

REGULAMIN HOTELU PLATINO MARE RESORT & SPA

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Gospodarki z dnia 24 stycznia 2006 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Dziennik Ustaw z 2006 Nr 22 poz. 169), w celu zapewnienia porządku i bezpieczeństwa klientów Platino Mare Resort & SPA (dalej: „Hotel”) oraz ich mienia, ustala się poniższe zasady obowiązujące wszystkich Gości.

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi m.in. poprzez podpisanie karty rejestracyjnej jak również poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując wymienionych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu.
3. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Gości dostępne są w Polityce Prywatności Hotelu. Teren Hotelu jest objęty monitoringiem wizyjnym w celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości i mienia.

§2

DOBA HOTELOWA

1. Pokoje hotelowe wynajmowane są na doby.
2. Doba hotelowa zaczyna się o godzinie 15:00 w dniu przyjazdu, kończy się o godzinie 11:00 w dniu wyjazdu.
3. Istnieje możliwość wcześniejszego zameldowania w godzinach 8:00–15:00, o ile pokój jest już dostępny i przygotowany na przyjazd Gościa. Realizujemy tę usługę w miarę bieżących możliwości operacyjnych Hotelu; może ona wiązać się z dodatkową opłatą zgodną z aktualnym cennikiem. Zachęcamy do kontaktu z Recepcją przed przyjazdem, aby potwierdzić dostępność pokoju.
4. Gość określa czas swojego pobytu przy zameldowaniu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
5. Życzenie przedłużenia poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić do Recepcji do godziny 11:00 dnia, w którym upływa termin najmu pomieszczenia hotelowego, co jednak nie wiąże Hotelu. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu z powodu braku dostępności pokoi lub nieuregulowania należności.
6. Opłata za pobyt pobierana jest w dniu przyjazdu Gościa.
7. Opłata klimatyczna za osobodobę nie jest wliczona w cenę pobytu. Pobierana jest w dniu przyjazdu w Recepcji Hotelu, gotówką, jako należność przekazywana na rzecz Urzędu Miasta Świnoujście.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.

9. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu.
10. W przypadku rezygnacji z pobytu po rozpoczęciu doby hotelowej, w trakcie jej trwania lub po wejściu do pokoju, opłata za rozpoczętą dobę nie podlega zwrotowi i pozostaje obowiązkowa do uregulowania przez Gościa.

§3

REZERWACJA I REJESTRACJA

1. Podstawą rejestracji Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem.
2. Każdy z Gości meldujący się w pokoju (Gość główny oraz osoby towarzyszące) zobligowany jest podać swoje dane.
3. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim – niezameldowanym w Hotelu, nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
4. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od 7:00 do godz. 22:00.
5. Hotel zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji karty kredytowej podanej do gwarancji rezerwacji przed datą planowanego przyjazdu.
6. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 23:59 w przeddzień przyjazdu lub niepojawienia się Gościa, Hotel obciąży Gościa opłatą zgodnie z warunkami rezerwacji.

Hotel obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową z zastrzeżeniem, że nie była to rezerwacja bezzwrotna – w takim przypadku Hotel obciąży Gościa opłatą za całość zaplanowanego pobytu.

Opisana powyżej możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji pokoju do godziny 23:59 w przeddzień przyjazdu, nie dotyczy ofert specjalnych, w szczególności publikowanych na stronie internetowej Hotelu lub za pomocą różnych innych platform internetowych, prowadzonych przez podmioty trzecie, których celem jest pośredniczenie w zawieraniu umów. W takim wypadku możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji jest możliwa, jedynie w przypadku gdy opublikowana oferta przewiduje taką możliwość.

§4

USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług należy zgłaszać niezwłocznie w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel zapewnia Gościom:
 - warunki do spokojnego wypoczynku,
 - bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - sprzątanie Hotelu 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, Hotel dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - przechowanie bagażu Gości zameldowanych lub posiadających rezerwację
 - zamawianie taxi.
 5. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi do pokoju wstawiane jest za dodatkową opłatą turystyczne łóżeczko dziecięce wraz z pościelą.
 6. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa za usługi, produkty hotelu lub/oraz koszt wyrządzonych szkód w hotelu w przypadku nie uregulowania należności przez Gościa w Hotelu. Innymi słowy hotel może podjąć decyzję o obciążeniu karty Gościa w przypadku jego nieobecności i tylko wtedy kiedy Gość jest nieosiągalny a jego pobyt w hotelu się zakończył.

§5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
2. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
3. Osoby nieletnie nie mogą meldować się bez obecności osoby dorosłej – opiekuna prawnego.
4. Osoby nieletnie mogą przebywać na basenie tylko pod opieką opiekuna prawnego – również w pokoju hotelowym – nie dopuszczalne jest pozostawianie Gości nieletnich bez opieki.
5. Nieletni do 12 roku życia mogą używać wind hotelowych tylko pod opieką osób dorosłych.
6. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe umyślnie i nieumyślnie z jego winy lub z winy osób go odwiedzających pod jego opieką (art. 415 i art. 431 Kodeksu Cywilnego). Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Niezależnie od cennika hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody.
7. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
8. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor i radio, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.
9. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

§6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług z zakresie określonym przepisami Kodeksu cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.
2. Hotel nie odpowiada za rzeczy pozostawione bez nadzoru w miejscach ogólnodostępnych, nieprzeznaczonych do przechowywania.
3. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych niezależnie od tego czy pojazdy te zostały zaparkowane na podziemnym parkingu hotelowym czy na parkingu przed frontem hotelu. Parkowanie w garażu hotelowym odbywa się na własną odpowiedzialność. Pracownicy hotelu nie świadczą usług parkowania aut. Gość przyjmuje do wiadomości, że znajdujący się na terenie hotelu parking (garaż) jest parkingiem niestrzeżonym lecz monitorowanym.
5. Hotel jest uprawniony do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług hotelowych z Gościem, który w sposób rażący narusza Regulamin Hotelu lub zakłóca swoim zachowaniem spokój innych. W takim przypadku Gość zobowiązany jest pokryć wszystkie koszty związane ze swoim dotychczasowym pobytem w Hotelu, w tym opłatę za rozpoczętą dobę hotelową.
6. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej w pokojach hotelowych nie wolno używać świec oraz własnych przyrządów zasilanych energią elektryczną np. grzałek, grzejników, żelazek. Zasada nie dotyczy: ładowarek, laptopów, konsol do gier.

§7

ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt w wypadku wyraźnej prośby/dyspozycji Gościa. W przypadku braku takiej dyspozycji, hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące, po czym podlegają likwidacji.

§8

CISZA NOCNA

W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach od godz. 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego. Hotel nie obsługuje osób zakłócających spokój lub będących w stanie nietrzeźwym (art. 51 Kodeksu Wykroczeń).

§9

REKLAMACJE

1. Goście mają prawo zgłosić reklamację dotyczącą jakości usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja/Manager on Duty.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług podczas trwania pobytu. Hotel rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni.

§10

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt na teren obiektu hotelowego(poza poniżej opisanym przypadkiem, za złamanie zakazu gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 500 PLN.
2. W przypadku stwierdzenia szkód spowodowanych pobytem zwierząt w obiekcie Hotel zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat adekwatnych do kosztów spowodowanych szkód.
3. Obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt do gastronomicznej części hotelu. Dotyczy to sali śniadaniowej, restauracji, baru a także sal konferencyjnych.
4. Gość niepełnosprawny ma prawo, za dodatkową opłatą, do zamieszkiwania w pomieszczeniu mieszkalnym ze zwierzęciem – psem asystującym, którego definicję określa ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776).
5. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia. Za złamanie zakazu gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 1000 PLN za każde stwierdzone naruszenie. Zakaz palenia dotyczy również papierosów elektronicznych. W przypadku stwierdzenia szkód spowodowanych paleniem papierosów Hotel zastrzega sobie prawo do nałożenia dodatkowej kary adekwatnej do kosztów spowodowanych szkód.
6. W Hotelu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
7. Hotel nie przechowuje żywności Gości ze względów sanitarno-epidemiologicznych.
8. Hotel nie wydaje Gościom leków.
9. W Hotelu nie obsługuje się osób w stanie nietrzeźwym.
10. Wszystkie udzielone rabaty lub zniżki, nie podlegają możliwości sumowania się w jeden rabat.
11. Hotel nie prowadzi wymiany walut. Może przyjąć płatność w walucie obcej według kursu obowiązującego w Recepcji w danym dniu.
12. Gościom nie wolno dokonywać zmian w wyposażeniu pokoi poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności a bezpieczeństwa korzystania,
13. Zakazuję się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
14. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają wewnętrzne procedury Hotelu oraz przepisy prawa.