**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG**

**Ośrodka Sportu i Rekreacji „Wyspiarz” w Świnoujściu**

**Kempingu „Relax” przy ul. Słowackiego 1**

1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE:**
2. Niniejszy Regulamin określa zakres usług świadczonych przez Kemping, obowiązki gości dotyczące ich zachowania się podczas pobytu na Kempingu oraz sposób korzystania z udostępnionych urządzeń technicznych i sprzętu.
3. Kemping przyjmuje Turystów indywidualnych oraz grupy zorganizowane i świadczy usługi w zakresie:

a) wynajmowania terenu pod ustawienie namiotów, przyczep kempingowych i samochodów kempingowych,

b) wynajmowania domków kempingowych,

1. Cisza nocna na terenie Kempingu obowiązuje od godz. 22.00 do godz. 6.00 dnia następnego.
2. W przypadku zakłócania ciszy nocnej Kierownik Kempingu ma prawo do usunięcia Turysty z terenu Kempingu – bez zwrotu opłaty za pozostały niewykorzystany pobyt.
3. Na terenie Kempingu zabrania się palenia ognisk. Zezwala się na używanie grillów turystycznych, przy czym nie można używać grillów na tarasach domków ze względu na zagrożenie pożarowe. Zużyty zimny węgiel z grilla należy wyrzucać do pojemników na odpady.
4. Kemping wyposażony jest w sprzęt i środki służące do gaszenia pożaru.
5. Na terenie Kempingu zabronione jest mycie samochodów, przyczep kempingowych i innych pojazdów, wymiany olejów w pojeździe itp.
6. Do wyrzucania śmieci służą ogólnodostępne pojemniki na odpady segregowane, rozstawione na terenie Kempingu. Zabrania się wyrzucania śmieci poza przeznaczonymi do tego celu pojemnikami. Turyści są zobowiązani do utrzymywania miejsca, na którym przebywają, w porządku i czystości.
7. Na terenie Kempingu zabrania się łamania gałęzi oraz niszczenia drzew a w szczególności wbijania w nie gwoździ.
8. Zabrania się ładowania telefonów i innych urządzeń w ogólnodostępnych obiektach na Kempingu oraz przy skrzynkach elektrycznych - ładowanie urządzeń odbywa się bezpłatnie w Recepcji Kempingu.
9. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub zagubienia przez Turystę lub Gościa Turysty mienia Kempingu, ponosi on z tego tytułu odpowiedzialność finansową odpowiadającą równowartości zakupu nowego urządzenia lub przedmiotu.
10. Kemping zapewnia bezpieczne przechowywanie rzeczy wartościowych złożonych przez Turystę w bezpłatnym depozycie znajdującym się w Recepcji.
11. Kemping nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione na terenie Kempingu, w domkach, namiotach, samochodach oraz w przyczepach kempingowych, których nie oddano do depozytu oraz za ich ewentualne zniszczenie, uszkodzenie lub kradzież.
12. Turyści posiadający rowery zobowiązani są do ich skutecznego zabezpieczenia, Kemping nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę.
13. Dzieci powinny znajdować się pod nadzorem rodziców lub osób, które są za nie bezpośrednio odpowiedzialne. Korzystanie przez dzieci ze sprzętu, placu zabaw i usług na Kempingu musi odbywać się wyłącznie w obecności nadzorujących ich dorosłych. Za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci odpowiadają rodzice lub ich opiekunowie.
14. Obowiązkiem Turysty będącego właścicielem zwierzęcia jest posiadanie aktualnych dokumentów potwierdzających zaszczepienie zwierzęcia przeciwko wściekliźnie. Właściciele zwierząt zobowiązani są do prowadzenia oraz trzymania ich na terenie Kempingu na smyczy i w kagańcu. Właściciele zwierząt zobowiązani są do naprawienia wyrządzonej przez nie szkody.
15. Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do natychmiastowego uprzątnięcia zanieczyszczeń pozostawionych przez zwierzę poprzez ich wyrzucenie do oznaczonego do tego celu pojemnika. Nie zastosowanie się do powyższych wymagań będzie skutkowało wezwaniem Straży Miejskiej i zapłaceniem mandatu przez Turystę.
16. Na terenie Kempingu zabronione jest prowadzenie jakiejkolwiek działalności komercyjnej bez zgody Dyrektora Ośrodka.
17. Przedmioty pozostawione przez wyjeżdżającego Turystę przechowane są przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przekazane do Biura Rzeczy Znalezionych w Świnoujściu.
18. Turysta wyraża zgodę na udostępnianie i przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami przez Ośrodek Sportu i Rekreacji „Wyspiarz” z siedzibą w Świnoujściu przy ul. Matejki 22, dla potrzeb niezbędnych do korzystania Turysty ze świadczonych usług.
19. Kierownik Kempingu ma prawo odmówić przyjęcia na teren Kempingu osób nietrzeźwych, będących pod wpływem środków odurzających oraz osoby poniżej 18 lat, pozostających bez opieki upoważnionych osób dorosłych.
20. Obsługa Kempingu może nakazać opuszczenie terenu Kempingu Turyście lub jego Gościowi, która swoim zachowaniem narusza niniejszy Regulamin wyrządzając szkodę w mieniu Kempingu lub innych osób, czy w inny sposób zakłóca spokojny pobyt gości i funkcjonowanie Kempingu, nie utrzymuje porządku w miejscu obozowania - bez zwrotu opłaty za pozostały niewykorzystany pobyt.
21. Kemping zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usług turystycznych z przyczyn od niego niezależnych, uniemożliwiających przyjęcie Turysty.
22. **Kemping nie dokonuje zwrotów opłaty za wykupiony i niewykorzystany pobyt lub usługę w przypadku rezygnacji z jakiegokolwiek powodu przez Turystę w trakcie trwania pobytu, a w szczególności złych warunków atmosferycznych.**
23. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dyrektor Ośrodka może podjąć decyzję o zwrocie za pobyt, zwrocie przedpłaty lub uzgodnić z Turystą inny termin wykorzystania pobytu na Kempingu.
24. **REZERWACJA I MELDUNEK**
	* 1. Turysta bezpośrednio po przybyciu na Kemping ma obowiązek dokonać formalności meldunkowych w Recepcji, podczas rejestracji Turysta zobowiązany jest przedłożyć dokumenty tożsamości wszystkich towarzyszących mu osób przebywających na terenie Kempingu oraz uregulować należność za pobyt według obowiązującego cennika opłacając jednocześnie opłatę uzdrowiskową. Po uiszczeniu opłaty otrzymany dowód wpłaty oraz karty: pobytu, pojazdu, należy zachować do dnia wyjazdu oraz okazywać na każde wezwanie obsługi Kempingu.
		2. Turysta zmotoryzowany otrzymuje kartę parkingową, którą należy umieścić w prawym dolnym rogu przedniej szyby samochodu – miejsce postoju wskazuje obsługa Kempingu.
		3. Turysta z namiotem otrzymuje dodatkowo kartę (naklejkę) namiotu, którą należy umieścić przy wejściu do namiotu – miejsce ustawienia namiotu wskazuje obsługa Kempingu.
		4. Turysta z samochodem kempingowym, przyczepą kempingową otrzymuje dodatkowo kartę campera, którą należy umieścić w oknie – miejsce ustawienia przyczepy, samochodu kempingowego wskazuje obsługa Kempingu.
		5. Turysta wykupujący usługę poboru energii elektrycznej zobowiązany jest to umieszczenia karty energii w widocznym miejscu (naklejka naklejana na przewodzie elektrycznym).
		6. W przypadku zgubienia karty Turysta ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia się do Recepcji wraz z dowodem wpłaty w celu wydania nowej karty.
		7. Turysta posiadający ważny Karnet Campingowy PFCC (Polska Federacja Campingu i Caravaningu) otrzymuje 5 % zniżki na wykupione usługi. Zniżce nie podlega opłata uzdrowiskowa.
25. **DOBA POBYTOWA:**
26. Doba pobytowa trwa:
27. w domkach kempingowych trwa od godz. 15.00 w dniu przyjazdu do godz.10.00 dnia następnego,
28. na polu namiotowym i karavaningowym od godziny przyjazdu do godz. 10.00 dnia następnego.

 Po upływie w/w terminów Turysta może przedłużyć pobyt lub ma obowiązek opuszczenia

 terenu Kempingu.

1. Turysta wynajmując miejsce noclegowe określa czas swojego pobytu i zakres usług na Kempingu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że obejmuje on jedną dobę.
2. Życzenie przedłużenia pobytu, Turysta Kempingu zobowiązany jest zgłosić w Recepcji Kempingu do godz. 10.00 dnia, w którym upływa termin pobytu.
3. Kemping może nie uwzględnić dyspozycji przedłużenia pobytu w przypadku:

a) wykorzystania wszystkich miejsc,

b) wobec Turysty nie przestrzegającego obowiązującego Regulaminu**,**

c)w przypadku nie dokonania przez Turystę pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

1. Za każdą nieprzedłużoną lub niezgłoszoną dobę pobytową Turysta jest zobowiązany do poniesienia opłaty w kwocie stałej w wysokości 150,00 zł oraz dodatkowo opłaty za pełną dobę pobytu wykorzystanych usług zgodnie z obwiązującym Cennikiem.
2. W przypadku nie przedłużenia pobytu i nie opuszczenia terenu Kempingu bądź domku kempingowego w dniu wyjazdu po godz. 10.00 następuje komisyjne usunięcie rzeczy osobistych Turysty z terenu lub domku i obciążenie kosztami zgodnie z pkt. 5
3. W razie nie zapłacenia przez Turystę należności na rzecz Ośrodka, Ośrodkowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na samochodzie, samochodzie kempingowym, przyczepie kempingowej lub namiocie, do chwili uiszczenia całej kwoty zgodnie z art. 670 paragraf 1 Kodeksu Cywilnego.

1. **KORZYSTANIE Z KEMPINGU**
2. Miejsce ustawienia sprzętu kempingowego i pojazdu Turysty wyznacza obsługa Kempingu, zależnie od pozostających do dyspozycji stanowisk campingowych. Osoby, które ustawiły samowolnie pojazdy lub namioty, są zobowiązane do niezwłocznego przestawienia ich na miejsce wskazane przez obsługę Kempingu.
3. Pobyt jest dozwolony wyłącznie w ramach przestrzeni do tego wyznaczonej .
4. Zabrania się zmiany stanowiska campingowego przez Turystę bez uprzedniego pozwolenia wydanego przez obsługę Recepcji.
5. Zabronione jest (krótsze lub dłuższe) parkowanie pojazdów na drogach wewnętrznych na terenie Kempingu.
6. Przed opuszczeniem Kempingu Turysta jest zobowiązany do posprzątania i pozostawienia w niepogorszonym stanie miejsca w którym przebywał.
7. **REZERWACJE DOMKÓW KEMPINGOWYCH**

1. Turyści indywidualni oraz grupy zorganizowane dokonują rezerwacji miejsc noclegowych osobiście,

 telefonicznie, e-mail lub fax-em.

1. Rezerwacja jest gwarantowana, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w kwocie odpowiadającej należności za 3 doby pobytu, w terminie 14 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak przedpłaty skutkuje anulowaniem rezerwacji.
2. Turysta ponosi całkowite koszty bankowe i pocztowe związane z dokonaniem przedpłaty.
3. po otrzymaniu przedpłaty Ośrodek przesyła potwierdzenie rezerwacji (ze wskazaniem: kwoty wpłaconej przedpłaty, daty pobytu i numeru zarezerwowanego domku) na podany adres zamieszkania bądź e-mail.
4. Turysta w dniu przyjazdu wpłaca w Recepcji Kempingu pozostałą należność za cały pobyt z góry, po uwzględnieniu wpłaconej przedpłaty i ewentualnych kosztów bankowych poniesionych przez Ośrodek.
5. Turysta na życzenie otrzymuje fakturę VAT, w innych przypadkach dowodem uiszczenia opłaty za pobyt jest paragon fiskalny.
6. Kierownik grupy zorganizowanej potwierdza rezerwację poprzez wypełnienie Formularza rezerwacji,
7. Kierownik grupy zorganizowanej zobowiązany jest dostarczyć listę - wykaz uczestników grupy z podaniem ich: imienia i nazwiska, daty urodzenia, adresu zamieszkania i numeru dokumentu tożsamości. W przypadku grup dzieci i młodzieży (do lat 18) wymagane jest podstemplowanie listy przez szkołę lub organizację młodzieżową, co umożliwia zastosowanie zwolnienia dzieci i młodzieży od poboru opłaty uzdrowiskowej.

2. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego domku kempingowego, Turysta ponosi następujące koszty:

1. w terminie od momentu wpłaty przedpłaty - do 30 dni przed datą przyjazdu - opłatę

 manipulacyjną w wysokości 50,00 złotych,

1. w terminie 29-15 dni przed datą przyjazdu - 30% wartości wpłaconej przedpłaty,
2. w terminie 14-7 dni przed datą przyjazdu - 50% wartości wpłaconej przedpłaty,
3. w terminie krótszym niż 7 dni – 80% wartości wpłaconej przedpłaty
4. w terminie krótszym niż 3 dni – całą kwotę wpłaconej przedpłaty,
5. w przypadku nie zgłoszenia się Turysty w dniu przyjazdu do godz. 22.00 i braku skutecznego poinformowania na piśmie: e-mail lub fax, Recepcji Kempingu, miejsce w domku podlega bieżącej sprzedaży w dniu następnym – turyście z tego tytułu nie przysługuje zwrot kosztów za niewykorzystany pobyt, ani przedłużenie pobytu o niewykorzystane dni.

3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest w domkach kempingowych palenie papierosów, używanie żelazek, piecyków, kuchenek i innych podobnych urządzeń elektrycznych niestanowiących wyposażenia domku.

1. **UPRAWNIENIA GOŚCI:**
	1. Turyści mają prawo do korzystania z terenu Kempingu oraz ogólnodostępnych urządzeń sanitarnych i kuchni turystycznej w zakresie wykupionych przez siebie usług.
	2. Turyści ma prawo do pełnej informacji o standardzie i zakresie oferowanych usług, wariantach cenowych, warunkach rezerwacji.
	3. Turysta ma prawo do zgłaszania swoich uwag i wniosków odnośnie funkcjonowania, zakłócania porządku, czystości, ciszy itp. na Kempingu do Kierownika Kempingu, a w przypadku jego nieobecności obsłudze Recepcji.

Wszelkie uwagi oraz reklamacje dotyczące stanu domków kempingowych (uszkodzonego sprzętu, czystości itp.) należy zgłaszać w pierwszym dniu pobytu w przeciwnym wypadku nie zostaną one uwzględnione.

* 1. Turysta ma prawo przyjmować Gości w godz. 8,00 do godz. 22.00, którzy winni przed wejściem na teren Kempingu zgłosić się w recepcji i uzyskać Kartę pobytu Gościa. W przeciwnym razie Goście będą wyproszeni z terenu Kempingu.
	2. Kemping zapewnia :
		+ 1. warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Turysty,
			2. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo danych osobowych Turysty,
			3. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie świadczonych usług,
			4. usługę sprawną pod względem technicznym: w przypadku wystąpienia usterek, które nie mogą być usunięte, kemping dołoży starań, aby w miarę posiadanych możliwości złagodzić niedogodności.

Pozostałych informacji udziela obsługa Recepcji.

Personel Kempingu wysoko cenić będzie Państwa współpracę w przestrzeganiu powyższego Regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokoju i bezpiecznego pobytu naszych gości.

Życzymy miłego wypoczynku na naszym Kempingu.

Dyrektor Ośrodka Sportu i Rekreacji „Wyspiarz”