

## **REGULAMIN VILLA ALINA MEDICAL&SPA\*\*\*\***

**REZERWACJE:** Villa Alina Medical&SPA \*\*\*\* przewidziało dwa typy rezerwacji pobyków: standardowy oraz specjalny. Rezerwacja specjalna polega na wpłacie 100% zrabatowanej ceny pakietu/pobyku oraz braku możliwości jego zmiany lub anulacji. W przypadku rezerwacji standardowej tj. potwierdzonej kartą kredytową, przelewem bankowym lub gotówką - opłacie podlega 30% pełnej wartości pakietu/pobyku zawsze w zależności od dokumentów otrzymanych przez Gości od Villa Alina Medical&SPA \*\*\*\*. Załącznik w postaci regulaminu rezerwacji pakietów/pobyków HotelSystems stanowi integralną część regulaminu Villa Alina Medical&SPA \*\*\*\*.

**ANULACJE:** W przypadku anulacji pobyku, za który wpłynęła kwota potwierdzająca rezerwację - wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi. Villa Alina Medical&SPA \*\*\*\* może jednak zaproponować Gościowi inny, dogodny termin realizacji pobyku w ciągu 30 dni w miarę dostępności posiadanych wolnych pokoi.

Pensjonat zastrzega sobie jednak możliwość obciążenia Gościa całą kwotą za pobyt w przypadku nie przybycia lub anulacji rezerwacji w terminie krótszym niż 3 doby od daty pobyku w okresach świąt i długich weekendów.

**ZOBOWIĄZANIA:** Gość zobowiązany jest uregulować całą lub pozostałą należność za pakiet/pobyt w momencie wymeldowania. Korzystając z tzw. kredytu hotelowego w kawiarni i strefie SPA goście proszeni są o pod-pisywanie paragonów. Wszelkie wskazane na paragonach należności za usługi dodatkowe, domówione pod-czas pobyku Gość zobowiązany jest do uregulowania w Recepcji przed wymeldowaniem.

**INFORMACJE DODATKOWE:** Pensjonat zastrzega sobie prawo do zażądania płatności „z góry” w przypadku Gości będących w Pensjonacie na 1 dobę. W przypadku odmowy, Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania karty do pokoju. W przypadku zaistnienia zapachu dymu tytoniowego w pokoju Gościa, Gość obciążony zostanie kosztami dezynfekcji i dearomatyzacji pokoju w wysokości 900 zł. Jeśli w inny, nieuzasadniony sposób Gość przyczyni się do uruchomienia alarmu przeciwpożarowego, zostanie obciążony kwotą 2000 zł za wezwanie Straży Pożarnej. Obiekt nie jest przystosowany dla dzieci poniżej 14. roku życia oraz nie toleruje zwierząt.

### **Proces Rezerwacji Online**

Rezerwacja poprzez system rezerwacyjny odbywa się w następujący sposób:

1. Klient otrzymuje możliwość wyboru oferowanych Pakietów oraz standardowych noclegów, które to przedstawione są w panelu rezerwacyjnym.
2. Po zapoznaniu się z zawartością i ceną Pakietu Klient może wybrać termin wybranego pokoju i opcje dodatkowe lub pakietu pobykowego.

3. Po wyborze Oferty Klient przechodzi do kolejnego kroku - formularza, w którym wypełnia swoje dane osobowe oraz swoje uwagi dotyczące rezerwacji.

4. Po uzupełnieniu danych Klient może dokonać wpłaty zadatku poprzez jeden z wybranych sposobów:

\* kartą kredytową (Visa, Mastercard, Eurocard, JCB, Diners Club, Polcard, Amex)

\* Płatności elektronicznym przelewem bankowym (mTransfer, Płacę z Inteligo, MultiTransfer, Przelew24)

\* standardowym przelewem bankowym

(\*Transakcje kartą kredytową i e-przelewem są realizowane za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay.\*)

4a. Przy wybraniu jednej z pierwszych dwóch opcji Klient przekierowany jest na stronę umożliwiającą wpłatę zadatku poprzez System Obsługi płatności Dotpay. Autoryzacja danych następuje przez połączenie się z systemem Dotpay za pomocą szyfrowanego 128 bitowego protokołu. Po przyjęciu wpłaty przez System Dotpay Klient zostaje automatycznie powiadomiony emailem o potwierdzeniu wpłaty i dokonaniu rezerwacji - E-mail zawierał będzie: dane klienta, nazwę hotelu, opis oferty, całkowitą cenę pobytu, wpłacony zadek oraz kwotę do dopłaty w hotelu. Pozostałą kwotę za zakupiony pobyt Klient wpłaca w Hotelu. Jako podstawę wpłaty zadatku oraz rozliczenie pozostałej kwoty należy przedstawić w recepcji e-mail Potwierdzający Rezerwację.

4b. W przypadku wyboru przez Klienta trzeciej opcji ( zapłacić przelewem bankowym lub zapłacić później ) - Klient otrzymuje emailem potwierdzenie Rezerwacji Wstępnej, która będzie Potwierdzona PO wpłacie zadatku, który to można wpłacić standardowym przelewem bankowym lub systemem online. Rezerwacja utrzymana jest jako Wstępna przez 2 dni robocze od momentu dokonania rezerwacji i może być anulowana jeśli w tym czasie nie wpłynie zaliczka. Po wpłacie zaliczki Klient otrzyma emaila potwierdzającego rezerwację, który należy przedstawić w recepcji hotelu celem pełnego rozliczenia.

### **Rezerwacje Na Zapytanie**

W przypadku braku dostępności pokoju online może być zaoferowany Klientowi pokój Na Zapytanie. Klient po wypełnieniu formularza otrzyma emailem potwierdzenie dostępności terminu ( lub jego braku ) oraz informacje o sposobie wpłaty zadatku. Klient może wpłacić zadek kartą kredytową, elektronicznym przelewem bankowym lub standardowym przelewem bankowym. Rezerwacja będzie potwierdzona w momencie wpłaty zadatku. Po wpłacie zadatku Klient otrzyma e-maila potwierdzającego rezerwację, który należy przedstawić w recepcji hotelu celem pełnego rozliczenia.

### **Opłaty oraz Anulacja Rezerwacji**

1. Klient wpłaca wyliczy zadek w jeden z dostępnych w systemie trzech sposobów, pozostałą część dopłaca po przyjeździe do Hotelu.

2. Klient nie ponosi żadnych kosztów wynikających z wykonania transakcji Rezerwacji.

3. W przypadku Anulacji Rezerwacji, która nastąpi najpóźniej na 10 dni przed datą rozpoczęcia pobytu Anulacja jest bezpłatna. Hotel zobowiązany jest w terminie 14 dni roboczych do zwrotu pełnej kwoty zadatku.

4. W przypadku Anulacji Rezerwacji poniżej 10 dni przed datą przyjazdu zadatek pozostaje w Hotelu. Anulacje w takim terminie wiążą się z utratą pełnej kwoty wpłaconego zadatku.

### **Ustalenia Końcowe**

1. Klient jest odpowiedzialny za prawidłowe wypełnienie danych w formularzu rezerwacyjnym. Hotel nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowy wybór terminu przyjazdu lub wyjazdu lub błędne wypełnienie formularza danych przez Klienta.

2. Za prawidłową obsługę pobrania kwot rezerwacyjnych odpowiedzialny jest system płatności elektronicznych Dotpay.pl

3. Pensjonat oraz firma obsługująca serwis rezerwacji online nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność systemu wynikłych nie z ich winy i innych czynników niezależnych.

### **W trakcie pobytu:**

- Gość Pensjonatu zobowiązany jest do okazania pracownikowi Recepcji przed zameldowaniem dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania karty do pokoju.
- Pokój w Pensjonacie wynajmowany jest na doby. Doba Pensjonatu trwa od godziny 16.00 w dniu wynajmu do godziny 12.00 dnia następnego.
- Jeżeli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że został on wynajęty na jedną dobę.
- Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia Gość Pensjonatu powinien zgłosić w Recepcji do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju, co jednak nie wiąże Pensjonatu. Pensjonat uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
- Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy poza godziną 12.00 jest traktowane jako pobyt. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12.00, program komputerowy Recepcji naliczy opłatę za pół doby wynajmu pokoju wg cen pewnych.
- Gość Pensjonatu nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynęła doba Pensjonatu, za którą uiścić opłatę
- Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju Pensjonacie w godzinach 7.00 – 22.00
- Przebywanie osób nie zameldowanych w pokoju Gościa Pensjonatu po godzinie 22.00 jest równoznaczne w wyrażeniu zgody przez najmującego pokój na odpłatne dokwaterowanie tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według ceny dostawki z cennika dostępnego w recepcji Pensjonatu.
- W Pensjonacie obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22.00 do 7.00.

- W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług Pensjonatu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócano ono spokoju pobytu innych Gości.
- Gość Pensjonatu ponosi pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia urządzeń hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
- Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach Pensjonatu i innych pomieszczeniach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
- Na terenie obiektu występuje zakaz palenia otwartego ognia bez zgody Dyrekcji Pensjonatu.
- Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi. Za zgubienie karty do pokoju, Gość zostanie obciążony kwotą w wys. 50 zł.

#### **Usługi dodatkowe:**

- sprzątnięcie Apartamentu na życzenie: 100zł
  - usługa prania dla gości – 50 zł
  - usługa prania i prasowania – 100zł
  - serwis do Apartamentu – 30zł
- 
- Na terenie obiektu obowiązuje zakaz chodzenia w obuwiu narciarskim oraz wnoszenia sprzętu narciarskiego do pokoi. Wymienione rzeczy należy przechowywać w narciarni.
  - Odpowiedzialność Pensjonatu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do Pensjonatu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Pensjonatu podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu recepcji. Pensjonat ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Pensjonatu albo zajmują zbyt dużo miejsca
  - Pensjonat świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o bezzwłoczne zgłoszenie ich w Recepcji, co umożliwi Pensjonatowi reakcję
  - Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju Pensjonatu przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na jego koszt na adres przez niego wskazany. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Pensjonat przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże na cele charytatywne lub do użytku publicznego
  - W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu Pensjonat może odmówić dalszego świadczenia. Osoba ta zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Pensjonatu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz zapłaty za ewentualnie świadczenie usług osobie, która je narusza
  - Pensjonat może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin Pensjonatu, wyrządzając szkodę w mieniu lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników Pensjonatu lub innych osób przebywających w Pensjonacie, albo też w inny sposób poczynione uszkodzenia lub zniszczenia.

- Gość zobowiązany jest uiścić przy wyjeździe opłatę uzdrowską w wysokości w wys. 4,00 zł/os/dobę tylko gotówką.

#### **Dane osobowe:**

Informujemy, że administratorem danych osobowych jest spółka Biuro Obsługi Inwestorskiej Mirosław Półtorak z siedzibą w 50-335 Wrocław ,ul Sienkiewicza 28/1

Administrator danych osobowych oraz Podmioty przetwarzające dane zapewnią odpowiednie środki ochrony danych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Dane osobowe przetwarzane są w celu rezerwacji noclegu oraz świadczenia usług hotelarskich.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania usługi.

Dodatkowo, po wyrażeniu zgody przez gościa, jego dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingowych w zakresie udzielonej zgody.

Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez czas określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody, do czasu jej odwołania.

Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 30 dniach od daty ich rejestracji.

Państwa dane mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców:\*

- firmom transportowym i taksówkarskim w przypadku zamówienia dla gościa transportu lub przesyłki kurierskiej;
- firmom świadczącym usługi wsparcia IT dla hotelu;
- firmom świadczącym usługi obsługi księgowej;
- firmom świadczącym obsługę prawną;
- firmom świadczącym usługi marketingowe dla hotelu;

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez pensjonat. Ponadto prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia, oraz prawo do bycia zapomnianym w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.

W przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO)/ Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).

Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie hotelu, lub za pomocą skrzynki mailowej: [ado@villaalina.pl](mailto:ado@villaalina.pl) lub [pado@villaalina.pl](mailto:pado@villaalina.pl)

Dane firmy / company details

Mirosław Półtorak Biuro Obsługi Inwestorskiej „COMPLEX”

ul. Sienkiewicza 28/1

50-335 Wrocław

NIP: 898-152-53-37