ESSENSE
Baltic Resort & SPA

REGULAMIN RESORTU

Serdecznie witamy Państwa w Essense Baltic Resort & SPA. Dziękujemy za przestrzeganie regulaminu, który służy zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu naszym Gościom.

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie resortu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki czy też przedpłaty lub całej należności za pobyt w resortu. Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu

2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie resortu Essense Baltic Resort & SPA.

Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, a także na stronie resortu: essense.pl

§ 2

DOBA HOTELOWA

1. Jednostką rozliczeniową usług noclegowych jest doba pobytowa. Doba pobytowa rozpoczyna się o godz. 16:00, a kończy o godz. 11:00 dnia następnego.

2. W przypadku nieokreślenia przez Gościa czasu pobytu w rezerwacji przyjmuje się, że apartament został wynajęty na jedną dobę hotelową.

3. Prośbę o przedłużenie pobytu poza okres wskazany w rezerwacji należy zgłosić najpóźniej do godz. 15:00 dnia poprzedzającego planowany wyjazd. Resort może uwzględnić prośbę w miarę dostępności apartamentów, z zachowaniem postanowień Regulaminu.

4. Resort może odmówić przedłużenia pobytu w przypadku braku pełnej płatności za dotychczasowy pobyt lub w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu przez Gościa lub osoby przebywające na terenie Obiektu za jego zgodą.

5. Przedłużenie doby pobytowej do godz. 12:00 w dniu planowanego wyjazdu wymaga zgłoszenia do godz. 15:00 dnia poprzedzającego.

6. Przedłużenie doby do godz. 18:00 skutkuje naliczeniem opłaty w wysokości 50% ceny noclegu obowiązującego w dniu wyjazdu. Przedłużenie o więcej niż 7 godzin wymaga uiszczenia opłaty w wysokości 100% wartości doby pobytowej.

7. Pozostawienie rzeczy w apartamencie po godz. 11:00 bez zgody Obiektu traktowane jest jako przedłużenie pobytu i podlega opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 3

REZERWACJA I MELDUNEK

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

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

3. Osoby niezameldowane w resorcie mogą gościnnie przebywać w pokoju resortu od godziny 8:00 do godziny 22:00.

4. Resort może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu resortu lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracownikach resortu lub innych osobach przebywających w resorcie

5. Warunkiem zameldowania jest opłacenie w 100% wartości rezerwacji.

6. Resort zastrzega sobie prawo do pobrania preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego na usługi dodatkowe.

7. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości 50% wartości w terminie 7 dni od dnia złożenia rezerwacji, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w resorcie zawartej pomiędzy Gościem/ Gośćmi a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O. O. ustalono inaczej. Brak zaliczki może skutkować anulowaniem rezerwacji, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w resorcie zawartej pomiędzy Gościem/ Gośćmi a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O. O ustalono inaczej.

8. W przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do resortu, zaliczka nie zostaje zwrócona, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w resorcie zawartej pomiędzy Gościem/Gośćmi a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O. O ustalono inaczej.

9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej resort nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową, a jeśli fakt ten został zgłoszony po godzinie 12:00 danego dnia również za kolejną dobę hotelową, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w resorcie zawartej pomiędzy Gościem/Gośćmi a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O. O. ustalono inaczej.

10. Pobyty Pakietowe traktowane są całościowo i w przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie ich trwania resort nie zwraca opłaty za Pakiet ani jego część.

11. Za zgubienie karty hotelowej pobierana jest opłata w wysokości 20 zł.

§4

USŁUGI

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

2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.

3. Resort ma obowiązek zapewnić Gościom:

. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,

. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,

. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w resorcie,

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

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

. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,

. budzenie o wyznaczonej godzinie,

. przechowanie bagażu Gościa,

. zamawianie transportu.

5. Resort zapewnia nocleg dla zwierząt podróżujących z ich właścicielami (Gośćmi resortu). Usługa ta związana jest z dodatkowymi kosztami, o których mówi Regulamin Pobytu Zwierząt w resorcie.

§ 5

USŁUGA SERWISOWA

1. W ramach pobytu gwarantowane jest wyłącznie codziennie opróżnianie koszy na śmieci – usługa ta realizowana jest niezależnie od życzenia Gościa w godzinach 12:00-18:00.

2. Serwis pobytowy realizowany jest przy rezerwacjach trwających powyżej 6 nocy – odbywa się on po 3 dobie od dnia przyjazdu.

3. Istnieje możliwość zamówienia dodatkowego serwisu sprzątającego. Koszt takiej usługi wynosi 100 zł. Chęć skorzystania z dodatkowego sprzątania należy zgłosić w recepcji.

4. Wymiana ręczników i pościeli odbywa się wyłącznie na życzenie Gościa:

a) wymiana ręczników – zgodnie z harmonogramem ustalonym indywidualnie z Gościem, cena dla 1 osoby 20 zł (komplet)

5. Realizacja wszystkich usług dodatkowych jest uzależniona od dostępności personelu i wymaga wcześniejszego zgłoszenia w Recepcji.

§ 6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Dzieci poniżej 13. roku życia powinny znajdować się na terenie resortu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania niepełnoletnich oraz ubezwłasnowolnionych lub częściowo ubezwłasnowolnionych podopiecznych. Opiekunowie prawni są również odpowiedzialni za opiekę nad dziećmi poniżej 18. roku życia w przestrzeni basenowej oraz ponoszą za nie pełną odpowiedzialność.

2. Resortowi przysługuje prawo pobrania płatności na podstawie posiadanych danych karty kredytowej/płatniczej lub depozytu gotówkowego w zakresie realizowanych i zaakceptowanych przez Gościa usług oraz innych uzasadnionych zobowiązań powstałych w trakcie pobytu.

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

4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, resort może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań resortu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia resortu.

5. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zatrzasnąć drzwi.

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

7. Na terenach ogólnodostępnych resortu w tym m.in. na korytarzach, łącznikach, windach, lobby, basenie, terenach zielonych, itp. obowiązuje całkowity zakaz spożywania własnego (czyt. niezakupionego w resorcie) alkoholu.

§7

ODPOWIEDZIALNOŚĆ RESORTU

1. Operator ponosi odpowiedzialność wobec Gościa na zasadach wynikających z obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego (art. 846 i nast.).

2. Przedmioty wartościowe należy składać w sejfie w apartamencie. Operator może odmówić przyjęcia przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu lub nadmiernie zajmujących miejsce.

3. Resort zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu resortu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.

4. Resort nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt w nim pozostawionych, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu resortu czy poza terenem resortu.

§8

ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju resortu przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.

2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, resort przechowa powyższe przedmioty przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność resortu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny

3. W stosunku do rzeczy pozostawionych, wobec których nie ustalono osoby właściciela lub nie ustalono jego adresu – zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa w tym m.in. przepisy kodeksu cywilnego.

4. Dla pozostawionych w resorcie pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną w zakresie przechowywania stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym m.in. kodeksu cywilnego.

§9

REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.

2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja resortu.

3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§10

POSTANOWIENIA PORZĄDKOWE

1. W resorcie obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 8:00 rano.

2. W resorcie i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz nowatorskich wyrobów tytoniowych poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Niestosowanie się do zakazu jest równoznaczne ze zgodą na obciążenie rachunku Gościa kwotą 500 zł.

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

4. Zakazuje się prowadzenia na terenie resortu akwizycji i sprzedaży obnośnej.

5. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie resortu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, oraz innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości resortu.

6. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach resortu i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.

7. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych własnych (należących do Gościa resortu lub wniesionych przez Gościa resortu) grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.

KLAUZULA INFORMACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Gości jest Essense Management sp z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze pod adresem: ul. Wrocławska 17B lok (dalej: Administrator”)

2. Dane osobowe gości przetwarzane są w celu:

a) realizacji usług hotelowych,

b) dopełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze,

c) zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających na terenie obiektu, w tym w szczególności małoletnich.

3. W związku z obowiązkami wynikającymi z przepisów dotyczących ochrony małoletnich (tzw. „Lex Kamilek”), Administrator może przetwarzać dane osobowe w zakresie niezbędnym do:

a) weryfikacji tożsamości osób dorosłych oraz ich relacji z małoletnimi,

b) przeciwdziałania zagrożeniom wobec małoletnich,

c) realizacji obowiązków związanych z reagowaniem na sytuacje mogące zagrażać bezpieczeństwu małoletnich.

4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest:

a. wykonanie umowy o świadczenie usług hotelowych,

b. obowiązek prawny ciążący na Administratorze,

c. prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa osób i mienia.

5. Dane osobowe mogą być udostępniane wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom ścigania, sądom oraz instytucjom publicznym właściwym w zakresie ochrony małoletnich.

6. Korzystamy z usług firm programistycznych i utrzymujących systemy teleinformatyczne, z którymi mamy zawarte stosowne umowy. Umowy te obejmują zasady przetwarzania danych i poufność. Dane te nie są udostępniane i żadna z tych firm nie ma prawa przetwarzać danych w inny sposób niż określony w umowie. Twoje dane o ile firma ma do nich dostęp mogą być przetwarzane wyłącznie na potrzeby prawidłowego świadczenia usług.

7. Kontakt z Administratorem Danych możliwy jest pod adresem: Essense Baltic Resort and SPA, ul. ul. Koniecznego 14 , 72-420 Dziwnów.

8. Gość ma prawo do: dostępu, poprawiania, usunięcia danych oraz wniesienia skargi do Prezesa UODO.

DYREKCJA RESORTU

Essense Baltic Resort & SPA