

# REGULAMIN

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

### § 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Villi Alina Medical&SPA i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, dokonanie rezerwacji, zapłatę zadatku bądź zaliczki lub całego wynagrodzenia za pobyt w Villa Alina Medical&SPA. Dokonując tych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się z treścią regulaminy i akceptuje jego warunki
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Villi Alina Medical&SPA. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej Villi Alina Medical&SPA.

### § 2

1. Poniższym definicjom nadano następujące znaczenie:
  - 1) Villa Alina Medical&SPA/Obiekt – budynek oraz teren mu przyległy zlokalizowany w Polanicy Zdroju przy ul. Matuszewskiego 10.
  - 2) Gość/Klient/Goście/Klienci – osoba fizyczna lub osoby fizyczne, które zgodnie z postanowieniami Regulaminu wynajmują pokój lub pokoje w Villi Alina Medical&SPA
  - 3) Regulamin – niniejszy regulamin Villa Alina Medical&SPA
  - 4) Recepcja – miejsce w Villa Alina Medical&SPA przeznaczone do obsługi Gości, w szczególności do przeprowadzania czynności meldunkowych, wydawania, odbioru oraz zdawania kart dostępu do pokoi, jak również uiszczania opłat za pobyt w obiekcie;
  - 5) Doba hotelowa - doba hotelowa trwająca od godz. 16:00 w dniu wynajmu do godz.12:00 dnia następnego;
  - 6) Cisza nocna – okres w trakcie doby hotelowej trwający w godzinach od 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego, w czasie którego Goście powinni się powstrzymać wszelkich czynności mogących powodować hałas lub zakłócanie wypoczynku innych Gości przebywających w Obiekcie

### § 3

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

## § 4

1. 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 pobytowego.
  - 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.\*)
- 5) 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.
- 6) W przypadku wyboru przez Klienta trzeciej opcji (zapłaci przelewem bankowym lub zapłaci później) - Klient otrzymuje emailem potwierdzenie Rezerwacji Wstępnej, która będzie Potwierdzona po wpłacie zadatku, który to można wpłacić standardowym przelewem bankowym lub systemem online.
- 7) Rezerwacja utrzymana jest jako wstępna przez 2 dni robocze od momentu dokonania rezerwacji i może być anulowana jeśli w tym czasie nie wpłynie zadek. Po wpłacie zadatku Klient otrzyma emaila potwierdzającego rezerwację, który należy przedstawić w recepcji hotelu celem pełnego rozliczenia.

## § 5

1. Rezerwacja na zapytanie odbywa się w następujący sposób:
  - 1) W przypadku braku dostępności pokoju online może być zaoferowany Klientowi pokój Na Zapytanie.
  - 2) Klient po wypełnieniu formularza otrzyma emailem potwierdzenie dostępności terminu (lub jego braku) oraz informacje o sposobie wpłaty zadatku.

- 3) Klient może wpłacić zadatek kartą kredytową, elektronicznym przelewem bankowym lub standardowym przelewem bankowym.
- 4) 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

## § 6

1. Klient wpłaca wyliczony zadatek 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 anulowania rezerwacji po jej złożeniu i opłaceniu (lub nie pojawienia się w obiekcie w dniu przyjazdu) wpłacony zadatek przepada i nie jest zwracany.
4. W przypadku anulowania rezerwacji po jej złożeniu i opłaceniu poprzez dokonanie rezerwacji specjalnej i wpłacenia całości kwoty za pobyt wpłacona suma przepada i nie jest zwracana.
5. Villa Alina Medical&SPA może jednak zaproponować Gościowi inny, dogodny termin realizacji pobytu w ciągu 30 dni w miarę dostępności posiadanych wolnych pokoi.

## § 7

1. Klient jest odpowiedzialny za prawidłowe wypełnienie danych w formularzu rezerwacyjnym.
2. Obiekt nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowy wybór terminu przyjazdu lub wyjazdu lub błędne wypełnienie formularza danych przez Klienta.
3. Za prawidłową obsługę pobrania kwot rezerwacyjnych odpowiedzialny jest system płatności elektronicznych Dotpay.pl
4. Obiekt oraz firma obsługująca serwis rezerwacji online nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność systemu wynikłych nie z ich winy i innych czynników niezależnych.

## § 8

1. Podstawą zameldowania Gościa jest podpisanie przez niego karty meldunkowej oraz okazanie przy zameldowaniu dokumentu tożsamości potwierdzającego tożsamość lub innego dokumentu identyfikacyjnego zawierającego dane osobowe oraz zdjęcie.
2. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie pracownik Obiektu ma prawo odmówić wydania karty dostępu do pokoju.
3. W karcie meldunkowej Gość wpisuje swoje imię i nazwisko, dane adresowe oraz składa własnoręczny podpis.
4. 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

5. Gość nie może przekazywać pokoju osobie trzeciej, nawet jeżeli nie upłynął okres, za który uiszczył on opłatę za pobyt.
6. Osoby nie zameldowane w pokoju mogą gościnnie przebywać w pokoju Gościa w czasie trwania doby hotelowej, z wyłączeniem czasu trwania Cisy nocnej.

## § 9

1. Pokoje w Villa Alina Medical&SPA wynajmowane są na Doby hotelowe.
2. Jeżeli Gość nie określił czasu wynajmu pokoju, przyjmuje się, że pokój wynajmowany jest na jedną Dobę hotelową.
3. W przypadku wynajmu pokoju na więcej niż jedną Dobę hotelową, wynajem pokoju rozpoczyna się z początkiem pierwszej Doby hotelowej i trwa nieprzerwanie do zakończenia ostatniej Doby hotelowej, obejmującej okres najmu pokoju. Wcześniejszy wyjazd Gościa z Villa Alina Medical&SPA nie uprawnia Gościa do otrzymania zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenia i zobowiązuje Gościa do opłacenia całego zarezerwowanego pobytu.
4. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia Gość powinien zgłosić w Recepcji Obiektu najpóźniej do godz.10:00 ostatniego dnia planowanego pobytu. Życzenie Gościa zostanie uwzględnione w miarę dostępności pokoi.
5. Pozostanie Gościa w pokoju po zakończeniu Doby hotelowej lub pozostawienie rzeczy po zakończeniu Doby hotelowej, uprawnia Villę Alina Medical&SPA do obciążenia Gościa za kolejną Dobę Hotelową.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej nie przysługuje mu prawo żądania zwrotu opłaty za daną dobę hotelową.
7. Za wynajem pokoju w Villi Alina Medical&SPA Gość zobowiązany jest uiszczyć opłatę w wysokości określonej w momencie rezerwacji zgodnie z Regulaminem rezerwacji pokoi.

## § 10

Dokonanie rezerwacji pokoju w Villi Alina Medical&SPA oznacza zapoznanie się z postanowieniami niniejszego Regulaminu i akceptację jego treści przez wszystkich Gości użytkujących pokój.

## §11

1. Villa Alina Medical&SPA świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń w zakresie jakości świadczonych usług, Gość zobowiązany jest o ich niezwłoczne zgłoszenie w Recepcji Obiektu. Gość uprawniony jest także do składania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Obiekt.
2. Villa Alina Medical&SPA nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia wynikające ze zdarzeń losowych i działania siły wyższej.

## § 12

1. Villa Alina Medical&SPA ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie i na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego.
2. Villa Alina Medical&SPA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli przedmioty te nie zostaną złożone na przechowanie w Recepcji.
3. Villa Alina Medical&SPA zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów o znacznej wartości, zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
4. Przedmioty pozostawione przez Gościa w pokoju bądź na terenie Obiektu będą po uzgodnieniu z Gościem odsyłane na wskazany przez Gościa adres zamieszkania na jego koszt i ryzyko
5. W razie braku dyspozycji co do ich odesłania lub braku kontaktu z Gościem, przedmioty te będą przechowywane na koszt Gościa przez 3 miesiące, a następnie zostaną zutylizowane, bądź przeznaczone na cele charytatywne.
6. Artykuły spożywcze po upływie 6 godzin od opuszczeniu pokoju przez Gościa będą utylizowane.

## § 13

1. Korzystanie z parkingu Villi Alina Medical&SPA jest bezpłatne.
2. Parking przy Villa Alina Medical&SPA nie jest parkingiem strzeżonym i posiada ograniczoną liczbę miejsc postojowych.
3. Villa Alina Medical&SPA nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pojazdu Gościa bądź pozostawionych w nim przedmiotów zarówno, gdy pojazd Gościa został pozostawiony na parkingu przy Villi Alina Medical&SPA, na jej terenie lub poza nią.
4. Parkowanie na terenie posesji Obiektu jest możliwe jedynie w miejscach wyznaczonych. Pojazdy zaparkowane w miejscach niedozwolonych będą usunięte na koszt użytkownika.

## § 14

1. Villa Alina Medical&SPA może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, wyrządził szkodę w mieniu Villi Alina Medical&SPA lub innych Gości albo też w inny sposób zakłócił spokój w obiekcie lub naruszył Regulamin.
2. Zachowanie Gości nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości przebywających na terenie Obiektu. Villa Alina Medical&SPA może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
3. W przypadku nieprzestrzegania przez Gościa postanowień Regulaminu, Villa Alina Medical&SPA ma prawo do wykwaterowania Gościa, po uiszczeniu zamówionych przez Gościa świadczeń oraz pokryciu kosztów ewentualnie powstałych szkód z jego winy na terenie obiektu w mieniu Villi Alina Medical&SPA lub osób trzecich.

## § 15

1. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach, bez uzgodnienia z Recepcją, jakichkolwiek urządzeń grzewczych zasilanych energią elektryczną, gazową lub inną, nie stanowiących ich wyposażenia.
2. W Obiekcie zabrania się palenia papierosów oraz innych wyrobów tytoniowych, jak również używania otwartego ognia.
3. Palenie wyrobów tytoniowych dozwolone jest jedynie na zewnątrz obiektu w wyznaczonym miejscu.
4. Niezastosowanie się do zakazu palenia wewnątrz budynku będzie skutkowało koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty w wysokości 900 zł z tytułu ozonowania pomieszczenia.
5. Gość może zostać obciążony kosztami interwencji straży pożarnej jak również kosztami związanymi z użyciem instalacji lub urządzeń przeciwpożarowych w wysokości 2 000 zł w przypadku zainicjowania alarmu przeciwpożarowego, jak również prowadzenia akcji gaśniczej, na skutek palenia wyrobów tytoniowych lub posługiwania się otwartym ogniem.
6. W pokojach nie można przechowywać substancji niebezpiecznych lub łatwopalnych, które stanowić mogą zagrożenie.
7. Obiekt nie jest dostosowany dla dzieci poniżej 14 roku.

## § 16

Na terenie obiektu Villi Alina Medical&SPA obowiązuje zakaz wprowadzania i posiadania zwierząt.

## § 17

1. Goście Villi Alina Medical&SPA mogą korzystać z pomieszczenia narciarni, a także innych pomieszczeń przeznaczonych do wspólnego korzystania Gości.
2. Zabronione jest wnoszenie do pokoi nart, desek snowboardowych i rowerów oraz chodzenia w butach narciarskich i snowboardowych (poza pomieszczeniami narciarni)
3. Goście mogą skorzystać z dodatkowych usług świadczonych przez Villę tj.: dodatkowe sprzątnięcie Apartamentu na życzenie - koszt 100zł, usługa prania dla gości - koszt 50 zł , usługa prania i prasowania- koszt 100zł , serwis do Apartamentu - koszt 30zł.

## §18

1. Gość ma obowiązek należycie zabezpieczyć pokój, tak aby dostęp do niego nieupoważnionych osób trzecich nie był możliwy.
2. Każdorazowo po opuszczeniu pokoju należy upewnić się, że drzwi do pokoju są zamknięte.
3. W czasie nieobecności Gościa w pokoju, okna i drzwi wejściowe do pokoju oraz drzwi balkonowe powinny pozostać zawsze zamknięte.
4. W przypadku pozostawienia przez Gościa niezabezpieczonych drzwi wejściowych do pokoju Villa Alina Medical&SPA nie ponosi odpowiedzialności za utratę mienia należącego do Gościa.
5. Na zakończenie pobytu należy zwrócić w Recepcji klucz magnetyczny do pokoju. Zgubienie karty lub jej zniszczenie skutkuje naliczeniem dodatkowej opłaty 50 zł.

## §19

1. Gość ponosi odpowiedzialność materialną (wg wewnętrznego cennika) za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych a także wszelkiego rodzaju zabrudzenia biologiczne i inne nadmierne zabrudzenia, powstałe z jego winy lub winy odwiedzających go osób.
2. Jeżeli Gość podczas swojego pobytu w pokoju hotelowym nie zgłosi braków w wyposażeniu pokoju i łazienki, po jego wyjeździe, w przypadku komisyjnego stwierdzenia braku któregoś elementu wyposażenia, Villa Alina Medical&SPA ma prawo obciążyć Gościa za braki w wyposażeniu.

## §20

Zasady korzystania ze Strefy SPA oraz Sali Fitness zawarte są w odrębny regulaminie „Regulamin Spa Villa Alina Medical&SPA”

## § 21

Gościom przysługuje możliwość wyboru formy i sposobu podania śniadania w okresie jego trwania spomiędzy bufetu w formie szwedzkiego stołu lub serwowanego na życzenie do stolika.

## § 22

Goście korzystający z usług świadczonych przez Villę Alina Medical&SPA akceptują, iż na terenie obiektu w celu zapewnienia bezpieczeństwa stosowany jest monitoring.

## §23

1. 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 podpisywanie paragonów, wystawionych przez Kawiarnię. Wszelkie wskazane na paragonach należności za usługi dodatkowe, domówione podczas pobytu Gość zobowiązany jest do uregulowania w Recepcji przed wymeldowaniem.
2. Gość zobowiązany jest uiścić przy wyjeździe opłatę uzdrowską w wysokości w wys. 4,50 zł/os/dobę tylko gotówką.

## § 24

1. Wszelkie roszczenia finansowe wobec Gościa wynikające z korzystania z usług świadczonych przez Villa Alina Medical&SPA, nieuregulowane w określonym przez usługodawcę terminie, będą kierowane na drogę postępowania sądowego niezwłocznie po dokonaniu wezwania Gościa do zapłaty.
2. Kosztami postępowania dochodzenia należności na drodze sądowej i egzekucyjnej obciążony zostanie Gość zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## § 25

1. Informujemy, że administratorem danych osobowych jest spółka Biuro Obsługi Inwestorskiej Mirosław Póltorak z siedzibą w 50-335 Wrocław ,ul Sienkiewicza 28/1
2. Administrator danych osobowych oraz Podmioty przetwarzające dane zapewnią odpowiednie środki ochrony danych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu rezerwacji noclegu oraz świadczenia usług hotelarskich.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania usługi.
5. Dodatkowo, po wyrażeniu zgody przez gościa, jego dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingowych w zakresie udzielonej zgody.
6. 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.
7. Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 30 dniach od daty ich rejestracji.
8. Dane Gości mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców:
  - a. firmom transportowym i taksówkarskim w przypadku zamówienia dla gościa transportu lub przesyłki kurierskiej;
  - b. firmom świadczącym usługi wsparcia IT dla hotelu;
  - c. firmom świadczącym usługi obsługi księgowej;
  - d. firmom świadczącym obsługę prawną;
  - e. firmom świadczącym usługi marketingowych dla hotelu;
9. Gościom przysługuje prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez Obiekt. 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.
10. W przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, Gościom przysługuje prawo do wniesienia skargi do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO)/ Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).
11. 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) § 20

## § 26

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z niniejszą Umową będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.