Administratorem danych osobowych jest spółka Termy Zamek Karpniki Sp. z o.o. z siedzibą 58-533 Karpniki ul. Łąkowa 1.
2. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 922 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) przez Termy Zamek Karpniki sp. z o.o. dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Zamku Karpniki, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Zamek Karpniki.
3. Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez okres określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody - do czasu jej odwołania. Dane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 7 dniach od daty rejestracji. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, ich korygowania, prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia oraz prawo do bycia zapomnianym. Ponadto prawo przenoszenia danych oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez Zamek Karpniki.
4. Dane Gościa mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców: firmom transportowym i taksówkarskim w przypadku zamówienia dla Gościa transportu lub przesyłki kurierskiej; firmom świadczącym usługi wsparcia IT dla Zamku Karpniki; firmom świadczącym usługi obsługi księgowej; firmom świadczącym obsługę prawną.
5. W przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, Gościowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do PUODO (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych). Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie Zamku Karpniki lub za pomocą skrzynki mailowej: ado@zamekkarpniki.pl
6. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Gościem a właścicielem Zamku Karpniki jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamku.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 30.03.2018 r. i zastępuje Regulamin z dnia 29.04.2016 r.

Wewnętrzne numery telefonów	Nr tel.
Recepcja	232
Restauracja	231
2	202
3	203
4	204
5	205
6	206
7	207
8	208
9	209
10	210
11	211
12	212
13	213
14	214
16	216
17	217
18	218
19	219
Apartament Wilhelma	220
Apartament Marianny	221
Apartament Renesansowy	223

**OBSŁUGA ZAMKU ŻYCZY
PAŃSTWU UDANEGO POBYTU!**