ESSENSE

Baltic Resort & SPA

PROVOZNÍ ŘÁD

Srdečně vás vítáme v Essense Baltic Resort & SPA. Děkujeme, že dodržujete tento provozní řád, který slouží k zajištění klidného a bezpečného pobytu všech našich hostů.

§ 1
PŘEDMĚT PROVOZNÍHO ŘÁDU

1. Tento provozní řád stanoví pravidla poskytování služeb, odpovědnosti a pobytu v areálu resortu. Je nedílnou součástí smlouvy, která vzniká podpisem registrační karty, provedením rezervace nebo zaplacením zálohy, předplatby či celé částky za pobyt v resortu. Provedením kteréhokoli z uvedených úkonů host potvrzuje, že se s provozním řádem seznámil a souhlasí s jeho podmínkami.

2. Tento provozní řád se vztahuje na všechny hosty pobývající v Essense Baltic Resort & SPA.

Provozní řád je k nahlédnutí na hotelové recepci a také na webových stránkách resortu: essense.pl.

§ 2
HOTELový DEN

1. Zúčtovací jednotkou ubytovacích služeb je hotelový den. Hotelový den začíná v 16:00 a končí následující den v 11:00.

2. Pokud host v rezervaci neuvede délku pobytu, má se za to, že apartmán byl rezervován na jeden hotelový den.

3. Žádost o prodloužení pobytu nad rámec období uvedeného v rezervaci je nutné nahlásit nejpozději do 15:00 dne před plánovaným odjezdem. Resort může žádosti vyhovět podle dostupnosti apartmánů a v souladu s tímto provozním řádem.

4. Resort může prodloužení pobytu odmítnout, pokud nebyla dosavadní část pobytu plně uhrazena nebo pokud host či osoby pobývající v objektu s jeho souhlasem nedodržují tento provozní řád.

5. Prodloužení hotelového dne do 12:00 v den plánovaného odjezdu je nutné nahlásit do 15:00 předchozího dne.

6. Prodloužení hotelového dne do 18:00 je zpoplatněno částkou ve výši 50 % ceny ubytování platné v den odjezdu. Prodloužení o více než 7 hodin vyžaduje úhradu 100 % ceny hotelového dne.

7. Ponechání věcí v apartmánu po 11:00 bez souhlasu resortu se považuje za prodloužení pobytu a podléhá poplatku podle platného ceníku.

§ 3
REZERVACE A PŘIHLÁŠENÍ K POBYTU

1. Podmínkou přihlášení hosta k pobytu je předložení průkazu totožnosti s fotografií pracovníkovi recepce a vyplnění a podepsání registrační karty.

2. Host resortu nesmí přenechat pokoj třetím osobám, a to ani v případě, že dosud neuplynula doba, za kterou byla uhrazena cena pobytu.

3. Osoby, které nejsou v resortu ubytovány, mohou hosta navštívit na pokoji v době od 8:00 do 22:00.

4. Resort může odmítnout ubytování hostovi, který během předchozího pobytu závažným způsobem porušil provozní řád, zejména způsobil škodu na majetku resortu či hostů nebo újmu na zdraví hosta, zaměstnanců resortu či jiných osob pobývajících v resortu.

5. Podmínkou přihlášení k pobytu je úhrada 100 % ceny rezervace.

6. Resort si vyhrazuje právo provést předautorizaci platební karty nebo vybrat hotovostní zálohu na dodatečné služby.

7. Rezervace se považuje za garantovanou, pokud je do 7 dnů ode dne vytvoření rezervace uhrazena záloha ve výši 50 % její hodnoty, pokud smlouva o poskytování služeb v resortu uzavřená mezi hostem/hosty a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O.O. nestanoví jinak. Neuhrazení zálohy může vést ke zrušení rezervace, pokud uvedená smlouva nestanoví jinak.

8. Pokud se host nedostaví do resortu v plánovaném termínu, záloha se nevrací, pokud smlouva o poskytování služeb v resortu uzavřená mezi hostem/hosty a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O.O. nestanoví jinak.

9. Pokud host ukončí pobyt během hotelového dne, resort nevrací poplatek za daný hotelový den. Pokud je tato skutečnost oznámena po 12:00 daného dne, nevrací se ani poplatek za následující hotelový den, pokud smlouva uzavřená mezi hostem/hosty a ESSENSE MANAGEMENT SP. Z O.O. nestanoví jinak.

10. Pobytové balíčky jsou považovány za celek. Pokud host ukončí pobyt v průběhu čerpání balíčku, resort nevrací cenu balíčku ani její část.

11. Za ztrátu hotelové karty se účtuje poplatek ve výši 20 PLN.

§ 4
SLUŽBY

1. Resort poskytuje služby v souladu se svou kategorií a standardem.

2. Pokud má host připomínky ke kvalitě poskytovaných služeb, žádáme jej, aby je neprodleně oznámil na recepci, aby zaměstnanci mohli přijmout opatření ke zlepšení úrovně služeb.

3. Resort je povinen zajistit hostům:

- podmínky pro plnohodnotný a nerušený odpočinek;
- bezpečný pobyt, včetně zachování důvěrnosti informací o hostovi;
- profesionální a zdvořilou obsluhu při všech službách poskytovaných v resortu;
- nezbytné opravy zařízení v době nepřítomnosti hosta; za jeho přítomnosti pouze tehdy, pokud o to host požádá.

4. Na žádost hosta poskytuje resort bezplatně také následující služby:

- informace týkající se pobytu a cestování;
- buzení v určenou hodinu;
- úschovu zavazadel hosta;
- objednání dopravy.

5. Resort umožňuje ubytování zvířat cestujících se svými majiteli (hosty resortu). Tato služba je spojena s dodatečnými poplatky stanovenými v Provozním řádu pro pobyt zvířat v resortu.

§ 5
ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

1. V rámci pobytu je garantováno pouze každodenní vyprazdňování odpadkových košů. Tato služba se provádí bez ohledu na přání hosta v době od 12:00 do 18:00.

2. Úklid během pobytu je zajištěn u rezervací delších než 6 nocí a provádí se po třetí noci od data příjezdu.

3. Je možné objednat dodatečný úklid za poplatek 100 PLN. Zájem o dodatečný úklid je nutné nahlásit na recepci.

4. Výměna ručníků a ložního prádla probíhá pouze na žádost hosta:

a) výměna ručníků – podle harmonogramu individuálně dohodnutého s hostem; cena pro 1 osobu činí 20 PLN za sadu.

5. Poskytnutí všech dodatečných služeb závisí na dostupnosti personálu a vyžaduje předchozí oznámení na recepci.

§ 6
ODPOVĚDNOST HOSTŮ

1. Děti mladší 13 let se musí v areálu resortu nacházet pod stálým dohledem zákonných zástupců. Zákonní zástupci nesou majetkovou odpovědnost za veškeré škody způsobené nezletilými a osobami s plným či částečným omezením svéprávnosti, které mají v péči. Zákonní zástupci rovněž odpovídají za dohled nad dětmi mladšími 18 let v prostoru bazénu a nesou za ně plnou odpovědnost.

2. Resort je oprávněn strhnout platbu z údajů platební/kreditní karty, které má k dispozici, nebo z hotovostní zálohy, a to za služby poskytnuté a odsouhlasené hostem i za jiné oprávněné závazky vzniklé během pobytu.

3. Host resortu nese plnou majetkovou odpovědnost za jakékoli poškození nebo zničení vybavení, zařízení a technických instalací resortu, které způsobí on sám nebo jeho návštěvy. Resort si vyhrazuje právo zatížit platební kartu hosta za způsobené škody i po jeho odjezdu.

4. V případě porušení tohoto provozního řádu může resort odmítnout poskytovat služby osobě, která jej porušila. Tato osoba je povinna neprodleně vyhovět požadavkům resortu, uhradit cenu dosud poskytnutých služeb, zaplatit případné škody a resort opustit.

5. Při každém odchodu z pokoje by měl host z bezpečnostních důvodů vypnout televizor, zhasnout světla, zavřít vodovodní kohoutky a řádně zavřít dveře.

6. V případě prodlení s úhradou pobytu nebo nezaplacení poskytnutých služeb má resort zákonné zástavní právo k věcem, které host vnesl do resortu.

7. Ve veřejně přístupných prostorách resortu, mimo jiné na chodbách, spojovacích koridorech, ve výtazích, lobby, u bazénu a v zelených plochách, je přísně zakázána konzumace vlastního alkoholu (tj. alkoholu nezakoupeného v resortu).

§ 7
ODPOVĚDNOST RESORTU

1. Provozovatel odpovídá hostovi podle platných právních předpisů, včetně čl. 846 a násl. polského občanského zákoníku.

2. Cennosti je třeba ukládat do trezoru v apartmánu. Provozovatel může odmítnout převzetí předmětů, které ohrožují bezpečnost nebo zabírají nepřiměřeně mnoho místa.

3. Resort si vyhrazuje právo odmítnout převzetí předmětů vysoké hodnoty, větších peněžních částek, předmětů ohrožujících bezpečnost a nadměrně velkých předmětů, které nelze uložit do úschovy.

4. Resort neodpovídá za poškození nebo ztrátu automobilu či jiného vozidla patřícího hostovi, věcí v něm ponechaných ani živých zvířat v něm ponechaných, bez ohledu na to, zda bylo vozidlo zaparkováno na parkovišti resortu nebo mimo jeho areál.

§ 8
VRÁCENÍ ZAPOMENUTÝCH VĚCÍ

1. Osobní věci, které odjíždějící host zanechá v pokoji resortu, budou na náklady hosta zaslány na adresu, kterou uvede.

2. Pokud resort neobdrží od hosta pokyn k zaslání zapomenutých věcí, bude je uchovávat po dobu tří měsíců. Po uplynutí této doby přecházejí věci do vlastnictví resortu. Potraviny budou uchovávány po dobu 24 hodin.

3. Na zapomenuté věci, u nichž nebylo možné zjistit vlastníka nebo jeho adresu, se vztahují obecně závazné právní předpisy, zejména ustanovení polského občanského zákoníku.

4. Na úschovu peněz, cenných papírů, cenností a předmětů vědecké či umělecké hodnoty ponechaných v resortu se vztahují příslušná ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména polského občanského zákoníku.

§ 9
REKLAMACE

1. Hosté mají právo podat reklamaci v případě, že zjistí nedostatky v kvalitě poskytovaných služeb.

2. Veškeré reklamace přijímá recepce resortu.

3. Reklamaci je třeba podat neprodleně po zjištění nedostatků ve standardu poskytovaných služeb.

§ 10
PROVOZNÍ A POŘÁDKOVÁ PRAVIDLA

1. V resortu platí noční klid od 22:00 do 8:00.

2. V resortu a jeho bezprostředním okolí je mimo vyhrazená místa přísně zakázáno kouření tabákových výrobků, elektronických cigaret a nových tabákových výrobků. Nedodržení zákazu znamená souhlas hosta s účtováním částky 500 PLN.

3. V pokojích resortu je zakázáno uchovávat nebezpečné předměty, zejména zbraně a střelivo, hořlavé, výbušné a pyrotechnické materiály.

4. V areálu resortu je zakázáno provozovat podomní prodej a pouliční obchod.

5. Je zakázáno nadměrně hlučet, způsobovat nepříjemné zápachy a chovat se jiným způsobem, který ruší, poškozuje nebo obtěžuje ostatní hosty resortu.

6. Hosté nesmějí provádět žádné změny v pokojích resortu ani v jejich vybavení, s výjimkou drobného přemístění nábytku a vybavení, které nenaruší jejich funkčnost ani bezpečné používání.

7. Z důvodu požární bezpečnosti je v hotelových pokojích zakázáno používat vlastní topná tělesa, žehličky a podobná zařízení, která nejsou součástí vybavení pokoje.

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Správcem osobních údajů hostů je společnost Essense Management sp. z o.o. se sídlem v Zieloné Hoře, ul. Wrocławska 17B, jednotka [dle zdrojového dokumentu] (dále jen „Správce“).

2. Osobní údaje hostů jsou zpracovávány za účelem:

a) poskytování hotelových služeb;

b) plnění právních povinností Správce;

c) zajištění bezpečnosti osob pobývajících v objektu, zejména nezletilých.

3. V souvislosti s povinnostmi vyplývajícími z předpisů na ochranu nezletilých (tzv. „Lex Kamilek“) může Správce zpracovávat osobní údaje v nezbytném rozsahu za účelem:

a) ověření totožnosti dospělých osob a jejich vztahu k nezletilým;

b) předcházení ohrožení nezletilých;

c) plnění povinností reagovat na situace, které mohou ohrozit bezpečnost nezletilých.

4. Právním základem zpracování osobních údajů je:

a) plnění smlouvy o poskytování hotelových služeb;

b) plnění právní povinnosti Správce;

c) oprávněný zájem Správce spočívající v zajištění bezpečnosti osob a majetku.

5. Osobní údaje mohou být zpřístupněny výhradně subjektům oprávněným podle právních předpisů, zejména orgánům činným v trestním řízení, soudům a veřejným institucím příslušným v oblasti ochrany nezletilých.

6. Využíváme služby softwarových společností a společností zajišťujících údržbu informačních systémů, se kterými máme uzavřeny příslušné smlouvy. Tyto smlouvy stanoví pravidla zpracování údajů a mlčenlivosti. Údaje nejsou zpřístupňovány k jiným účelům a žádná z těchto společností je nesmí zpracovávat jiným způsobem, než stanoví smlouva. Pokud má společnost k vašim údajům přístup, může je zpracovávat výhradně za účelem řádného poskytování svých služeb.

7. Správce údajů lze kontaktovat na adrese: Essense Baltic Resort and SPA, ul. Koniecznego 14, 72-420 Dziwnów, Polsko.

8. Host má právo na přístup k údajům, jejich opravu a výmaz a také právo podat stížnost předsedovi polského Úřadu pro ochranu osobních údajů (UODO).

VEDENÍ RESORTU

Essense Baltic Resort & SPA