REGULAMIN ZAMKU ŁEBA

Zarząd spółki Firma Turystyczna „Hotel Neptun" Spółka Akcyjna z siedzibą w Łebie przy ul. Sosnowej 1, 84-360 Łeba, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000111085, NIP: 8410011823, REGON: 770699618, będącej właścicielem obiektu pn. „Zamek Łeba" zlokalizowanego w Łebie, przy ul. Sosnowej 1, dalej jako „Zamek Łeba", przedstawia niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem" i uprzejmie prosi o jego przestrzeganie. Dzięki wspólnej dbałości o zasady pobytu możemy zapewnić Państwu komfortowe, spokojne i bezpieczne warunki wypoczynku.

Jednocześnie Zamek Łeba informuje, iż na terenie obiektu „Zamek Łeba" obowiązują następujące regulacje:

1. Niniejszy Regulamin Zamku Łeba,

2. Regulamin Parkingu,

3. Regulamin Obiektu Rekreacyjnego,

4. Regulamin SÅO SPA,

- do których przestrzegania zobowiązana jest każda osoba przebywająca na terenie Zamku Łeba, w szczególności Goście Zamku Łeba, z którymi zapoznać można się m.in. w recepcji obiektu Zamku Łeba, jak również na stronie internetowej www.zamekleba.pl.

I Postanowienia ogólne

1. Celem niniejszego Regulaminu jest zapewnienie spokojnego, komfortowego i bezpiecznego pobytu wszystkim Gościom Zamku Łeba oraz sprawnego funkcjonowania oferowanych usług.
2. Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Zamek Łeba, w tym rezerwacji i najmu miejsc noclegowych, a także usług gastronomicznych, zabiegów SPA oraz pozostałych udogodnień i atrakcji dostępnych na terenie obiektu, zlokalizowanego przy ul. Sosnowej 1 w Łebie.
3. Umowa pomiędzy Gościem a właścicielem Zamku Łeba – Firmą Turystyczną Hotel Neptun S.A. z siedzibą w Łebie – zostaje zawarta z chwilą dokonania rezerwacji dowolnej z usług świadczonych przez Zamek Łeba, w tym rezerwacji noclegu, zabiegu SPA, kolacji lub innej oferty specjalnej. Na potrzeby niniejszego Regulaminu ustala się, iż „Gościem" jest osoba, która zawarła umowę z właścicielem Zamku Łeba, a także wszelkie osoby towarzyszące tej osobie.
4. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem platform zewnętrznych (np. portali rezerwacyjnych, biur podróży), osoba rezerwująca staje się stroną umowy (Gościem) dopiero w momencie zameldowania w Zamku Łeba. Do tego czasu wszelkie kwestie dotyczące rezerwacji powinny być kierowane bezpośrednio do pośrednika, z którego usług skorzystano przy dokonywaniu rezerwacji.

II Rezerwacja

1. Rezerwacji można dokonać:
    a) bezpośrednio w recepcji Zamku Łeba,
    b) za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej Zamku Łeba: www.zamekleba.pl,
    c) poprzez ofertę przesłaną drogą mailową – po jej zaakceptowaniu online oraz dokonaniu wymaganej płatności,
    d) telefonicznie.
2. Podczas rezerwacji online Gość zobowiązany jest do postępowania zgodnie z kolejnymi krokami wskazanymi w systemie rezerwacyjnym, w szczególności:
    a) akceptacji regulaminu rezerwacji,
    b) akceptacji niniejszego Regulaminu
    c) zapoznania się z warunkami oferty oraz zasadami anulacji,
    d) dokonania płatności za pomocą zewnętrznego operatora płatności lub poprzez obciążenie karty płatniczej.
3. W toku procesu rezerwacji Gość ma możliwość wyboru usług dodatkowych.
4. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem zewnętrznych serwisów rezerwacyjnych (np. Booking.com, Expedia), Gość zobowiązany jest do przestrzegania procedur i regulaminów obowiązujących w danym serwisie. Jednocześnie należy pamiętać, że do momentu zameldowania w Zamku Łeba Gość pozostaje klientem serwisu pośredniczącego, a wszelkie kwestie związane z rezerwacją (takie jak zmiany, anulacje, reklamacje czy faktury) powinny być kierowane bezpośrednio do danego pośrednika.
5. Po zaksięgowaniu płatności Gość niezwłocznie otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem rezerwacji oraz potwierdzeniem rezerwacji oraz paragon zaliczkowy. W przypadku podania danych firmy podczas dokonywania rezerwacji, wystawiana jest faktura zaliczkowa. Brak podania danych firmowych w momencie rezerwacji oznacza rezygnację z możliwości otrzymania faktury – dokument sprzedaży nie będzie mógł zostać zmieniony ani uzupełniony w późniejszym terminie.
6. Cena pobytu zawiera podatek VAT.
7. Na terenie Miasta Łeba obowiązuje dodatkowa opłata miejscowa, której wysokość ustalana jest corocznie uchwałą Rady Miejskiej w Łebie. Opłata ta naliczana jest za każdą osobę za każdy pełen dzień pobytu, doliczana osobno do rachunku i pobierana przy wymeldowaniu. Aktualna stawka dostępna jest w recepcji oraz na stronie internetowej Zamku Łeba.
8. O ile warunki konkretnej oferty nie stanowią inaczej, każda rezerwacja ma charakter bezzwrotny i wymaga wpłaty zadatku w wysokości określonej w ofercie. Brak możliwości/odmowa/rezygnacja skorzystania z całości lub części usługi nie stanowi podstawy do zwrotu płatności ani zmiany terminu pobytu, a w szczególności nie zwalnia

Gościa z obowiązku uiszczenia pełnej ceny za dokonaną rezerwację.
Zamek Łeba dopuszcza możliwość indywidualnego rozpatrzenia wniosku o anulację lub zmianę terminu wyłącznie w szczególnych, udokumentowanych przypadkach losowych, zgłoszonych nie później niż 14 dni przed planowanym przyjazdem. W takim przypadku Gość zobowiązany jest do przedstawienia stosownego dokumentu (np. od lekarza, instytucji publicznej, aktu zgonu), który potwierdza brak możliwości skorzystania z usługi. Dokument nie może zawierać danych wrażliwych w rozumieniu RODO. Decyzja o uwzględnieniu wniosku pozostaje w gestii Obiektu i nie stanowi obowiązku.

9. Rabaty i zniżki przysługują wyłącznie Uczestnikom Programu Lojalnościowego Zamku Łeba. Aby z nich skorzystać, Gość zobowiązany jest do zalogowania się do aplikacji mobilnej przed dokonaniem rezerwacji. Rabaty nie są udzielane wstecz – brak logowania w chwili rezerwacji oznacza rezygnację z przysługującej zniżki.

10. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, rezerwacje usług hotelowych i rekreacyjnych (w szczególności usług w zakresie zakwaterowania, usług gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem) na konkretny termin – nie są objęte 14-dniowym prawem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

III Pobyt w Zamku Łeba

1. W przypadku braku możliwości dotarcia do Zamku łeba przed godziną 22:00, Gość zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania recepcji Zamku Łeba pod numerem telefonu: +48 59 8635 120 lub +48 662 268 390 w celu potwierdzenia godziny przyjazdu.

2. Podczas zameldowania każda osoba dorosła zobowiązana jest okazać ważny dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport). Na jego podstawie recepcja wypełnia kartę rejestracyjną Gościa oraz osób towarzyszących.

3. W chwili zameldowania należy dokonać gwarancji płatności za pobyt oraz zabezpieczenia ewentualnych kosztów dodatkowych. Pobierana jest wówczas kaucja w wysokości minimum 500 PLN/doba – jako:

    a) preautoryzacja na karcie płatniczej (środki zablokowane),

    b) wpłata gotówkowa.

    Kaucja ta umożliwia również otwarcie kredytu hotelowego na usługi dodatkowe (restauracja, SPA). Każdy Gość zobowiązany jest do posiadania aktywnej preautoryzacji lub wpłaconego depozytu. Kaucja zwracana jest po zakończeniu pobytu, po sprawdzeniu pokoju przez personel. W przypadku kart płatniczych, czas odblokowania środków zależy od operatora karty i jego regulaminu i może wynosić do 30 dni kalendarzowych.

    Jeżeli rezerwacja obejmuje kilka pokoi, każdy z pokoi musi zostać zabezpieczony osobną kartą płatniczą należącą do osoby zameldowanej w danym pokoju.

    Recepcja Zamku Łeba ma prawo do podwyższenia kwoty blokady, jeżeli wartość zamówień lub należności Gościa przekroczy pierwotnie zablokowaną kwotę.

4. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 w dniu przyjazdu i kończy o godzinie 11:00 w dniu wyjazdu.

5. Gościowi nie przysługuje zwrot środków, jeśli z przyczyn niezależnych od Zamku Łeba (np. trudności komunikacyjne, sytuacje osobiste) przyjazd lub pobyt zostanie opóźniony lub skrócony. W takiej sytuacji Gość zobowiązany jest do zapłaty całej ceny za zarezerwowany pobyt.

6. W przypadku niedojazdu lub niepojawienia się Gościa do godziny 12:00 dnia następującego po dniu planowanego rozpoczęcia pobytu, bez uprzedniego poinformowania Zamku Łeba o późniejszym przyjeździe w ramach pierwotnego terminu rezerwacji, rezerwacja ulega automatycznemu anulowaniu, a wpłacony zadatek nie podlega zwrotowi. W takiej sytuacji Zamek Łeba może żądać od Gościa zapłaty całej ceny za zarezerwowany pobyt.

7. Późniejszy przyjazd nie powoduje zmiany daty wymeldowania ani wydłużenia zarezerwowanego pobytu, a niewykorzystany okres pobytu nie stanowi podstawy do zwrotu należności, jak również nie stanowi podstawy do obniżenia pierwotnej ceny.

8. Gość zobowiązany jest do niezwłocznego informowania recepcji o wszelkich zdarzeniach mogących narazić Obiekt na szkodę.

9. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez Gościa, jego osoby towarzyszące, dzieci, zwierzęta jak również osoby przebywające wraz z nim na jego zaproszenie w mieniu Zamku Łeba oraz w mieniu innych Gości i personelu Zamku Łeba. Zobowiązany jest do ich zgłoszenia i pokrycia kosztów najpóźniej w dniu wyjazdu.

10. Gość powinien każdorazowo upewnić się, że pokój jest zamknięty. Odpowiada za uszkodzenia wynikające z jego winy lub działań osób towarzyszących, dzieci, zwierząt lub osób trzecich przebywających w pokoju.

11. W przypadku stwierdzenia zniszczeń lub naruszenia zasad pobytu, Zamek Łeba sporządza protokół ze zniszczenia wraz z dokumentacją fotograficzną, podstawie którego wystawiana jest nota obciążeniowa. Koszty związane z usunięciem zniszczeń i/lub naprawą i/lub wymianą na nowe i/lub doprowadzeniem mienia do stanu sprzed zniszczenia – są ustalane indywidualnie, w oparciu o zakres uszkodzeń, które zostaną potwierdzone ofertami, rachunkami lub fakturami zakupu lub naprawy danego mienia.

12. W przypadku powstania szkody Obiekt zastrzega sobie prawo do obciążenia Gościa kosztami przywrócenia mienia do stanu pierwotnego, w tym do potrącenia należności z dokonanej preautoryzacji lub obciążenia karty płatniczej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

    Zasady te dotyczą w szczególności:

    a) Zniszczenia pościeli i tekstyliów

        Trwałego zaplamienia lub zniszczenia pościeli skutkującego koniecznością jej utylizacji. Za trwałe uszkodzenie uznaje się w szczególności zaplamienie płynami ustrojowymi, środkami chemicznymi, kosmetykami, olejami lub innymi substancjami uniemożliwiającymi dalsze bezpieczne użytkowanie tekstyliów. Szacunkowe koszty (wg ostatniego zamówienia):

        1. poduszka – 120 PLN

2. kołdra – 410 PLN

W przypadku zniszczenia większej liczby elementów pościeli naliczana jest suma odpowiadająca rzeczywistym kosztom wymiany.

b) Zniszczenia wykładziny (zaplamienia, przypalenia, przecięcia lub inne uszkodzenia wykładziny skutkujące koniecznością jej wymiany w całości lub w części). Szacunkowy koszt: od 4 500 PLN – w zależności od zakresu uszkodzenia oraz wyceny wykonawcy.

c) Palenie tytoniu, papierosów elektronicznych, podgrzewaczy tytoniu lub innych substancji w pokoju lub poza miejscami do tego wyznaczonymi skutkuje naliczeniem kary umownej w wysokości 1 000 PLN. Dodatkowo Gość zostanie obciążony kosztami przywrócenia pokoju do użytku, które mogą obejmować:

1. pranie zasłon i tekstyliów,
2. dezynfekcję wyposażenia,
3. ozonowanie,
4. wietrzenie,
5. dodatkowe sprzątanie,
6. koszt wyłączenia pokoju ze sprzedaży na czas przywracania go do standardu użytkowego.

d) Spożywanie w pokoju posiłków zamówionych poza Obiektem oraz posiłków z restauracji Zamku Łeba skutkuje naliczeniem opłaty porządkowej w wysokości 500 PLN.

Opłata nie dotyczy:

1. zawartości mini baru,
2. drobnych przekąsek, takich jak batony, chipsy czy owoce zakupione poza Obiektem.

W przypadku powstania dodatkowych szkód (np. zaplamienia tekstyliów, wykładziny) naliczane są koszty zgodnie z rzeczywistą wyceną szkody.

e) W przypadku braku zwrotu kluczy lub breloka naliczana jest opłata w wysokości 150 PLN, obejmująca koszt wymiany zamka oraz przygotowania nowego kompletu kluczy.

f) W przypadku poważnego uszkodzenia lub zniszczenia pokoju, jego wyposażenia lub elementów konstrukcyjnych, Obiekt naliczy opłatę w wysokości od 5 000 PLN oraz dodatkowo koszt naprawy ustalony indywidualnie na podstawie kosztorysu wykonawcy. Dochodzenie roszczeń odbywa się zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

13. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania od Gościa na zasadach ogólnych, zgodnie z Kodeksem Cywilnym.

14. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa po jego wyjeździe w przypadku stwierdzenia szkód, które zostały udokumentowane w protokole ze zniszczenia wraz z dokumentacją fotograficzną. Obciążenie odbywa się na podstawie wystawionej noty obciążeniowej, zgodnie z wcześniejszą informacją przekazaną Gościowi.

15. Goście zobowiązani są do zwrotu pokoju w stanie niepogorszonym oraz oddania kluczy przy wyjeździe.

16. Parking jest niestrzeżony i płatny w wysokości 50 PLN za każdą rozpoczętą dobę. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za pojazdy ani pozostawione w nich mienie. Miejsce parkingowe nieodpłatnie przysługuje Gościowi wyłącznie w czasie trwania pobytu – rezerwacji (od godziny 14:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 w dniu wyjazdu). Po zakończeniu rezerwacji naliczana jest dodatkowa opłata 50 PLN za każdą rozpoczętą dobę. Po zakończeniu pobytu (rezerwacji) Gościowi przysługuje nieodpłatnie dodatkowe 15 minut na opuszczenie parkingu. Szczegółowe regulacje dotyczące parkingu, z którymi Goście powinni się zapoznać, znajdują się w Regulaminie Parkingu.

17. Godziny funkcjonowania usług gastronomicznych:

    a) Śniadania – od 8:00 do 11:00

    b) Bar – od 13:00 do 22:00

    c) Kawiarnia – od 13:00 do 16:00

    d) Restauracja à la carte:

        1. poniedziałek–piątek - od 16:00 do 22:00

        2. sobota – od 13:00 do 22:00

        3. niedziela – od 13:00 do 18:00

    Korzystanie z restauracji wymaga wcześniejszej rezerwacji stolika. Liczba miejsc jest ograniczona. Pierwszeństwo mają Goście hotelowi, jednak także oni zobowiązani są do zgłoszenia chęci skorzystania z usług gastronomicznych.

    Godziny funkcjonowania restauracji mogą ulec zmianie. Ich aktualny harmonogram dostępny jest na stronie internetowej Zamku Łeba.

18. Od 24:00 do 7:00 drzwi obiektu są zamknięte. Wejście możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem dozorcy.

19. Cisza nocna obowiązuje od 22:00 do 7:00 dnia następnego.
    Zamek Łeba zastrzega sobie możliwość organizacji wydarzeń okolicznościowych, imprez zamkniętych oraz eventów z muzyką, w tym wydarzeń odbywających się w ramach ofert specjalnych (m.in. Walentynki, Halloween, Andrzejki, Sylwester oraz inne pakiety tematyczne).
    W przypadku imprez zorganizowanych Goście informowani są o planowanym wydarzeniu z odpowiednim wyprzedzeniem, a w uzasadnionych przypadkach Obiekt może zaproponować zmianę terminu pobytu lub anulację rezerwacji.
    W czasie trwania wydarzeń organizowanych przez Zamek Łeba, w szczególności w ramach pakietów specjalnych publikowanych z wyprzedzeniem, godziny ciszy nocnej nie

obowiązują w zakresie wynikającym z charakteru danego wydarzenia.
Pakiety obejmujące udział w wydarzeniach nie mają charakteru obligatoryjnego. Goście dokonujący rezerwacji w terminach, w których organizowane są imprezy, bez uczestnictwa w wydarzeniu, przyjmują do wiadomości możliwość występowania podwyższonego poziomu hałasu i zrzekają się prawa do roszczeń oraz reklamacji z tego tytułu.

20. Prośba o przedłużenie pobytu musi zostać zgłoszona w recepcji do godziny 10:00 w dniu wyjazdu. Uwzględnienie przedłużenia zależy od dostępności.
21. Wydłużenie doby hotelowej możliwe jest maksymalnie do godziny 16:00 w cenie 50 PLN/godz., w zależności od dostępności pokoju. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do odmowy wydłużenia doby hotelowej.
22. Goście nie mogą przekazywać pokoju osobom trzecim.
23. Zamek Łeba Resort & SPA może odmówić przyjęcia Gościa, w szczególności Gościa, który w przeszłości naruszył regulamin Zamku Łeba Resort & SPA lub inne regulaminy oraz zasady obowiązujące na terenie Zamku Łeba Resort & SPA, porządek publiczny, mir domowy lub spowodował szkody.
24. Obowiązuje zakaz spożywania posiłków w pokojach (nie dotoczy zawartości minibaru oraz drobnych przekąsek wymienionych w punkcie 11). W Zamku Łeba nie funkcjonuje usługa room service.
25. Na terenie całego Zamku Łeba obowiązuje **zakaz palenia tytoniu, papierosów elektronicznych oraz waporyzatorów**.
26. Sprzątanie pokoi odbywa się regularnie. W przypadku pobytu z pupilem, sprzątanie odbywa się wyłącznie, gdy pies zostanie zabrany z pokoju, a na drzwiach wywieszona zostanie zawieszka "Proszę posprzątać".
27. Goście zobowiązani są do noszenia **karty zbliżeniowej** uprawniającej do identyfikacji przez pracowników Zamku Łeba, np. podczas śniadania lub przy zamykaniu rachunku na pokój.
28. Zamek Łeba organizuje **przyjęcia z muzyką na żywo**, które mogą odbywać się również w terminach, w których inni Goście posiadają rezerwację. W takim przypadku Obiekt kontaktuje się z Gościem z propozycją korekty terminu, jednak nie dokonuje bezpłatnych anulacji. Goście, którzy zdecydują się zachować pierwotny termin rezerwacji, nie mogą dochodzić zadośćuczynienia z tytułu hałasu ani ograniczenia dostępu do usług (np. skrócone godziny SPA lub restauracji).

IV Usługi dodatkowe

1. Zamek Łeba świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i przyjętym w nim standardzie.
2. W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych usług, Gość proszony jest o niezwłoczne zgłoszenie ich w recepcji Zamku Łeba lub bezpośrednio dyrekcji Zamku Łeba. Pozwoli to na natychmiastową reakcję i ewentualne usunięcie uchybień.

3. Na życzenie Gościa Obiekt świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
    a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
    b. budzenie o określonej godzinie,
    c. przechowywanie bagażu – z zastrzeżeniem, że Zamek Łeba może odmówić przyjęcia bagażu w terminie innym niż czas pobytu Gościa lub w przypadku rzeczy niemających charakteru bagażu osobistego lub z uwagi na brak miejsca.
4. Zamek Łeba nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, mienia Gościa oraz przedmiotów o wartości naukowej lub artystycznej, jeśli nie zostały one zdeponowane w sejfie Zamku Łeba.
5. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w pokoju.
6. W recepcji dostępne są do nabycia podstawowe przybory toaletowe, takie jak: szczoteczki do zębów, pasty do zębów oraz maszynki do golenia.

V Pobyt zwierząt

1. Zamek Łeba przyjmuje zwierzęta domowe w wyznaczonych pokojach za dodatkową opłatą w wysokości 150 zł za dobę, pod warunkiem okazania ważnej polisy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) obejmującej ewentualne szkody wyrządzone przez zwierzę.
2. Pobyt zwierząt bez ważnego ubezpieczenia OC nie jest możliwy. W przypadku braku dokumentu potwierdzającego polisę przy zameldowaniu Obiekt ma prawo odmówić przyjęcia pupila, niezależnie od jego rodzaju.
3. Polisa OC musi być ważna przez cały okres pobytu w Obiekcie. Dokument potwierdzający ubezpieczenie należy okazać najpóźniej podczas meldunku.
4. Właściciel pupila ma obowiązek zapewnić, że zwierzę posiada aktualne badania i szczepienia, potwierdzone przez lekarza weterynarii. Obiekt może zażądać przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia lub książeczki zdrowia zwierzęcia.
5. W ramach wniesionej opłaty zapewniamy Gościom i ich pupilom odpowiednie warunki pobytu, w tym:
    a) miski na wodę oraz legowiska,
    b) dostęp do terenów spacerowych i plaży,
    c) udogodnienia w przestrzeniach wspólnych zapewniające komfort i bezpieczeństwo.
6. Gość ma obowiązek poinformować Zamek Łeba o planowanym pobycie ze zwierzęciem już na etapie rezerwacji, w celu zapewnienia odpowiedniego przygotowania pokoju. W przypadku niepoinformowania o planowanym pobycie ze zwierzęciem, Zamek Łeba może odmówić realizacji zarezerwowanego pobytu przez Gości bez prawa zwrotu wpłaconej kwoty.
7. W trosce o komfort wszystkich Gości obowiązują następujące zasady:

a) zwierzęta mogą poruszać się po wspólnych przestrzeniach wyłącznie na smyczy,

b) właściciel jest zobowiązany do sprzątania po swoim zwierzęciu,

c) zwierzęta mogą przebywać w restauracji wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z personelem Zamku Łeba, przy czym:

i. stolik wskazywany jest przez obsługę w celu zapewnienia komfortu wszystkim Gościom,

ii. zabrania się wprowadzania zwierząt na meble oraz karmienia ich z hotelowej zastawy lub hotelowymi sztućcami,

iii. zwierzę musi pozostawać pod stałym nadzorem właściciela oraz być zabezpieczone smyczą lub przebywać w transporterze.

8. Właściciel ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie pupila, w tym za wszelkie zakłócenia ciszy i spokoju innych Gości.

9. Za wszelkie szkody wyrządzone przez zwierzęta odpowiada właściciel. W przypadku uszkodzenia wyposażenia lub zniszczenia mienia sporządzany jest protokół wraz z dokumentacją fotograficzną, a następnie wystawiana jest nota obciążeniowa.

10. Koszty naprawy lub wymiany są ustalane zgodnie z pkt. III ust. 11-14 niniejszego Regulaminu.

11. Personel ma prawo odmówić wejścia do pokoju lub wykonania usług (np. sprzątania), jeżeli obecność zwierzęcia stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa.

12. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwierzęcia, którego zachowanie może stanowić zagrożenie dla innych Gości lub personelu lub którego stan lub zachowanie może spowodować szkody w mieniu innych Gości lub Zamku Łeba. Jeżeli z tej przyczyny Gość nie chce skorzystać z usług Zamku Łeba to nie przysługuje mu z tego tytułu zwrot jakichkolwiek kosztów, w szczególności kosztów rezerwacji.

13. W przypadku konieczności wcześniejszego zakończenia pobytu pupila z powodu naruszenia zasad regulaminu, opłata za pobyt nie podlega zwrotowi.

VI Obowiązki Gościa

1. Liczba osób zamieszkujących pokój nie może przekraczać liczby określonej w potwierdzeniu rezerwacji. Gość zobowiązany jest poinformować recepcję (telefonicznie lub mailowo) o każdej zmianie liczby osób. W przypadku przekroczenia liczby zadeklarowanej osób, Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty lub – jeśli nie ma takiej możliwości – odmowy zakwaterowania.

2. Gość zobowiązany jest do przestrzegania zasad dobrego sąsiedztwa oraz pozostawienia pokoju w stanie niepogorszonym.

3. Rzeczy wartościowe (przekraczające wartość 100 PLN) powinny być przechowywane w sejfie znajdującym się w pokoju. Zamek Łeba nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę w przypadku niezabezpieczenia.

4. Zachowanie Gościa, osób mu towarzyszących oraz zwierząt nie może zakłócać spokojnego pobytu innych. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług osobom naruszającym tę zasadę, również w przypadku gdy dotyczy to wyłącznie zwierząt.
5. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju jedynie w godzinach 11:00–22:00.
6. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu naruszył jakikolwiek regulamin obowiązujący na terenie Zamku Łeba Resort & SPA, wyrządził szkodę w mieniu, naruszył powszechnie obowiązujące normy społeczne lub zakłócił pobyt innych Gości.
7. Na terenie całego Obiektu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych.
8. W trosce o bezpieczeństwo przeciwpożarowe oraz prawidłowe funkcjonowanie instalacji elektrycznej w Obiekcie zabrania się używania w pokojach urządzeń o dużym poborze mocy, w szczególności:
    - grzejników elektrycznych,
    - kuchenek turystycznych,
    - lodówek turystycznych,
    - płyt grzewczych, czajników niebędących na wyposażeniu pokoju,
    - innych urządzeń grzewczych lub chłodzących niewchodzących w skład wyposażenia Obiektu.

    Zakaz obejmuje również stosowanie własnych przedłużaczy, rozdzielaczy, listew zasilających oraz innych urządzeń ingerujących w instalację elektryczną pokoju.

    Powyższe ograniczenia nie dotyczą standardowych urządzeń osobistych o niskim poborze mocy, takich jak telefony komórkowe, ładowarki, laptopy, tablety czy drobna elektronika osobista.

    W przypadku naruszenia powyższych zasad Obiekt ma prawo do natychmiastowego odłączenia urządzenia, a w przypadku powstania szkody – do dochodzenia roszczeń zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
9. Zabronione jest korzystanie w pokojach z otwartego ognia, ze względów przeciwpożarowych. W pokojach i pomieszczeniach wspólnych zainstalowano czujniki dymu oraz rozmieszczono gaśnice.
10. W przypadku bezzasadnego uruchomienia lub użycia systemów bezpieczeństwa (czujników, gaśnic), Gość ponosi koszty interwencji służb oraz ewentualnych szkód, a także bezpodstawnie zużytego sprzętu gaśniczego.
11. Naruszenie zasad wskazanych w pkt. VII, może skutkować nałożeniem przez Zamek Łeba na Gościa kary umownej w wysokości od 500 PLN do 2000 PLN (według uznania Zamku Łeba, biorąc pod uwagę rodzaj oraz charakter naruszenia), która może zostać nałożona niezależnie od dochodzenia od Gościa zwrotu kosztów oraz odszkodowania na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie.

VI Dane osobowe

1. Polityka Prywatności załączona do niniejszego Regulaminu stanowi jego integralną część.
2. Podanie danych osobowych przez Gościa jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji umowy.
3. Administratorem danych osobowych Gości jest Firma Turystyczna „Hotel Neptun" S.A. z siedzibą w Łebie przy ul. Sosnowej 1 (dalej: „Administrator").
4. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000).
5. Dane osobowe Gościa przetwarzane będą w celu związanym z rezerwacją usług, zawarciem i realizacją umowy, kontaktem z Gościem, obroną/dochodzeniem roszczeń oraz spełnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa.
6. Dane osobowe przetwarzane są jedynie w przypadku wyrażenia dobrowolnej zgody. Brak ich podania może uniemożliwić realizację umowy. Zgody marketingowe są odrębne i również dobrowolne.
7. Administrator może przetwarzać dane osobowe do momentu wniesienia sprzeciwu, a także przez okres wymagany przepisami prawa, w tym w zakresie archiwizacji dokumentów, sprawozdawczości finansowej, realizacji obowiązków podatkowych oraz do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
8. Gość ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, cofnięcia zgody, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych przez Administratora można kontaktować się z Administratorem na adres: Firma Turystyczna „Hotel Neptun" Spółka Akcyjna z siedzibą w Łebie, ul. Sosnowa 1, 84-360 Łeba.
9. Gość ma prawo złożyć skargę do organu nadzorczego w przypadku uznania, że dane są przetwarzane niezgodnie z przepisami.
10. 10. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom jedynie w zakresie niezbędnym do realizacji umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności mogą zostać udostępnione:
    a) podmiotom zapewniającym, na podstawie umów zawartych przez Administratora, w tym umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, obsługę działalności Administratora w zakresie realizacji usług i wykonania przedmiotu umowy,
    b) podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi informatyczne, usługi prawne, usługi księgowe,
    c) firmom kurierskim oraz operatorowi pocztowemu,
    d) innym podmiotom, którym Administrator zobowiązany jest udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

11. Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO informujemy, że teren Zamku Łeba jest objęty monitoringiem wizyjnym, którego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia.
12. Rozmowy telefoniczne prowadzone z recepcją oraz innymi działami Zamku Łeba mogą być nagrywane w celach szkoleniowych, poprawy jakości obsługi, bezpieczeństwa oraz w razie potrzeby – jako materiał dowodowy w przypadku ewentualnych sporów.

VIII Wystąpienie sił wyższych

W przypadku wystąpienia niemożliwych do przewidzenia okoliczności, których skutków nie można natychmiast zlikwidować zwyczajnymi środkami, Zamek Łeba Resort & SPA rezerwuje sobie prawo zaproponowania Gościowi obiektu zastępczego podobnego do obiektu pierwotnie zarezerwowanego. Zamek Łeba Resort & SPA ma prawo, w przypadku wystąpienia zjawisk mających charakter siły wyższej odstąpić od całości lub części umowy. Dotyczy to również przypadków, w których bezpieczeństwo osobiste Gościa lub jego majątku, z powodów niezależnych od Zamku Łeba Resort & SPA, nie będzie mogło być zagwarantowane. Kwoty wpłacone przez Gościa podlegają natychmiastowemu zwrotowi z potraceniem kwot należnych za usługi już świadczone.

IX Zasady publikacji zdjęć

1. Zamek Łeba informuje, że:
   a) wygląd pomieszczeń nieruchomości przy ulicy Sosnowa 1 (dalej: „Nieruchomość") stanowi dobro osobiste jej właściciela,
   b) właścicielem majątkowych praw autorskich do wyglądu pomieszczeń i zewnętrznego wyglądu Nieruchomości jest Zamek Łeba.
2. Klienci Zamku Łeba mają prawo do rozpowszechniania utrwalonego wyglądu pomieszczeń i zewnętrznego wyglądu Nieruchomości wyłącznie:
   a) w związku ze swoim pobytem,
   b) na portalach społecznościowych,
   c) w formie zdjęć, przy czym dodanie zdjęć w treści postu musi zostać poprzedzone lub nastąpione oznaczeniem #zamekleba.
3. Zabronione jest rozpowszechnianie utrwalonego wyglądu pomieszczeń w innych celach, w szczególności komercyjnych.
4. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do żądania usunięcia zdjęcia, filmu oraz innych materiałów, które naruszają niniejszy Regulamin lub mogą, w ocenie Zamku Łeba, prowadzić do szkody wizerunkowej lub utraty potencjalnych klientów, pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości 500 PLN za każde naruszenie.

X Reklamacje

1. Gość ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Zamek Łeba. Reklamację można złożyć w formie pisemnej – osobiście, listownie lub w formie dokumentowej – drogą mailową.
2. Zamek Łeba rozpatruje reklamacje w terminie do 30 dni od daty ich otrzymania.
3. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest wyłącznie drogą mailową, na adres wskazany przez Gościa.

XI Zmiany regulaminu

1. Firma Turystyczna „Hotel Neptun" S.A. zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie Obiektu Zamek Łeba w dowolnym czasie.
2. Gość zostanie poinformowany o wszystkich zmianach w Regulaminie dokonanych w trakcie jego pobytu w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.09.2026
4. Treść regulaminu obowiązującego do dnia 25.06.2025
5. Treść regulaminu obowiązującego do dnia 23.10.2025
6. Treść regulaminu obowiązującego do dnia 19.02.2026
7. Treść regulaminu obowiązującego do dnia 09.09.2026

XII Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

(Załącznik do Regulaminu Ogólnego Zamku Łeba)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Organizatorem Programu Lojalnościowego (zwanego dalej „Programem") jest Firma Turystyczna Hotel Neptun S.A. z siedzibą w Łebie (84-360 Łeba, ul. Sosnowa 1), NIP: 8410011823 (zwana dalej „Organizatorem" lub „Zamkiem Łeba").
2. Program skierowany jest do osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych (zwanych dalej „Uczestnikami").
3. Udział w Programie jest bezpłatny i dobrowolny.
4. Program obejmuje:
    - Segment pobytowy „Przyjaciele Zamku Łeba" podzielony na poziomy Silver, Gold i Diamond,
    - Segment gastronomiczny „Klub Koneserów",
    - Dedykowaną kartę pracowniczą „Pracownik".

§ 2. Zasady naliczania i wymiany punktów

1. Program w segmencie pobytowym skierowany jest wyłącznie do Gości podróżujących indywidualnie. Punkty oraz przywileje przyznawane są wyłącznie za rezerwacje dokonane bezpośrednio w obiekcie (telefonicznie, e-mailowo lub poprzez oficjalną stronę internetową Organizatora) i opłacone przez Uczestnika. Z udziału w Programie wyłączone są:
    - Rezerwacje dokonane za pośrednictwem zewnętrznych pośredników i kanałów OTA (m.in. Booking.com, Expedia itp.),
    - Rezerwacje grupowe, konferencyjne, firmowe oraz wydarzenia okolicznościowe i eventowe (np. wesela, przyjęcia, bankiety).
2. Podstawowy przelicznik wymiany punktów na rabat kwotowy wynosi 50 punktów = 1 PLN.
3. Punkty naliczane są od wartości wydanych środków finansowych w zależności od posiadanego poziomu:
    - **Poziom Silver:** 1 PLN wydana = 1 punkt.
    - **Poziom Gold:** 2 PLN wydane = 3 punkty (mnożnik 1.5x).
    - **Poziom Diamond:** 1 PLN wydana = 2 punkty (mnożnik 2x).
4. Warunkiem koniecznym do naliczenia punktów za usługi dodatkowe (SPA, gastronomia, minibar, pamiątki) jest przeniesienie płatności na rachunek pokoju Gościa (tzw. „nabicie na pokój").
5. Wymiana punktów na rabaty kwotowe możliwa jest przy kolejnych rezerwacjach bezpośrednich oraz na wybrane usługi na terenie obiektu.

§ 3. Kwalifikacja do poziomów i przywileje pobytowe

1. **Poziom Silver:** Przydzielany automatycznie po dołączeniu do Programu.
    - **Przywileje:** 5% rabatu na pobyty bezpośrednie, 5% rabatu na dania z karty w Zamkowej Restauracji.
2. **Poziom Gold:** Przyznawany po osiągnięciu progu wydatków min. **30 000 PLN** w ciągu kolejnych 730 dni (2 lat).
    - **Przywileje:** 7% rabatu na pobyty bezpośrednie, 10% rabatu na dania z karty w Zamkowej Restauracji, Upominek Powitalny (Welcome Gift) w pokoju.
3. **Poziom Diamond:** Przyznawany po osiągnięciu progu wydatków min. **80 000 PLN** w ciągu kolejnych 730 dni (2 lat).
    - **Przywileje:** 10% rabatu na pobyty bezpośrednie, 10% rabatu na całą ofertę gastronomiczną (dania, napoje, alkohole), gwarantowane bezpłatne miejsce parkingowe, Upominek Powitalny VIP.
4. Okres weryfikacji i utrzymania statusów Gold oraz Diamond wynosi **730 dni (2 lata)**. Do automatycznego przedłużenia statusu na kolejny okres wymagane jest utrzymanie skumulowanej wartości usług na poziomie min. **20 000 PLN** dla poziomu Gold oraz min. **50 000 PLN** dla poziomu Diamond.

§ 4. Premiowanie dodatkowym punktami (Fixed Bonus Points)

1. Niezależnie od punktów naliczanych za wydaną kwotę, za zakupy wybranych kategorii produktów i usług przeniesione na konto pokoju przyznawane są stałe premie punktowe:
    - **500 punktów:** Rytuały SPA oraz Zabiegi SPA (za sztukę/zabieg).
    - **100 punktów:** Kosmetyki oraz produkty z kategorii Kosmetyki i Detal (świece, dyfuzory) (za sztukę).
    - **50 punktów:** Pamiątki z Zamku, Tekstylia i dodatki (w tym czapki i pareo saunowe, koce, kapcie) oraz artykuły z Minibaru (za sztukę).

§ 5. Profil „Klub Koneserów” (Gastronomia)

1. Profil gastronomiczny **„Klub Koneserów”** przeznaczony jest dla Stałych Gości Zamkowej Restauracji.
2. Członkostwo w Klubie Koneserów uprawnia do stałego 10% rabatu na dania z karty głównej (A la carte).
3. Rabat obowiązuje po okazaniu karty przed wystawieniem rachunku i nie dotyczy napojów, alkoholi oraz ofert specjalnych.
4. Profil Klub Koneserów nie bierze udziału w systemie zbierania i wymiany punktów na rabaty kwotowe.

§ 6. Profil „Pracownik”

1. Profil przyznawany jest uznaniowo i wyłącznie na czas trwania stosunku pracy lub współpracy z Organizatorem.

2. Uprawnia do 50% rabatu na całą ofertę Zamkowej Restauracji oraz 50% rabatu na zabiegi i usługi w Zamkowym SPA.

3. Karty pracownicze nie biorą udziału w programie punktowym.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Rabaty udzielane w ramach Programu Lojalnościowego nie łączą się z innymi promocjami, kodami rabatowymi oraz ofertami specjalnymi, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.

2. Dane osobowe Uczestników przetwarzane są zgodnie z Polityką Prywatności Organizatora (Firma Turystyczna Hotel Neptun S.A.) dostępną w siedzibie oraz na stronie internetowej obiektu.

3. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu z poszanowaniem praw nabytych przez Uczestników.

Regulamin obiektu rekreacyjnego

1. Obiekt Rekreacyjny jest częścią obiektu pn. Zamek Łeba, należącego do Firmy Turystyczna „Hotel Neptun" Spółka Akcyjna z siedzibą w Łebie przy ul. Sosnowej 1, 84-360 Łeba, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000111085, NIP: 8410011823, REGON: 770699618, dalej: Organizator.
2. Obiekt Rekreacyjny przeznaczony jest dla gości Obiektu Organizatora i osób przez niego zaproszonych, dalej: Uczestnicy.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości, personelu oraz mienia Zamku Łeba Resort & SPA teren Zamku Łeba Resort & SPA jest monitorowany.
4. W skład Obiektu wchodzi:
    a) niecka rekreacyjna o wymiarach 10,5,m x 18,5m i głębokości 1,5m
    b) teren zielony towarzyszący o wymiarach 30m x 60m
    c) Wyspa Wellness – w skład której wchodzą jacuzzi z widokiem na morze oraz sauna sucha z widokiem na morze
5. Obiekt Rekreacyjny jest czynny codziennie przy sprzyjających warunkach atmosferycznych, o tym czy Obiekt jest otwarty informuje Organizator. Organizator poinformuje Uczestników o otwarciu Obiektu każdorazowo na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej.
6. Wstęp na Obiekt odbywa się na podstawie zgody Organizatora, wyrażonej w formie opaski identyfikacyjnej.
7. Wstęp na Obiekt jest limitowany do 20 osób.
8. Uczestnicy zobowiązani są do:
    a) zapoznania się z niniejszym Regulaminem;
    b) zapoznania się do regulaminem poszczególnych atrakcji lub wypożyczenia sprzętu;
    c) stosowania się do znaków informacyjnych i komunikatów Organizatora;
    d) dostosowania swoich planów aktywności do własnych umiejętności i sprawności ogólnej oraz stanu zdrowia;
    e) bezzwłocznego informowania służb ratowniczych lub Organizatora o zaistniałym wypadku, urazach oraz o innych zdarzeniach, mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo własne i innych osób.
9. Dzieci do lat 18 mogą przebywać na Obiekcie jedynie pod ustawicznym nadzorem osób pełnoletnich. Osoby te ponoszą pełną odpowiedzialność za powierzone ich opiece dzieci i odpowiadają za wszelkie szkody przez nie wyrządzone.
10. Dodatkowe zasady korzystania z Wyspy Wellness:

a) na terenie całej Wyspy Wellness obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, waporyzatorów i podgrzewaczy tytoniu, spożywania alkoholu, wnoszenia naczyń szklanych, żucia gumy oraz spożywania jedzenia,

b) z jacuzzi oraz sauny znajdujących się na terenie Wyspy Wellness można korzystać codziennie w godzinach: 10:00-22:00.

c) Zamek Łeba Resort § SPA zastrzega sobie prawo do wyłączenia jacuzzi i/lub sauny w godzinach wskazanych w lit. b) powyżej, jak również zastrzega sobie prawo do włączania jacuzzi i/lub sauny na życzenie, w takim przypadku konieczne jest zgłoszenie woli z korzystania z jacuzzi i/lub sauny do recepcji SÅO SPA co najmniej z 60 minutowym wyprzedzeniem,

d) przed wejściem do jacuzzi należy zdjąć obuwie kąpielowe,

e) przed wejściem do jacuzzi celem skorzystania z niego należy ubrać strój kąpielowy,

f) kąpiel w jacuzzi odbywa się jedynie w pozycji siedzącej,

g) z jacuzzi jednocześnie mogą korzystać nie więcej niż 4 osoby,

h) na terenie Wyspy Wellness zabrania się biegania oraz nakazuje się zachować szczególną ostrożność, ponieważ powierzchnie, w szczególności podłoga mogą być wilgotne, gorące i śliskie,

i) w saunie obowiązuje strefa ciszy,

j) w saunie obowiązuje całkowity zakaz wnoszenia szklanych naczyń,

k) sauna jest strefą beztekstylną, za wyjątkiem suchych strojów kąpielowych, ręczników, pareo oraz czapek przystosowanych do korzystania z nich w saunie,

l) przed wejściem do sauny trzeba posiadać ręczniki min. po dwie sztuki na osobę – jeden do wycierania się, drugi jako podkładka na ławę lub do owinięcia ciała, a w przypadku osób, które zamierzają siadać na wyższych ławach dostępnych w saunie, zobowiązani są oni do posiadania lub pobrania trzeciego ręcznika celem podłożenia go również pod stopy dotykające drewnianych części ławy,

m) przed wejściem do sauny:

   i. należy umyć całe ciało pod prysznicem mydłem i ciepłą wodą, a następnie wytrzeć do sucha,

   ii. nie należy stosować kosmetyków, w szczególności kremów lub balsamów do ciała,

   iii. należy zdjąć okulary i szkła kontaktowe,

   iv. należy zdjąć i pozostawić poza sauną wszelkie przedmioty, w tym przedmioty zawierające elementy metalowe, ponieważ mogą one poparzyć ciało,

v. należy zdjąć wszelkie elementy garderoby, w szczególności mokry strój kąpielowy i owinąć umyte i osuszone ciało ręcznikiem, dopuszcza się suchy strój kąpielowy,

n) podczas korzystania z sauny należy siadać lub leżeć na ręczniku, który powinien być rozłożony tak, aby żadna część ciała nie stykała się z powierzchnią drewnianą,

o) przebywając w saunie sugerowane jest okrycie się ręcznikiem, drzwi do saun muszą być poprawnie zamknięte podczas korzystania jak i po wyjściu z sauny,

p) z sauny jednocześnie może korzystać nie więcej niż 5 osób.

q) w czasie korzystania z sauny oraz po zakończeniu korzystania z sauny nie zaleca się podejmowania wysiłku fizycznego,

r) po skorzystaniu z sauny należy wypocząć oraz zadbać o właściwe nawodnienie organizmu,

s) ze strefy saun mogą korzystać wyłącznie osoby w dobrym stanie zdrowia, bez przeciwwskazań lekarskich, w szczególności z sauny nie powinny korzystać osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby mające kłopoty z sercem, diabetycy, osoby z nadciśnieniem tętniczym - a każdy kto cierpi na chorobę przewlekłą, przed pierwszym korzystaniem z sauny, powinien zasięgnąć opinii lekarza,

t) sesje w saunie powyżej 10 minut nie są rekomendowane,

u) na terenie całej Wyspy Wellness zabrania się nieobyczajnego zachowania, bądź zachowania uznanego społecznie za nieprzyzwoite lub obraźliwe,

v) Wyspa Wellness może zostać wynajęta na wyłączność, informacje o takich rezerwacjach są umieszczane na Wyspie Wellness, korzystający z Wyspy Wellness Klienci mają obowiązek zapoznania się z bieżącymi rezerwacjami, a Klientom, którzy takiej rezerwacji dokonali ustąpić pierwszeństwa i udostępnić teren Wyspy Wellness do użytku prywatnego.

11. Zabrania się:

a) nurkować, skakać do wody i wykonywać ćwiczeń bezdechowych;

b) wchodzenia do wody bez informacji Organizatora, o tym, że Obiekt jest czynny;

c) przebywać na terenie Obiektu w stanie wskazującym na stan nietrzeźwości lub pod wpływem środka odurzającego;

d) pozostawiania bez nadzoru dzieci nie umiejących pływać;

e) używać strojów i przedmiotów w sposób widoczny zabrudzonych lub które mogą wchodzić w reakcje chemiczne z wodą;

f) wstępu osobom z przeciwwskazaniami lekarskimi, chorym na choroby, które mogą być niebezpieczne dla innych użytkowników oraz z plastrami i bandażami;

g) biegać, popychać i wrzucać do wody, krzyczeć oraz zachowywać się w sposób zagrażający bezpieczeństwu własnemu oraz innych Uczestników;

h) wrzucać do wody jakichkolwiek przedmiotów;

i) używać mydła i środków chemicznych na terenie Obiektu;

j) przemieszczać wyposażenia ruchomego;

k) żuć gumy i spożywać pokarmów i napojów na terenie strefy niecki;

l) spożywać pokarmów i napojów na terenie pozostałym innych niż przygotowanych przez Organizatora;

m) wnosić i spożywać alkoholu i innych środków odurzających na terenie całego Obiektu;

n) załatwiać potrzeby fizjologiczne poza WC;

o) wprowadzać i wnosić zwierząt;

p) wprowadzać rowerów;

q) odtwarzać muzyki z urządzeń elektronicznych (nie dotyczy słuchawek);

r) wnosić leżaków, krzeseł, materacy, rozkładania koców, ręczników;

s) korzystania ze sprzętu pływackiego m.in. płetwy, łapki pływackie używanego do treningu.

t) wnoszenia i spożywania własnego pożywienia i napoi.

12. Uczestnicy mają prawo do korzystania z własnych „dmuchanych" przedmiotów przeznaczonych do urozmaicenia pływania, o ile takie przedmioty posiadają odpowiedni certyfikat przeznaczenia do użytkowania na terenie Polski.

13. Za rzeczy pozostawione bez nadzoru na terenie Obiektu Organizator nie odpowiada.

14. Każdą osobę obowiązuje przed wejściem do niecki dokładne umycie całego ciała pod natryskiem i dezynfekcja stóp.

15. Na terenie Obiektu obowiązuje wyłącznie czysty strój kąpielowy, spełniający wymogi higieniczne oraz estetyczne, nie posiadający elementów, mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa korzystającego jak również być przyczyną uszkodzeń elementów wyposażenia Obiektu. Na pozostałym terenie obiektu obowiązuje przynajmniej strój plażowy bądź kąpielowy.

16. Na terenie Obiektu w innym ubraniu mogą przebywać wyłącznie osoby wyznaczone przez Organizatora oraz osoby niekorzystające z niecki.

17. Noszenie okularów i szkieł kontaktowych odbywa się na własne ryzyko użytkownika. W przypadku przebywania na terenie niecki w okularach korekcyjnych, okulary te muszą być umocowane w sposób uniemożliwiający ich spadnięcie.

18. Zabrania się prowadzenia na terenie Obiektu bez zezwolenia Organizatora jakiejkolwiek działalności zarobkowej, a w szczególności działalności handlowej, marketingowej i usługowej, w tym rozprowadzania ulotek, sprzedaży towarów, oferowania i wykonywania usług, oraz prywatnej nauki pływania za wynagrodzeniem.

19. Osoby wskazane przez Organizatora uprawniane są do usunięcia osób naruszających porządek publiczny lub przepisy regulaminu z terenu Obiektu.
20. W przypadku złej pogody (np. burza, silny wiatr), osoby przebywające na terenie Obiektu, ze względu na swoje bezpieczeństwo, mają obowiązek opuścić ten teren.
21. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz wprowadzania rowerów.
22. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz palenia papierosów poza miejscem do tego celu wyznaczonym.
23. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem decyzje podejmuje Organizator przy zastosowaniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz niniejszego Regulaminu.
24. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek zdarzenia wynikłe z nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu.
25. Wszelkie kwestie związane z Obiektem należy zgłaszać Organizatorowi pod nr. tel. +48 662 268 390.
26. O wszelkich przypadkach narażenia życia i zdrowia należy powiadomić niezwłocznie Organizatora i odpowiednie służby ratownicze pod numerem 112.

Regulamin SÅO SPA

(Dalej: „Regulamin")

W trosce o bezpieczeństwo, komfort oraz zdrowie naszych Klientów (dalej: „Klient" i/lub „Klienci") i naszych pracowników (dalej: „Pracownicy"), a także w celu stałego podwyższania standardu świadczonych usług (dalej: „Usługi" i/lub „Zabieg/Zabiegi") przed przystąpieniem do Zabiegów i/lub skorzystaniem ze strefy spa należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem świadczenia Usług w SÅO SPA znajdującym się w Zamku Łeba Resort & SPA.

SÅO SPA (dalej: „SÅO SPA") powiązane jest ze stroną internetową www.zamekleba.pl, właścicielem firmy jest Firma Turystyczna „Hotel Neptun" Spółka Akcyjna z siedzibą w Łebie przy ul. Sosnowej 1, 84-360 Łeba, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000111085, NIP: 8410011823, REGON: 770699618.

Klienci SÅO SPA są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem Zabiegu oraz do przestrzegania jego postanowień.

Wejście na teren obiektu SÅO SPA i/lub skorzystanie z oferty SÅO SPA oznacza akceptację Regulaminu bez konieczności jego podpisania, a nieznajomość Regulaminu nie zwalnia z jego przestrzegania.

1. Godziny otwarcia

1) SÅO SPA świadczy Usługi przy ul. Sosnowej 1 w Łebie w obiekcie pn. „Zamek Łeba Resort & SPA", od poniedziałku do piątku w godzinach 12:00 - 20:00, w soboty w godzinach 11:00 - 20:00 oraz niedziele w godzinach 10:00 - 18:00.

2) Godziny otwarcia placówki mogą ulec zmianie.

3) SÅO SPA zastrzega sobie prawo do zmian godzin otwarcia poszczególnych stref bez konieczności zmiany Regulaminu.

2. Informacje ogólne

1) Przed przystąpieniem do świadczenia Usługi w SÅO SPA Pracownicy zobowiązują się do zachowania należytych środków bezpieczeństwa i higieny: myją ręce mydłem, następnie środkiem dezynfekcyjnym zgodnie z procedurą i techniką dezynfekcji. Te same czynności Pracownicy wykonują w czasie Zabiegu, jeśli przerywana zostaje jego ciągłość, jak i po zakończeniu Zabiegu.

2) Narzędzia wielokrotnego użytku po Zabiegu poddawane są dezynfekcji zgodnie z instrukcją użytkowania narzędzi kosmetycznych wielokrotnego użytku, a następnie poddawane są sterylizacji. Stoły, blaty, fotele, podłogi dezynfekowane są środkami do dezynfekcji powierzchni o szerokim spektrum działania.

3) W SÅO SPA mają zastosowanie wytyczne ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi jak również przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

4) Na teren obiektu SÅO SPA osoby poniżej 16 roku życia mają wstęp tylko pod opieką pełnoletniego opiekuna. SÅO SPA nie ponosi odpowiedzialności za osoby niepełnoletnie

pozostawione bez opieki na terenie obiektu SÅO SPA. Za wszelkie szkody, w tym za zniszczenia lub uszkodzenia mienia SÅO SPA lub innych Klientów SÅO SPA dokonane przez osobę niepełnoletnią pełną odpowiedzialność ponoszą prawni opiekunowie tej osoby.

5) Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, w tym za zniszczenia lub uszkodzenia mienia SÅO SPA lub innych Klientów SÅO SPA, jak również mienia Zamek Łeba Resort & SPA i gości Zamku Łeba Resort & SPA, a SÅO SPA ma prawo dochodzić z tego tytułu odszkodowania od Klienta.

6) SÅO SPA nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Klienta bez nadzoru.

7) Na terenie SĀO SPA obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt.

8) Na terenie SÅO SPA obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, waporyzatorów i podgrzewaczy tytoniu, oraz spożywania alkoholu, wnoszenia naczyń szklanych, żucia gumy i spożywania jedzenia, a każdy przypadek naruszenia tego zakazu może skutkować wyproszeniem Klienta z terenu SÅO SPA bez zwrotu kosztów.

9) Na terenie całego SÅO SPA (poza wyjątkami wskazanymi w Regulaminie) obowiązuje ubiór w szlafrok hotelowy oraz czyste obuwie zmienne (akceptujemy: klapki kąpielowe, klapki hotelowe lub inne obuwie antypoślizgowe). W recepcji akceptowalny jest pełny ubiór lub

10) Klienci w stanie wskazującym na stan nietrzeźwości lub spożycie innych substancji odurzających nie będą obsługiwani, mogą zostać wyproszeni z terenu SÅO SPA bez zwrotu kosztów.

11) Klienci, których zachowanie stwarza zagrożenie dla innych Klientów lub Pracowników i/lub jest rażąco sprzeczne z ogólnoprzyjętymi normami społecznymi nie będą obsługiwani i mogą zostać wyproszeni zarówno z terenu SÅO SPA jak i z obiektu „Zamek Łeba Resort & SPA" bez prawa do zwrotu kosztów.

12) Klienci, których stan higieny odbiega od ogólnie przyjętego standardu nie będą obsługiwani oraz mogą zostać wyproszeni z terenu SÅO SPA bez zwrotu kosztów.

13) Naruszanie porządku i/lub któregokolwiek z przepisów niniejszego Regulaminu SÅO SPA może skutkować wyproszeniem z obiektu „Zamek Łeba Resort & SPA" lub z terenu SÅO SPA bez zwrotu kosztów.

3. Strefa ciszy

1) Na terenie całego SÅO SPA obowiązuje strefa ciszy, za wyjątkiem recepcji spa, gdzie dopuszcza się prowadzenie rozmów półgłosem, w sposób nienaruszający komfortu Klientów przebywających na terenie SÅO SPA.

2) W SÅO SPA zapisy i pomoc we wszystkich sprawach należy dokonywać w miejscu do tego przeznaczonym w recepcji SPA. Rozmowy telefoniczne dozwolone są przed recepcją SPA. W pozostałych miejscach obowiązuje zakaz głośnych rozmów i korzystania z urządzeń, które mogłyby zakłócać komfort wykonywania Zabiegów innym Klientom oraz Pracowników SÅO SPA.

3) SÅO SPA zastrzega sobie prawo do wyproszenia Klientów naruszających obowiązującą ciszę lub w jakikolwiek inny sposób swoim zachowaniem powodujących dyskomfort innych Klientów.

4. Zasady korzystania z oferty SÅO SPA

1) Z oferty Zabiegów SÅO SPA mogą korzystać jedynie osoby powyżej 18 roku życia.

2) Przed świadczeniem Usług SÅO SPA Pracownik przeprowadza szczegółowy wywiad z Klientem oraz poucza o celach Zabiegu, a Klient zobowiązany jest wypełnić ankietę zabiegową oraz podpisać adekwatne oświadczenia i zgody.

3) Warunkiem wykonania Zabiegu w SÅO SPA jest wypełnienie ankiety zabiegowej oraz podpisania adekwatnych oświadczeń i zgód. Brak wypełnienia ankiety i/lub podpisania adekwatnych oświadczeń i zgód uniemożliwia wykonanie Usługi.

4) Pracownik ma prawo odmówić wykonania Usługi lub przerwać Zabieg w przypadku stwierdzenia przeciwskazań zdrowotnych, nieprawidłowych informacji w ankiecie zabiegowej, niezgodności informacji podanych w ankiecie zabiegowej ze stanem faktycznym bez zwrotu kosztów.

5) Podczas Zabiegów należy korzystać z przekazanej przez Pracowników jednorazowej bielizny. W wyjątkowych uzasadnionych okolicznościach, Klient po uzyskaniu zgody Pracownika wykonującego Zabieg może pozostać w bieliźnie prywatnej.

6) Klient zobowiązany jest na bieżąco w trakcie wykonywania Zabiegu informować Pracownika wykonującego Zabieg o ewentualnym pogorszeniu stanu zdrowia lub zmianie swojego samopoczucia oraz wszelkich dolegliwościach zdrowotnych.

7) Pracownik ma prawo odmowy wykonania i przeprowadzenia Usługi bez podania przyczyny. W takim przypadku Klient może uzyskać zwrot wpłaconej kwoty w całości lub części lub wpłacona kwota może zostać zamieniona na voucher na Usługę objętą tą samą stawką VAT do wykorzystania w ciągu 30 dni. Decyzję o formie oraz o wysokości zwrotu wpłaconej kwoty, po rozważeniu okoliczności danej sprawy, podejmuje Manager Spa lub Revenue Manager, a w przypadku ich braku lub nieobecności – dyrekcja Zamku Łeba Resort & SPA.

8) SÅO SPA nie bierze odpowiedzialności za powikłania po wykonaniu Zabiegu lub braku oczekiwanych efektów po Zabiegu, w szczególności w przypadku niepodania przez Klienta wszystkich informacji o swoim stanie zdrowia, podania przez Klienta nieprawdziwych informacji o swoim stanie zdrowia i/lub pielęgnacji lub niewłaściwej pielęgnacji prywatnej Klienta.

5. Umawianie wizyt

1) Prosimy o wcześniejsze, szczegółowe planowanie swojej wizyty w SÅO SPA.

2) W przypadku Klientów, którzy są również Gośćmi hotelowymi „Zamek Łeba Resort & SPA", którzy mają możliwość skorzystania z wybranych Usług SÅO SPA w ramach wybranego przez nich pakietu zaoferowanego przez „Zamek Łeba Resort & SPA" konieczne jest wcześniejsze zarezerwowanie terminu danej Usługi – najpóźniej 7 dni przed przyjazdem do

3) Celem spełnienia Państwa oczekiwań, przy poszanowaniu czasu następnego Klienta, po zarezerwowaniu Usługi w SÅO SPA, w przypadku chęci skorzystania również z innych i/lub dodatkowych Usług, prosimy o poinformowanie o tym fakcie Pracownika przed rozpoczęciem Usługi, który sprawdzi, czy możliwa będzie realizacja innych i/lub dodatkowych Usług.

4) Rezerwacji Usługi można dokonać online w sklepie internetowym na stronie www.zamekleba.pl.

5) W celu dokonania rezerwacji Usługi niezbędne jest podanie następujących danych: imię, nazwisko, numer kontaktowy, adres zamieszkania oraz adres e-mail.

6) Zarezerwowane Usługi w SÅO SPA potwierdzane będą mailowo na adres e-mail podany podczas rezerwacji oraz wiadomością sms na numer kontaktowy podany podczas rezerwacji. Brak potwierdzenia rezerwacji Usługi równoznaczny jest z jej niezarezerwowaniem. W przypadku wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny na numer telefonu wskazany w pkt 7 Regulaminu.

7) Klient zobowiązany jest w przypadku niemożności przybycia na Zabieg odwołać go niezwłocznie po pojawieniu się przyczyny uniemożliwiającej jego przybycie.

8) W przypadku odwołania zamówionej oraz opłaconej Usługi, wpłacona kwota nie podlega zwrotowi, niezależnie od przyczyny rezygnacji.

9) W przypadku zarezerwowanych i nieopłaconych Usług przez Gości obiektu „Zamek Łeba Resort & SPA" rezerwacja może być anulowana bezkosztowo do 3 godzin przed zarezerwowanym Zabiegiem. W przypadku anulacji poniżej 3 godzin przed zarezerwowanym Zabiegiem lub braku anulacji, Gość obiektu „Zamek Łeba Resort & SPA" zostanie obciążony kosztem Zabiegu w całości.

10) Godzina rezerwacji Zabiegu jest godziną rozpoczęcia Zabiegu. Klient na umówiony Zabieg powinien przyjść 5-10 minut wcześniej celem przygotowania do Zabiegu, otrzymania pouczenia o celach Zabiegu jak również wypełnienia stosownej ankiety, wyrażenia niezbędnych zgód i złożenia oświadczeń.

11) W przypadku spóźnienia się Klienta powyżej 15 minut może spowodować niewykonanie przez SÅO SPA Zabiegu lub skrócenie Zabiegu o czas opóźnienia w rozpoczęciu Zabiegu, bez prawa do zwrotu jakiejkolwiek kwoty lub obniżenia ceny Zabiegu.

12) Istnieje możliwość wpisania się na listę rezerwową w przypadku braku wolnych terminów na wybrany Zabieg. W przypadku zwolnienia terminu na dany Zabieg, Pracownicy kontaktują się telefonicznie z pierwszą osobą na liście rezerwowej.

13) W przypadku opóźnienia Zabiegu z winy Pracownika SÅO SPA lub przedłużającej się Wizyty poprzedzającego Klienta, Usługa będzie wykonana bez skracania etapów zabiegowych.

14) SÅO SPA zastrzega sobie prawo do odwołania Zabiegu, przy czym Klient zostanie poinformowany o możliwości umówienia nowego terminu w późniejszym okresie lub o możliwości zmiany terminu rezerwacji na inny dostępny termin. W przypadku gdy po stronie Klienta nie ma możliwości zmiany terminu rezerwacji Zabiegu, która została już w całości opłacona, Klient będzie mógł wybrać czy chce otrzymać zwrot całości wpłaconej kwoty albo voucher na kwotę wpłaconą, który będzie mógł wykorzystać w SÅO SPA w ciągu 30 dni od jego wystawienia. W przypadku braku możliwości po stronie Klienta zmiany terminu rezerwacji, która nie została wcześniej opłacona, rezerwacja zostanie w całości bezkosztowo anulowana.

15) Jeżeli zmiana terminu Zabiegu, o którym mowa w ppkt. 14) powyżej, dotyczy Zabiegu w ramach zakupionego Vouchera, to Voucher pozostaje ważny w niewykorzystanej części oraz na termin na jaki został pierwotnie wystawiony, jednakże nie krócej niż do nowego terminu Zabiegu wyznaczonego przez SÅO SPA, który to termin został uzgodniony z Klientem. W przypadku gdyby jednak wyznaczony przez SÅO SPA nowy termin Zabiegu nie został zaakceptowany przez Klienta, z przyczyn leżących po stronie Klienta, to Voucher pozostaje ważny na termin na jaki został pierwotnie wystawiony.

16) Jeżeli zmiana terminu Zabiegu, o którym mowa w ppkt.14) powyżej, dotyczy Gości „Zamek Łeba Resort & SPA" którzy zarezerwowali Zabieg w ramach pakietu zaoferowanego przez „Zamek Łeba Resort & SPA", to SÅO SPA dokona wszelkich starań aby zrealizować ten Zabieg w innym ustalonym z Klientem terminie w trakcie pobytu Klienta w obiekcie „Zamek Łeba Resort & SPA" albo inny Zabieg zaakceptowany przez Klienta i możliwy do zrealizowania przez SÅO SPA. W przypadku gdy cena innego Zabiegu będzie niższa od ceny Zabiegu wchodzącej w skład pakietu, różnica cenowa nie podlega zwrotowi. W przypadku gdy cena innego Zabiegu będzie wyższa od ceny Zabiegu wchodzącego w skład pakietu, warunkiem skorzystania z tego innego Zabiegu będzie dopłacenie przez Klienta brakującej kwoty. W przypadku gdyby jednak wyznaczony przez SÅO SPA nowy termin Zabiegu nie został zaakceptowany przez Klienta, z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient będzie mógł wybrać czy chce otrzymać zwrot całości wpłaconej kwoty tytułem niezrealizowanego Zabiegu w ramach pakietu albo Voucher na kwotę wpłaconą, który będzie mógł wykorzystać w SÅO SPA w ciągu 12 miesięcy od jego wystawienia.

6. Płatności

1) Klient jest zobowiązany do zapłaty za wykonane Usługi. Z cennikiem Zabiegów można zapoznać się osobiście lub telefonicznie w recepcji SÅO SPA oraz w sklepie internetowym na stronie www.zamekleba.pl

2) Za Usługi świadczone w SÅO SPA można zapłacić następującymi metodami: płatność gotówką lub płatność kartą płatniczą w recepcji obiektu „Zamek Łeba Resort & SPA", płatność online: First Data, płatność kartą, Blik, przelew na konto lub płatność Voucherem.

3) Klientów niebędących Gośćmi obiektu „Zamek Łeba & SPA", którzy chcą dokonać rezerwacji Usługi obowiązuje 100% przedpłata. Kwota wpłacona tytułem rezerwacji Usługi nie podlega zwrotowi, wobec tego prosimy o dokonywanie przemyślanych rezerwacji.

4) Koszt rezerwacji Usług Klientów będących jednocześnie Gośćmi obiektu „Zamek Łeba & SPA" można dołączyć do rezerwacji pobytu w tym obiekcie i w konsekwencji opłacić wraz z resztą obciążeń Klienta do uregulowania podczas wymeldowania z obiektu.

5) Na wniosek Klienta rezygnującego z zarezerwowanej i opłaconej Usługi, w uzasadnionych w ocenie SÅO SPA przypadkach, wpłacona kwota może zostać zamieniona na Voucher na Usługę w SÅO SPA do wykorzystania w ciągu 30 dni, pod warunkiem, że Usługa ta objęta jest tą samą stawką VAT.

6) Klientowi, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 12) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

7) SÅO SPA zastrzega sobie prawo do przeprowadzania czasowych promocji na Zabiegi świadczone w SÅO SPA. Skorzystanie z obniżonej ceny lub promocyjnej oferty może być obwarowane odrębnymi zasadami, z którymi Klient będzie mógł się zapoznać. Z tytułu promocji Klientom, którzy ponieśli pełną cenę Zabiegu nie przysługują żadne roszczenia.

7. Formularze, kartoteki i poufność informacji

1) SÅO SPA działa zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Wszelkie szczegółowe informacje znajdują się w zakładce Polityka Prywatności na stronie internetowej www.zamekleba.pl/polityka-prywatnosci

2) Podczas każdej wizyty, podczas której będzie wykonywany Zabieg, należy wypełnić formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych i kartę konsultacyjną oraz zgodę na wykonanie Zabiegu.

3) Danych osobowych używamy w celach wskazanych w Polityce Prywatności.

4) Wszystkie Zabiegi są ewidencjonowane i objęte poufnością. Personel SÅO SPA zapewnia nieujawnianie danych osobowych i zobowiązany jest do zachowania danych osobowych w poufności.

5) Formami kontaktu z SÅO SPA są:

a) kontakt telefoniczny pod numerem: 59 8635 148,

b) kontakt elektroniczny pod adresem e-mail: spa@zamekleba.pl

8. Vouchery, karnety i pakiety

1) Karnety do SÅO SPA dostępne są w sklepie internetowym na stronie www.zamekleba.pl, a z warunkami zakupu oraz korzystania można zapoznać się w opisie wybranego karnetu. Dla Usług świadczonych w ramach wybranego Karnetu obowiązują również zapisy niniejszego Regulaminu, w zakresie, w którym nie są sprzeczne z warunkami zakupu oraz korzystania z Karnetu.

2) Dla rezerwacji Usług zawartych w pakietach pobytowych „Zamek Łeba Resort & SPA" obowiązują warunki wybranego pakietu oraz zapisy niniejszego Regulaminu, w zakresie, w którym nie są sprzeczne z warunkami wybranego pakietu.

3) Vouchery do SÅO SPA dostępne są w sklepie internetowym na stronie www.zamekleba.pl, z warunkami zakupu oraz korzystania można zapoznać się w opisie wybranego Vouchera. Dla Usług świadczonych w ramach wybranego Vouchera obowiązują również zapisy niniejszego Regulaminu, w zakresie, w którym nie są sprzeczne z warunkami zakupu oraz korzystania.

9. Zasady korzystania z foteli infrared

1) Fotele infrared znajdują się w SÅO SPA.

2) Sesje na fotelach infrared wymagają wcześniejszej rezerwacji.

3) Zalecane jest korzystanie z foteli w ubraniach z naturalnych materiałów, bez dekoracyjnych, odstających elementów.

4) Z jednego fotela infrared jednocześnie może korzystać tylko 1 osoba.

5) Fotele infrared nie powinny mieć kontaktu z cieczami, zalanie wodą lub innym napojem mogą je uszkodzić. Nie należy korzystać z fotela będąc mokrym.

6) Korzystanie z foteli nie jest wskazane bez wcześniejszej konsultacji z lekarzem w przypadku osób ze schorzeniami/zaburzeniami zdrowotnymi, a w szczególności z chorobami układu krążenia, jaskrą, naruszeniem ciągłości skóry, chorobami o podłożu bakteryjnym, wirusowym lub pasożytniczym, ostrymi stanami zapalnymi, gorączką, chorobami nowotworowymi, tętniakiem, nadczynnością tarczycy, w trakcie ciąży lub w trakcie menstruacji.

10. Zasady korzystania ze strefy saun

1) Strefa saun znajduje się w SÅO SPA.

2) W skład strefy saun wchodzą sauna sucha, sauna parowa oraz prysznice, a także przejścia pomiędzy nimi.

3) Ze strefy saun można korzystać codziennie w godzinach 10:00 - 22:00.

4) SÅO SPA ,w godzinach wskazanych w ppkt. 3) powyżej, zastrzega sobie prawo do włączania saun na życzenie, w takim przypadku konieczne jest zgłoszenie woli z korzystania z sauny do recepcji SÅO SPA co najmniej z 30 minutowym wyprzedzeniem.

5) W całej strefie zabrania się biegania oraz nakazuje się zachować szczególną ostrożność, ponieważ powierzchnie, w szczególności podłoga mogą być wilgotne, gorące i śliskie. W przejściach pomiędzy sauną oraz prysznicami należy bezwzględnie korzystać z klapek kąpielowych.

6) W strefie saun obowiązuje strefa ciszy.

7) W strefie saun obowiązuje całkowity zakaz wnoszenia szklanych naczyń.

8) Strefa saun jest strefą beztekstylną, za wyjątkiem ręczników, pareo oraz czapek przystosowanych do korzystania z nich w saunie.

9) Przed wejściem do strefy saun trzeba posiadać własne lub należy pobrać z recepcji SÅO SPA dostępne ręczniki min. po dwie sztuki na osobę – jeden do wycierania się, drugi jako podkładka na ławę lub do owinięcia ciała. W przypadku osób, które zamierzają siadać na wyższych ławach dostępnych w saunie, zobowiązani są oni do posiadania lub pobrania trzeciego ręcznika celem podłożenia go również pod stopy dotykające drewnianych części ławy.

10) Przed wejściem do sauny:

a) należy umyć całe ciało pod prysznicem mydłem i ciepłą wodą, a następnie wytrzeć do sucha,

b) nie należy stosować kosmetyków, w szczególności kremów lub balsamów do ciała,

c) należy zdjąć okulary i szkła kontaktowe,

d) należy zdjąć wszelkie przedmioty metalowe, w tym przedmioty zawierające elementy metalowe, ponieważ mogą one poparzyć ciało,

e) należy zdjąć wszelkie elementy garderoby, w szczególności strój kąpielowy i owinąć umyte i osuszone ciało ręcznikiem.

11) Podczas korzystania z sauny suchej należy siadać lub leżeć na ręczniku, który powinien być rozłożony tak, aby żadna część ciała nie stykała się z powierzchnią drewnianą.

12) Przebywając w saunie sugerowane jest okrycie się ręcznikiem, drzwi do saun muszą być poprawnie zamknięte podczas korzystania jak i po wyjściu z sauny.

13) Z sauny suchej jednocześnie może korzystać nie więcej niż 6 osób.

14) Z sauny parowej jednocześnie może korzystać nie więcej niż 10 osób.

15) W czasie korzystania z sauny oraz po zakończeniu korzystania z sauny nie zaleca się podejmowania wysiłku fizycznego.

16) Po skorzystaniu z sauny należy wypocząć oraz zadbać o właściwe nawodnienie organizmu.

17) Ze strefy saun mogą korzystać wyłącznie osoby w dobrym stanie zdrowia, bez przeciwwskazań lekarskich, w szczególności z sauny nie powinny korzystać osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby mające kłopoty z sercem, diabetycy, osoby z nadciśnieniem tętniczym. Każdy kto cierpi na chorobę przewlekłą, przed pierwszym korzystaniem z sauny, powinien zasięgnąć opinii lekarza.

18) Sesje powyżej 10 minut nie są rekomendowane.

19) Po skorzystaniu z sauny ręczniki należy umieścić w koszach do nich przeznaczonych.

11. Standard obsługi

1) Wszystkie procedury, zapisy oraz obsługa przed, w trakcie i po Zabiegu prowadzone są ze starannością i dbałością o komfort i bezpieczeństwo Klienta.

2) W SÅO SPA zapewniamy:

a) bezpieczny, atestowany i serwisowany sprzęt,

b) wysokiej jakości produkty zabiegowe,

c) zdezynfekowane powierzchnie i sterylne narzędzia zabiegowe,

d) profesjonalny, wykwalifikowany i wykształcony personel,

e) atmosferę bezpieczeństwa i opieki,

f) pełną dyskrecję, szacunek i wysoką kulturę osobistą Pracowników,

g) dowolną formę płatności: gotówka, przelew, karta płatnicza oraz płatności online.

12. Reklamacje

1) Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą Usług świadczonych przez SÅO SPA. Reklamację można złożyć w formie dokumentowej za pośrednictwem korespondencji e-mail na adres: rezerwacja@zamekleba.pl osobiście lub listem poleconym przesłanym na adres: Zamek Łeba Resort & Spa, ul. Sosnowa 1, 84-360 Łeba. W przypadku formy pisemnej w reklamacji należy wskazać adres e-mail Klienta do korespondencji.

2) Klienci mają obowiązek złożenia reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni po wykonaniu Usługi.

3) Podstawą do złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu rezerwacji lub płatności.

4) SÅO SPA rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni od daty ich otrzymania.

5) Odpowiedź na reklamację przekazywana jest wyłącznie za pośrednictwem korespondencji e-mail, na adres e-mail wskazany przez Klienta w reklamacji. W przypadku wątpliwości, za datę doręczenie odpowiedzi na reklamację uznaje się dzień, w którym wiadomość e-mail została nadana do Klienta z poczty e-mail SÅO SPA.

6) W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

13. Zmiany w Regulaminie

1) SÅO SPA zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie, o wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie będziemy Państwa informować na bieżąco w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na naszej stronie internetowej www.zamekleba.pl

2) Każdy Klient ma prawo do wglądu do Regulaminu oraz cennika Usług.

3) Wszystkie osoby przebywające w SÅO SPA zobowiązane są do przestrzegania niniejszego Regulaminu i stosowania się do zaleceń oraz poleceń Pracowników.

4) Niezastosowanie się Klienta do wymagań Regulaminu skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności SÅO SPA za powstałą szkodę po stronie Klienta, w szczególności za przeprowadzony albo przerwany Zabieg albo za odmowę przeprowadzenia Zabiegu. W przypadku naruszenia któregokolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta lub osobę przebywającą na terenie SÅO SPA, SÅO SPA może dochodzić od tej osoby odszkodowania na zasadach ogólnych.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.09.2026 i obowiązuje do odwołania lub do zmiany.

Polityka prywatności

Informacje ogólne

Zgodnie z 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 oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, informujemy, że administratorem danych osobowych jest Firma Turystyczna „Hotel Neptun" S.A., ul. Sosnowa 1, 84-360 Łeba, NIP: 8410011823, e-mail: rezerwacja@zamekleba.pl.

Zakres przetwarzanych danych osobowych

Przetwarzamy następujące kategorie danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, dane dotyczące płatności, numer rejestracyjny pojazdu (jeśli dotyczy), preferencje pobytu, numer pokoju, historia rezerwacji, dane zawarte w korespondencji, adres IP, identyfikatory cookies.

Cele przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe przetwarzane są w celu:

- rezerwacji oraz realizacji usług noclegowych, gastronomicznych i SPA,
- obsługi rezerwacji oraz kontaktu z Gościem,
- wystawiania dokumentów księgowych,
- rezerwacji oraz świadczenia usług dodatkowych, (SPA, wydarzenia, przyjęcia okolicznościowe), w tym usług świadczonych przez SÅO SPA,
- prowadzenia działań marketingowych,
- zapewnienia bezpieczeństwa (monitoring, nagrania rozmów telefonicznych),
- dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi,
- spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Podstawy prawne przetwarzania danych

Podstawą przetwarzania danych osobowych jest:

- m.in. 6 ust. 1 lit. B RODO – wykonanie umowy,
- m.in. 6 ust. 1 lit. C RODO – obowiązek prawny,
- m.in. 6 ust. 1 lit. A RODO – zgoda osoby,
- m.in. 6 ust. 1 lit. F RODO – prawnie uzasadniony interes administratora.

Okres przechowywania danych

Dane przechowywane są:

- przez okres niezbędny do wykonania umowy,
- przez okres wymagany przepisami prawa (m.in. podatkowo-księgowymi),
- do czasu wycofania zgody (dla danych przetwarzanych na podstawie zgody),
- przez okres przedawnienia roszczeń cywilnych.

Odbiorcy danych

Dane mogą być udostępnione podmiotom przetwarzającym je na zlecenie administratora, m.in. firmom IT, firmom księgowym, firmom hostingowym, operatorom płatności, kancelariom prawnym – wyłącznie na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Prawa osób, których dane dotyczą

Osobom, których dane dotyczą, przysługuje:

- prawo dostępu do danych,
- prawo ich sprostowania,
- prawo usunięcia,
- prawo ograniczenia przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych,
- prawo sprzeciwu,
- prawo do cofnięcia zgody.

Skargi można składać do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Zautomatyzowane przetwarzanie i profilowanie

Administrator może stosować zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie, wyłącznie do celów statystycznych i marketingowych. Decyzje nie są podejmowane w sposób wywołujący skutki prawne wobec osoby.

Przekazywanie danych poza EOG

Administrator nie przekazuje danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), chyba że zostanie zapewniony odpowiedni poziom ochrony danych.

Pliki cookies, monitoring i nagrywanie rozmów telefonicznych

Strona internetowa www.zamekleba.pl używa plików cookies w celu poprawy działania serwisu. Użytkownik może zarządzać ustawieniami cookies w swojej przeglądarce. Teren obiektu jest objęty monitoringiem wizyjnym w celu zapewnienia bezpieczeństwa gości i mienia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Rozmowy telefoniczne prowadzone z recepcją oraz innymi działami Zamku Łeba Resort & SPA mogą być nagrywane w celach szkoleniowych, poprawy jakości obsługi, bezpieczeństwa oraz w razie potrzeby – jako materiał dowodowy w przypadku ewentualnych sporów.

Kontakt

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych prosimy o kontakt z Administratorem:

Firma Turystyczna „Hotel Neptun” S.A.
ul. Sosnowa 1, 84-360 Łeba
e-mail: rezerwacja@zamekleba.pl

Procedury ochrony dzieci w Zamku Łeba

Preambuła

Mając na uwadze treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia, Zamek Łeba przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w obiekcie, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom. Politykę ochrony dzieci w naszym obiekcie będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

1. Zamek Łeba prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Zamek Łeba uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Zamek Łeba w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Zamek Łeba zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
5. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

Procedura w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka

1. Zawsze, kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w Załączniku nr 1.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
    a) Zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie. Wykaz przykładowych dokumentów został wskazany w przypisie poniżej. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL)[1]
    b) W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w Załączniku nr 2.

[1] W przypadku odmowy podania danych dziecka można wskazać dodatkowo na okoliczność, że dziecko/jego rodzice są współodpowiedzialni za ewentualne szkody w obiekcie, obok osoby zamawiającej nocleg.

c) Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie)[2].
d) Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.

4. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z Zamku Łeba bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom.
6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu). Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.
7. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.
8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Zamku Łeba np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
11. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia policję.

Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony).

[2] W różnych miejscach rodzice są zobligowani do przygotowania dokumentu, który poświadcza, że wydają oni zgodę na podróżowanie ich dziecka z osobą nie będącą jego prawnym opiekunem. Pytanie o taki dokument ma uświadomić gościowi obiektu, że brak jakichkolwiek danych na temat jego powiązania z dzieckiem, z którym się melduje w obiekcie, nie jest prawidłowy/oczywisty. Stanowi to również argument dla pracownika do zadawania dalszych pytań służących ustaleniu, czy w tej sytuacji nie dochodzi do krzywdzenia dziecka. Istnieje możliwość, aby skorzystać ze wzoru oświadczenia stworzonego przez Zamek Łeba.

Jeśli zawiadamiającym jest pracownik, jednocześnie o zdarzeniu informuje swojego przełożonego.

2. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
   a) dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
   b) pracownik zaobserwował krzywdzenie,
   c) dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie i/lub chaotycznie lub/i popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem dzieci w pokoju osoby dorosłej.
3. W tej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania[3] osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji.
7. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
8. Po interwencji należy opisać zdarzenie w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi

1. Wszystkie osoby pracujące z dziećmi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia zatrudnienia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego dziecka.
2. Każdą osobę zatrudnianą[4] przez Zamek Łeba do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym[5]. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Sprawdzenie

[3] Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1375).
§ 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości. Użyte w § 1 określenie „na gorącym uczynku" oznacza ujęcie sprawcy w toku realizacji którejkolwiek z form stadialnych przestępstwa (ale nie wykroczenia), tj. w fazie karalnego przygotowania, usiłowania lub dokonania. W praktyce najczęściej będzie to usiłowanie, jako że zatrzymanie z reguły udaremnia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiewicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 243. § 2. Osobę ujętą należy niezwłocznie oddać w ręce policji.
[4] W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych należy przewidzieć w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, który będzie dawał realną możliwość egzekwowania przez Zamek Łeba odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania pracowników przez tenże podmiot pod kątem ich bezpieczeństwa dla dzieci. Taki zapis powinien zakładać możliwość kontroli spełnienia obowiązku np. pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej.
[5] Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 152 z późn. zm.).

należy powtarzać co roku. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w Załączniku nr 3.

3. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny kontakt z dziećmi, powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom – Załącznik nr 4.

Słowniczek

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. Dziecko to każda osoba poniżej 18 roku życia.
2. Obca osoba dorosła to każdy człowiek powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
3. Krzywdzenie dziecka oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa.
4. Przestępstwo na szkodę dziecka – na szkodę dzieci mogą być popełnione wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. Wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeku karnego[6]). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).
5. Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi, którego należy sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, jest każda osoba przyjęta do wykonywania tego typu obowiązków, w tym osoba zatrudniona w oparciu o umowę cywilnoprawną, praktykant, stażysta i wolontariusz, niezależnie od obywatelstwa i wieku tej osoby.

[6] Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).