

REGULAMIN HOTELU DIVA SPA** W KOŁOBRZEGU**

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU.

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu DIVA SPA **** w Kołobrzegu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, wniesienie opłaty rezerwacyjnej za pobyt w Hotelu, wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej. Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji Hotelu DIVA SPA**** w Kołobrzegu, a także na stronie Hotelu www.hoteldivaspa.pl

§2 DOBA HOTELOWA.

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe. Doba hotelowa trwa od godz. 16.00 do godz. 12.00 dnia następnego.
2. Pokoje w Hotelu są dostępne od godziny 16.00 w dniu przyjazdu do godziny 12.00 w dniu wyjazdu. W wyjątkowych sytuacjach może się zdarzyć, że doba hotelowa rozpocznie się później niż o godzinie 16.00.
3. Goście, którzy nie wymeldują się do godz. 12.00 zostaną obciążeni kosztem kolejnej doby.
4. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku, gdy Goście nie przestrzegają obowiązującego Regulaminu.

§3 REZERWACJA POKOI I PŁATNOŚĆ.

1.Rezerwacja niegwarantowana.

Może być bez kosztowo zmieniona lub anulowana do godz. 16.00 w dniu przyjazdu. Dokonując rezerwacji niegwarantowanej klient musi liczyć się z tym, że jeśli nie pojawi się w Hotelu Diva SPA do godziny 16.00 w dniu rozpoczęcia pobytu - jego rezerwacja jest automatycznie anulowana przez system, a pokój może zostać w tym dniu sprzedany.

2. Rezerwacja gwarantowana.

W przypadku rezerwacji gwarantowanej tj. potwierdzonej kartą kredytową lub przelewem bankowym - opłacie podlega minimum pierwsza doba zakwaterowania, a w przypadku pakietów i pobyków 30-50% wartości pakietu, zawsze w zależności od dokumentów otrzymanych przez klienta od Diva SPA. Pokój pozostaje w dyspozycji klienta przez pierwszą dobę.

3. Gość zobowiązany jest uregulować całą lub pozostałą należność za zamówione usługi w dniu rozpoczęcia pobytu, niezwłocznie po przybyciu do Hotelu Diva SPA, przy dopełnianiu formalności meldunkowych.

§4 ANULOWANIE REZERWACJI.

1. W przypadku anulowania rezerwacji, za którą wpłynęła opłata, wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi. Hotel Diva SPA****, w uzasadnionych przypadkach, może zaproponować klientowi inny termin.

2. Dla rezerwacji anulowanych w przedziale czasowym:

- złożonej w terminie krótszym niż 7 dni przed dniem rozpoczęcia pobytu, gościowi nie przysługuje zwrot opłaty rezerwacyjnej. Możliwa jest jednak zmiana terminu pobytu na inny.
- złożonej na 7 do 14 dni przed rozpoczęciem pobytu, gościowi przysługuje zwrot 50% opłaty rezerwacyjnej.
- złożonej na 14 do 30 dni przed rozpoczęciem pobytu, gościowi przysługuje zwrot opłaty rezerwacyjnej w wysokości 70%.

3. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju z zachowaniem warunków podanych na potwierdzeniu rezerwacji lub w przypadku niedojazdu Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, opłata rezerwacyjna nie zostaje zwrócona.

4. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za pobyt.

§5 ZAMELDOWANIE.

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej.

2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.

3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.

4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.

§6 USŁUGI.

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.

2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji Hotelu.

3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:

- warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,

- bezpieczeństwo pobytu,

- profesjonalną obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,

- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.

4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,

- budzenie o wyznaczonej godzinie,

- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu,

- przechowanie bagażu Gościa,

- zamawianie taksówki.

§7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI.

1. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu tj. uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz niezwłoczne opuszczenie Hotelu.

4. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyjąć kartę z czytnika, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi.

5. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.

6. W Hotelu DIVA SPA**** obowiązuje całkowity zakaz palenia, dotyczy to również balkonów. W przypadku naruszenia tego zakazu Hotel obciąży Gościa karą w wysokości 1000,00 zł.

7. W przypadku, gdy Goście, bez wiedzy personelu i po godzinach funkcjonowania Punktów usług dodatkowych (np. basen, wypoczywalnia, SPA, Kawiarnia, Restauracje i in.) wtargną do tych pomieszczeń, zostaną obciążeni karą w wysokości 1000,00 zł lub równowartością faktycznie poniesionych strat.

8. W przypadku uruchomienia alarmu przeciwpożarowego z winy Gościa, ponosi on koszt w wysokości 1000,00 zł i koszt nieuzasadnionego wezwania Straży Pożarnej i Służb Medycznych.

§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU.

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym czy poza terenem Hotelu.

§9 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH.

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

§10 CISZA NOCNA.

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.
2. W przypadku naruszenia ciszy nocnej Gość, który dopuścił się takiego naruszenia zostanie wezwany do niezwłocznego zaprzestania takich działań. W przypadku gdy nie dostosuje się do żądań Hotelu zostanie obciążony karą pieniężną w wysokości 1000,00 zł lub wydalony z Hotelu.

§11 REKLAMACJE.

1. Reklamacje przyjmuje Recepcja. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, w trakcie trwania pobytu.

§12 POSTANOWIENIA DODATKOWE.

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie Hotelu za dodatkową opłatą. Jednakże właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu.

2. W Hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu.

3. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.

4. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Hotel dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.

5. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji, sprzedaży obnośnej, dystrybucji ulotek, które reklamują produkt lub usługę konkurencyjną, w stosunku do produktu / usługi świadczonej przez Hotel.

6. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.

7. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.

8. Realizacja usług hotelowych odbywa się na podstawie obowiązującej oferty hotelowej, wg podanych cen.

9. Naruszenie zasad i postanowień niniejszego Regulaminu wiąże się z nałożeniem na Gościa kary pieniężnej w wys. do 1000,00 zł lub wartości faktycznie poniesionej straty przez Hotel lub innych Gości.

10. Oprócz regulaminu hotelowego obowiązują również regulaminy poszczególnych obiektów.