

# **REGULAMIN OKREŚLAJĄCY ZASADY POBYTU W WOJEWÓDZKIM OŚRODKU SPORTU I REKREACJI IMIENIA ZBIGNIEWA MAJEWSKIEGO W DRZONKOWIE**

Wojewódzki Ośrodek Sportu i Rekreacji imienia Zbigniewa Majewskiego w Drzonkowie, dalej zwany Ośrodkiem jest miejscem czasowego pobytu dla:

- zgrupowań kadry narodowej, olimpijskiej i innych,
- zgrupowań klubowych,
- uczestników kursów szkoleniowych, konferencji, spotkań branżowych,
- zielonych szkół, kolonii i innych,
- Klientów indywidualnych.

## **§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin określa ogólne zasady świadczenia usług, ponoszenia odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Ośrodka i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez każdą z następujących czynności: zarejestrowanie klienta, jak również poprzez dokonanie rezerwacji, wpłatę zadatku, lub całej należności za pobyt w Ośrodku. Dokonując w/w czynności Klient potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Rozpoczęcie pobytu w Ośrodku jest równoznaczne z zaakceptowaniem tego Regulaminu przez Klienta.
3. Regulamin obowiązuje wszystkich Klientów przebywających w miejscach noclegowych Ośrodka, obiektach sportowych i terenach zewnętrznych oraz stołówce.
4. Regulamin obowiązuje wszystkich Klientów przebywających w miejscach noclegowych Ośrodka, obiektach sportowych i terenach zewnętrznych oraz stołówce.
5. Regulamin jest dostępny do wglądu w Centrum Obsługi Klienta, zwanym dalej COK, w pokojach noclegowych, a także na stronie internetowej Ośrodka [www.drzonkow.pl](http://www.drzonkow.pl).
6. Obsługa klientów odbywa się w COK.

## **§ 2 BAZA NOCLEGOWA**

1. Pokoje wynajmowane są na doby.
2. Jeśli Klient w chwili zarejestrowania nie określił czasu pobytu przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Doba pobytu trwa od godz.16.00 do godz.10.00 następnego dnia. Zamiar przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Klient powinien zgłosić w Centrum Obsługi Klienta do godz. 8:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
4. Ośrodek uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
5. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Klienta w przypadku nie dokonania przez niego pełnej płatności za dotychczasowy pobyt, oraz w przypadku nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu.
6. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy po upływie doby pobytu będzie traktowane jako przedłużenie pobytu – w tym przypadku Ośrodek naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według cennika.
7. Po zakończeniu pobytu Klient zobowiązany jest zostawić klucz od pokoju w Centrum Obsługi Klienta. W przypadku zagubienia/zniszczenia klucza Klient zostanie obciążony kosztami dorobienia klucza/wymiany wkładki wg cennika Ośrodka.

## **§ 3 WYŻYWIENIE**

1. Zamawianie posiłków realizuje się w COK.
2. Korzystanie z wyżywienia i dostęp do stołówki odbywa się wyłącznie na podstawie karty elektronicznej wydawanej w COK.
3. Zamawianie i odwoływanie posiłków na dzień następny dokonuje się w COK do godz. 9.00. W przypadku soboty, niedzieli i poniedziałku zmiany należy dokonać do piątku do godz. 9.00.
4. Specjalne potrzeby żywieniowe należy zgłaszać podczas zamawiania posiłków.

## **§ 4 OBIEKTY SPORTOWO-REKREACYJNE**

1. Rezerwacja obiektów i usług sportowo - rekreacyjnych odbywa się w COK.
2. Korzystanie z obiektów sportowo-rekreacyjnych odbywa się zgodnie z regulaminami poszczególnych obiektów, harmonogramami dostępności, oraz obowiązującym cennikiem usług.

## **§ 5 REZERWACJA POBYTU W OŚRODKU**

1. Pobytu grup zorganizowanych (sport, szkoły, biznes, instytucje, prywatne i inne) są rezerwowane w COK i określone indywidualnymi ustaleniami zawartymi w stosownych umowach.
2. Klient indywidualny może dokonać rezerwacji pobytu w Ośrodku w następujący sposób: telefonicznie, drogą elektroniczną poprzez e-mail lub bezpośrednio w COK.
3. Warunkiem przyjęcia rezerwacji jest wpłacenie zadatku w wysokości 20 % kosztów pobytu w terminie do 14 dni od dnia potwierdzenia rezerwacji przez COK.

4. W przypadku rezygnacji z pobytu i anulowania rezerwacji na 14 i więcej dni przed datą przyjazdu, zadatek podlega zwrotowi w całości.
5. Gdy rezerwacji dokonano na mniej niż 14 dni przed planowanym pobytem, termin wpłaty zadatku wynosi 3 dni od daty dokonania rezerwacji. Nietrzymanie terminu skutkuje nieprzyjęciem rezerwacji.
6. Anulowanie rezerwacji dokonuje się na pisemny wniosek Klienta poprzez przesłanie wiadomości drogą elektroniczną na adres e-mail COK zawierającą numer rezerwacji, oraz numer konta bankowego, na który zwrócony ma być zadatek.
7. W przypadku spełnienia przez Klienta ww. warunków Ośrodek w ciągu 7 dni dokona zwrotu zadatku.

## **§ 6 ZAMELDOWANIE W OŚRODKU**

1. Podstawą do zameldowania Klienta w bazie noclegowej Ośrodka jest wypełnienie **KARTY POBYTU** i podanie następujących danych: imię, nazwisko i numer Pesel. W celu potwierdzenia podanych danych przez Klienta jest okazanie pracownikowi COK-u aktualnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, paszportu lub karty pobytu.
2. Ośrodek zastrzega sobie prawo do pobrania w dniu przyjazdu opłaty należności za cały pobyt.
3. Klient Ośrodka nie może przekazywać (użyczyć, podnająć, dzierżawić lub w inny sposób udostępnić) pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
4. Osoby odwiedzające Klienta w Ośrodku mogą przebywać w miejscu zakwaterowania Klienta od godz. 7:00 do godz. 22:00 po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu w COK.
5. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju Klienta po godzinie 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego pokój Klienta na odpłatne dokwaterowanie tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, wg. cennika COK.
6. Ośrodek może odmówić przyjęcia Klienta, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody w mieniu Ośrodka lub mieniu Gości, szkody na osobie Klienta, pracowników WOSiR lub innych osobach przebywających w Ośrodku.

## **§ 7 USŁUGI**

1. Ośrodek świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem.
2. Ośrodek ma obowiązek zapewnić:
  - warunki pełnego i nieskrępowanego pobytu Klientów,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Klientach,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Ośrodek,
  - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Klienta, a w jego obecności tylko wówczas gdy wyrazi na to zgodę,
  - w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, Ośrodek doloży starań, aby w miarę posiadanych możliwości – zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
1. Dodatkowo na życzenie Klienta Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - zamawianie taksówki,
  - rezerwacje dodatkowych usług świadczonych przez Ośrodek.

## **§ 8 REKLAMACJE**

W przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług Klienci mają prawo do składania reklamacji w COK. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Klient jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie do COK swoich uwag, co umożliwi pracownikom Ośrodka natychmiastową reakcję na poprawę standardu świadczonych usług. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług

## **§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTÓW**

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Ośrodka, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Ośrodek zastrzega sobie możliwość obciążenia Klienta za wyrządzone szkody.
2. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Ośrodek może odmówić dalszego świadczenia usług Klientowi, który je narusza. W tym przypadku Klient jest zobowiązany do uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, oraz do zapłaty należności za ewentualne zniszczenia i opuszczenia Ośrodka.
3. W sytuacji skrócenia planowanego pobytu z powodu naruszenia Regulaminu, Klient zostanie obciążony pełnymi kosztami za pozostały okres rezerwacji w wysokości wynoszącej należność za planowany, a nie zrealizowany pobyt.

4. Każdorazowo Klient opuszczający pokój powinien, ze względów bezpieczeństwa, wyłączyć telewizor, oświetlenie w pokoju, zakręcić krany, zamknąć drzwi na klucz. Ilekroć Klient opuszcza Ośrodek zalecane jest pozostawienie klucza w COK.
5. Osoby niepełnoletnie powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania osób niepełnoletnich.

#### § 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OŚRODKA

1. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług.
2. Klient powinien zawiadomić COK o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Za samochody i inne pojazdy parkujące na terenie Ośrodka podczas pobytu Klienta, Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za ich uszkodzenia i utratę.
4. Parkowanie pojazdów na terenie Ośrodka jest dozwolone tylko w miejscach do tego wyznaczonych. Parking jest niestrzeżony i bezpłatny.

#### § 11 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w miejscu zakwaterowania przez Klienta, będą odesłane na jego wniosek na jego koszt, na wskazany przez niego adres.
2. W przypadku nie otrzymania od Klienta dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Ośrodek przechowuje powyższe przedmioty przez okres trzech miesięcy.

#### § 12 CISZA NOCNA

1. W Ośrodku obowiązuje zachowanie ciszy od godz. 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego.
2. Zachowanie Klienta i osób korzystających z usług Ośrodka nie powinno zakłócać spokoju pobytu innych Klientów.

#### § 13 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. W miejscach noclegowych i wszelkich obiektach zamkniętych na terenie Ośrodka obowiązuje całkowity zakaz palenia. Za naruszenie zakazu Klient zostanie obciążony kwotą określoną w punkcie 10, zgodnie z cennikiem.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych, kuchenek i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
3. W pokojach i na terenie obiektów Ośrodka obowiązuje całkowity zakaz używania otwartego ognia.
4. W miejscu zakwaterowania nie można przechowywać materiałów niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
5. Zabronione jest prowadzenia na terenie Ośrodka akwizycji i sprzedaży obnośnej.
6. Obowiązuje zakaz hałasowania na terenie Ośrodka, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Klientów Ośrodka.
7. Klientom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w miejscu zakwaterowania i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
8. Dla zapewnienia bezpieczeństwa, tereny zewnętrzne, obiekty sportowe i noclegowe, stolówka, parkingi są objęte całodobowym monitoringiem.
9. W Ośrodku obowiązuje zakaz pobytu ze zwierzętami. Wyjątek stanowią imprezy z udziałem zwierząt (np. wystawa psów). Za naruszenie zakazu Klient zostanie obciążony kwotą określoną w 10 punkcie.
10. Wysokości opłat dodatkowych (kwoty brutto) :
  - Za zgubienie klucza do pokoju – 50,00 zł
  - Za zgubienie karty żywieniowej – 25,00 zł.
  - Za zagubienie/zniszczenie poduszki – 50,00 zł za sztukę
  - Za zgubienie/zniszczenie pościeli – 100,00 zł
  - Za zgubienie/zniszczenie koca – 100,00 zł
  - Za zgubienie/zniszczenie ręcznika – 50,00 zł
  - Za pobyt zwierzęcia – 50,00 zł za dobę
  - Za naruszenie zakazu palenia – 500,00 zł

#### § 14 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia 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) (Dz. U. UE. L. 119.1 z 04.05.2016) informuję, iż:

- 1) Administratorem danych osobowych Usługobiorców/Klientów jest Dyrektor Wojewódzkiego Ośrodka Sportu i Rekreacji im. Zbigniewa Majewskiego w Drzonkowie, z siedzibą w Zielonej Górze ul. Drzonków – Olimpijska 20, 66-004 Zielona Góra. Wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, NIP 973-00-03-174, REGON 970 472 908.
- 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych - [iodo@drzonkow.pl](mailto:iodo@drzonkow.pl).
- 3) Dane osobowe Usługobiorców/Klientów zbierane przez administratora zbierane są - zgodnie z wolą Usługobiorcy/Klienta - w celu realizacji Umowy Świadczenia Usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
- 4) Odbiorcami danych osobowych Usługobiorców/Klientów będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
- 5) Dane osobowe Usługobiorców/Klientów przechowywane będą przez Administratora przez okres nie dłuższy niż jest to niezbędne do osiągnięcia celów przetwarzania określonych powyżej oraz wynika to z obowiązujących przepisów, w szczególności terminów określonych w Ordynacji podatkowej oraz terminów przedawnienia roszczeń wynikających z Kodeksu cywilnego. Po wygaśnięciu Umowy Administrator będzie przetwarzał dane Usługobiorców/Klientów osobowe, o ile będą istniały podstawy do ich dalszego przetwarzania, przez okres wynikający z przepisów prawa lub udzielonej przez Usługobiorców/Klientów zgody.
- 6) Usługobiorca/Klient posiada prawo do żądania od administratora dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, prawo do przenoszenia swoich danych,
- 7) Usługobiorca/Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną Danych Osobowych.
- 8) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy Świadczenia Usługi skutkuje odmową zawarcia tejże umowy.

#### §15 Obowiązki Regulaminu.

Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2019 roku.