

## **§1 Przedmiot Regulaminu**

*Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Willi Sudety i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.*

- *Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Willa Sudety.*
- *Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji, a także do pobrania ze strony [www.willa-sudety.pl](http://www.willa-sudety.pl)*

*Właściciele i Pracownicy Willi Sudety będą Państwu bardzo wdzięczni za współpracę w przestrzeganiu niniejszego regulaminu, który ma służyć zapewnieniu spokoju i bezpieczeństwa pobytu wszystkich naszych Gości.*

## **§2 Doba hotelowa**

1. *Pokój w Willi Sudety i Apartamentach wynajmowany jest na doby.*
2. *Doba hotelowa trwa od godziny 14.00 do godziny 11.00.*
3. *Jeśli gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.*
4. *Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godziny 9.00 dnia, w którym upływa termin czasu pobytu.*
5. *Willa Sudety uwzględnia życzenia przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości i dostępności pokoi.*
6. *Za przedłużenie doby hotelowej pobieramy następujące opłaty:*
  - *przedłużenie pobytu do godz. 16:00 podlega opłacie 120 PLN;*
  - *przedłużenie pobytu dłużej niż do godz. 16.00 podlega pełnej opłacie za dobę hotelową.*

## **§3 Rezerwacja i meldunek**

1. *Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią, wypełnienie karty meldunkowej z podpisem włącznie.*
2. *Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.*
3. *Osoby nie zameldowane w Willi Sudety mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godz. 7:00 do godz. 22:00.*
4. *Willa Sudety może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników, lub innych osób przebywających w Willa Sudety.*

5. Willa Sudety zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości 200 PLN/dobę za dodatkowe usługi, lub w ramach kaucji.
6. Rezerwację Gość powinien potwierdzić wpłatą zadatku w terminie 48 godzin lub wg uzgodnień, w wysokości 30% wartości rezerwacji przelewem lub kartą. Zadatek co do zasady jest bezwrotny. Jednak w uzasadnionych przypadkach (poważne zachorowanie, trudne wydarzenie życiowe, itp...) odwołania rezerwacji pobytu w terminie do 30 dni przed datą realizacji rezerwacji indywidualnej, zadatek zostanie zwrócony. Każdą sprawę rezygnacji, Willa Sudety rozpatrzy oddzielnie, kierując się dobrem Gościa.
7. W przypadku rezerwacji niezadatowanej i braku przyjazdu Gościa do godziny 18.00 do Willi Sudety, oraz braku bieżącej informacji telefonicznej o późniejszym przyjeździe, rezerwacja zostanie stornowana, a pokój będzie skierowany do dalszej sprzedaży.
8. W przypadku rezerwacji gwarantowanej kartą i nie dojazdu Gościa w zaplanowanym terminie do Willi Sudety, Hotel obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową, lub przy dłuższej rezerwacji za 30% zadatku, z zastrzeżeniem, jeżeli pobyt w Willi Sudety miał mieć miejsce w terminach wysokiego sezonu (lipiec, sierpień), długich weekendów lub świąt, Willa Sudety będzie miała prawo obciążyć Gościa za całość zaplanowanego pobytu.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Willa Sudety nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową. W przypadku skrócenia pobytu w trakcie jego trwania, Willa Sudety nie zwraca opłaty za niewykorzystaną część pobytu.

#### **§4 Usługi hotelowe oraz usługi dodatkowe**

1. Willa Sudety świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Willa Sudety ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu, sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Willa Sudety dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Willa Sudety świadczy nieodpłatne następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,

- *przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie w Recepcji z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu,*
- *przechowanie bagażu Gościa, lecz tylko w terminie pobytu Gościa, a także jeśli bagaż posiada cechy osobiste, a nie wielkogabarytowe,*
- *zamawianie taxi.*

### **§5 Odpowiedzialność Gości**

- 1. Na terenie Willi Sudety dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za bezpieczeństwo i zdrowie dziecka, pozostającego pod jego opieką. Opiekunowie ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania ich dzieci, lub pozostających pod ich opieką dzieci.*
- 2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Willa Sudety powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób lub osób odwiedzających te ostatnie. Willa Sudety zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wyceny strat dokonuje właściciel firmy lub osoby przez niego upoważnione. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Willa Sudety może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Willi Sudety, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Willi Sudety.*
- 3. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa zamknąć okna i drzwi balkonowe, szczególnie na najniższych kondygnacjach, wyłączyć telewizor, wyjąć z gniazdka ładowarki, zgasić światło, zakręcić krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.*
- 4. Willi Sudety przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Willi, w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt, lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.*
- 5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe i przepisy Sanepid, zabronione jest palenie papierosów i tytoniu na terenie obiektu poza miejscami wyznaczonymi oraz używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju hotelowego.*

## **§6 Odpowiedzialność Willa Sudety**

- 1. Willa Sudety ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 kodeksu cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.*
- 2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.*
- 3. Willa Sudety odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu w Recepcji.*
- 4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym.*
- 5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, nawet kiedy samochód zaparkowany był na terenie posesji Willi Sudety.*

## **§7 Zwrot Rzeczy Pozostawionych w Willa Sudety**

- 1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres, na jego koszt.*
- 2. W wypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowa powyższe przedmioty przez okres jednego miesiąca, a po upływie tego czasu przedmioty przejdą na własność Willi Sudety. Ze względu na swoje właściwości, artykuły spożywcze przechowywane będą przez 24 godziny.*

## **§8 Cisza Nocna**

- 1. W Willi Sudety obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego.*

## **§9 Reklamacje**

- 1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.*
- 2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.*
- 3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.*

*Właściciele Willi Sudety*

*Data aktualizacji: 07.03.2018r.*