

REGULAMIN OBIEKTU WILLA STORCZYK

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie obiektu Willa Storczyk i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w obiekcie Willa Storczyk. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu Willa Storczyk.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu na tablicy Willi Storczyk oraz w recepcji obiektu Villa Lessing ul. Parkowa 23, Polanica Zdrój.
4. Opiekunem Gościa jest Recepcja obiektów Willa Storczyk, ul. Parkowa 19 oraz Villa Lessing ul. Parkowa 23, Polanica Zdrój, tel. 74 306 76 66.

§2

DOBA HOTELOWA

1. Pokój wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 15:00 do godz. 11:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 20:00 w dniu poprzedzającym dzień wymeldowania z obiektu Willa Storczyk. Obiekt Willa Storczyk uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Obiekt Willa Storczyk 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.

§3

MELDUNEK I REZERWACJA

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Meldunek, płatność za pobyt, odbiór i zwrot kluczy odbywa się w obiekcie Villa Lessing ul. Parkowa 23, Polanica Zdrój.
3. Recepcja wydaje jeden klucz do pokoju. Za zgubienie klucza obowiązuje opłata w wysokości 30 zł.
4. Gość obiektu Willa Storczyk nie może przekazywać pokoju innym osobom nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścić należną za pobyt opłatę.
5. Osoby niezameldowane w obiekcie Willa Storczyk mogą przebywać gościnnie w pokoju od godz. 7:00 do godz. 22:00.
6. Obiekt Willa Storczyk może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu obiektu Willa Storczyk lub Gości, pracowników obiektu Willa Storczyk lub innych osób przebywających w obiekcie Willa Storczyk.
7. Willa Storczyk akceptuje zwierzęta do 5kg. Pobyt zwierzęcia jest płatny dodatkowo zgodnie z obowiązującym cennikiem.
8. Obiekt Willa Storczyk zastrzega sobie prawo do pobrania pełnej opłaty za pobyt w dniu przyjazdu.
9. Goście mają obowiązek rozliczyć płatności za pobyt w ciągu najpóźniej 24 godzin od momentu zameldowania w obiekcie. Uchylenie się od płatności lub opuszczenie obiektu bez dokonania płatności skutkuje wezwaniem policji.
10. Rezerwacji miejsca w obiekcie można dokonać osobiście, telefonicznie, mailowo.
11. Gość dokonujący rezerwacji jest zobowiązany do podania poprawnych danych oraz prawidłowych informacji, zgodnie z którymi zostanie przygotowana rezerwacja wraz z kalkulacją kosztów.
12. Rezerwację uznaje się za potwierdzoną po wpłaceniu zadatku w wysokości 30% wartości zamówienia (w przypadku pakietów: Wielkanoc, Majówka, Boże Narodzenie, Sylwester) lub 10% wartości zamówienia w przypadku pozostałych ofert. Wpłaty należy dokonać na konto bankowe obiektu w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
13. Rezerwację należy potwierdzić wpłatą zadatku w ciągu 72 godzin od momentu jej dokonania.
14. Aby otrzymać fakturę VAT potwierdzającą wpłatę zadatku, przed dokonaniem płatności należy przestać na adres mailowy recepcji hotelu (recepcja@willa-storczyk.pl) dane do faktury: nazwa firmy, adres, NIP.

15. Po zakończeniu procesu rezerwacji Gość otrzyma w formie wiadomości e-mail, na adres wskazany w procesie rezerwacji, potwierdzenie dokonanej rezerwacji.
16. W celu anulowania lub zmiany dokonanej rezerwacji należy skontaktować się z recepcją obiektu Willa Storczyk: telefonicznie 74 306 76 66 lub mailowo recepja@willa-storczyk.pl
17. Gość może dokonać jednej zmiany terminu rezerwacji. Zmiana jest bezkosztowa jeżeli została zgłoszona co najmniej 7 dni przed planowanym przyjazdem. Zmiana terminu dokonana na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem pobytu jest płaćna 100 zł.
18. Jeśli Gość odwoła rezerwację lub nie pojawi się w obiekcie, a wcześniej dokonał zmiany terminu nie przysługuje mu zwrot uiszczanej opłaty rezerwacyjnej.
19. Możliwość zmiany terminu jest dostępna z wyłączeniem pobyćów w okresach: Boże Narodzenie, Sylwester, Boże Narodzenie+Sylwester, Wielkanoc, Majówka. Nie ma możliwości zmiany terminu w przypadku rezerwacji podanych okresów.
20. W przypadku Anulacji Rezerwacji, która nastąpi najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu Anulacja jest bezpłatna. Hotel zobowiązany jest w terminie 30 dni do zwrotu pełnej kwoty Zadatku. Reguła ta dotyczy wyłącznie pobyćów realizowanych poza następującymi okresami roku: Święta Wielkanocne (okres od Wielkiego Czwartku do Łanego Poniedziałku), Majówka (28.04-03.05) Święta Bożego Narodzenia (23.12-27.12) oraz Sylwester-Nowy Rok (29.12-02.01). Dla pobyćów realizowanych w wymienionych okresach przyjmuje się, że anulacja jest bezpłatna gdy nastąpi najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia pobytu.
21. W przypadku Anulacji Rezerwacji poniżej 14 dni (lub poniżej 21 dni w sytuacji gdy pobyt przypada na okresy roku wskazane w §3 pkt 22) przed datą przyjazdu Opłata Rezerwacyjna pozostaje w Hotelu. Anulacje w takim terminie wiążą się z utratą pełnej kwoty wpłaconego Zadatku.
22. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie jego trwania, obiekt Willa Storczyk nie zwraca opłaty za resztę nie wykorzystanego pobytu.
23. Obiekt zastrzega sobie możliwość zmiany cen.
24. Z uwagi na wprowadzone obostrzenia w zakresie limitów gości, obiekt zastrzega sobie prawo do odwołania rezerwacji w każdej chwili i odmowy zakwaterowania gościa w sytuacji osiągnięcia maksymalnego limitu gości przewidzianego normami prawnymi lub ograniczeniami technicznymi lub organizacyjnymi mającymi bezpośredni wpływ na zapewnienie bezpieczeństwa sanitarnego związanego z obostrzeniami epidemiologicznymi.

§4

USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Obiekt Willa Storczyk świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń pod numerem 74 306 76 66, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Obiekt Willa Storczyk ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - a) warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
 - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
 - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w obiekcie,
 - d) sprząćanie pokoju po trzeciej dobie pobytu i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie (serwis sprząćający przy pobyćtach dłuższych niż 3 doby zaczyna się od godziny 9:00: zmiana ręćników, wyrzucanie śmieci, śłanie łóżka). Ustalenia indywidualne: odkurzanie i zabieranie śmieci.
 - e) obiekt Willa Storczyk obowiązany jest wymienić bieliznę pościelową co 7 dni, a ręćniki po trzeciej dobie pobytu.
 - f) sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, obiekt Willa Storczyk dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność.
4. Usterki i problemy techniczne są usuwane przez konserwatora w godzinach 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku (dni robocze). W przypadku gdy usterka wystąpi poza określonymi powyżej godzinami podjęcie naprawy nastąpi następnego dnia roboczego.
5. Poważne awarie usuwane będą na bieżąco lub w najbliższym możliwym terminie.

§6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie obiektu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia i zanieczyszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu powstałe z winy gościa i odwiedzających go osób. Willa Storczyk zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Kwota obciążenia będzie kwotą z Cennika wyposażenia lub będzie zależna od kosztów, jakie musi ponieść obiekt, aby doprowadzić zniszczone przedmioty do pierwotnego stanu. Cennik wyposażenia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Rzeczy nieuwzględnione w Cenniku podlegają wycenie indywidualnej.
3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest parkowanie na drogach dojazdowych do budynku (z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych). Pojazdy tam zaparkowane będą odholowane na koszt Gościa.
4. Parkowanie na trawnikach jest surowo zabronione.
5. Willa Storczyk nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do gościa.
6. W pokojach obowiązuje zachowanie ciszy od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego.
7. Zachowanie gości i osób korzystających z usług Willa Storczyk nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości. Willa Storczyk może odmówić w trybie natychmiastowym dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
8. Obowiązuje całkowity zakaz wnoszenia z pokoju rzeczy należących do Willa Storczyk.
9. Na terenie Willi Storczyk obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych. Zakaz palenia dotyczy również pokoi i balkonów. Palenie dozwolone jest wyłącznie na zewnątrz budynku w wyznaczonych miejscach. Każdorazowo w przypadku naruszenia zakazu gość zostanie obciążony karą pieniężną w wysokości 500 zł, która jest doliczana w recepcji.
10. Jeśli z winy gościa zostanie uruchomiony alarm SSP/DSO gość zostanie dodatkowo obciążony karą pieniężną w wysokości 500 zł.
11. Jeśli z winy gościa zostanie wezwana jednostka Państwowej Straży Pożarnej gość zostanie dodatkowo obciążony karą pieniężną w wysokości 2000 zł.
12. Nieuzasadnione użycie Ręcznego Ostrzegacza Pożarowego (ROP) skutkuje naliczeniem kary pieniężnej w wysokości 500 zł oraz nałożeniem mandatu przez Służby Ratownicze.
13. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Willa Storczyk przechowa te przedmioty przez trzy miesiące.
14. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Willa Storczyk może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań obiektu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia obiektu.
15. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.
16. Obiektowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do obiektu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

§7

PARKING HOTELOWY

1. Każdy Użytkownik poprzez wjazd pojazdem na teren Parkingu wyraża zgodę na warunki niniejszego regulaminu i zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
2. Miejsce postojowe jest niestrzeżone, płatne i wymaga wcześniejszej rezerwacji telefonicznej.
3. Willa Storczyk nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzeń pojazdu, zaboru mienia z pojazdu oraz zaboru samego pojazdu z terenu Obiektu.
4. Willa Storczyk nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku działania siły wyższej.
5. Willa Storczyk nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone na parkingu przez osoby trzecie i szkody własne, wyrządzone przez właścicieli pojazdów.
6. Użytkownik pojazdu odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Willa Storczyk oraz osobom trzecim na terenie Parkingu
7. Na terenie Parkingu należy zachować szczególną ostrożność i poruszać się z prędkością do 20km/h.
8. Zakazane jest parkowanie pojazdów na miejscach parkingowych przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych innym osobom, niż użytkownikom pojazdów posiadających ważną kartę parkingową, o której mowa w art. 8 ust.3 ustawy – Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2005, Nr 108, poz.908 ze zm.), umieszczoną w widocznym miejscu za przednią szybą pojazdu.
12. Obowiązuje bezwzględny zakaz wjazdu pojazdów przewożących materiały łatwopalne, żrące, wybuchowe oraz inne podobne materiały i substancje mogące stworzyć zagrożenia dla osób i mienia, za wyjątkiem pojazdów, którym Willa Storczyk udzielił zgody na takie parkowanie.
13. Wszelkie skargi i wnioski związane z korzystaniem z Parkingu należy składać w recepcji Villa Lessing ul. Parkowa 23, Polanica Zdrój.

§8 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., informujemy że administratorem danych osobowych jest Firma Handlowo-Usługowa Palbow Mirosław z siedzibą w Polanicy Zdroju, ul. Zdrojowa 34a 57-320, NIP 616-000-29-62 REGON 230516949.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu rezerwacji noclegu, oraz świadczenia usług hotelarskich. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania usługi. Dodatkowo po wyrażeniu zgody przez gościa, jego dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingowych w zakresie udzielonej zgody. Dane mogą również podlegać profilowaniu w zakresie udzielonej zgody. Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez okres określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody do czasu jej odwołania. Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 14 dniach od daty ich rejestracji.
3. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez hotel. Ponadto prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia, oraz prawo do bycia zapomnianym w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.
4. Państwa dane mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców:
 - firmom transportowym i taksówkarskim w przypadku zamówienia dla gościa transportu lub przesyłki kurierskiej;
 - firmom świadczącym usługi wsparcia IT dla hotelu;
 - firmom świadczącym usługi obsługi księgowej i prawnej;
 - firmom świadczącym usługi marketingowe dla hotelu.
5. W przypadku stwierdzenia że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO). Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie hotelu, lub za pomocą skrzynki mailowej marketing@nowyzdroj.pl

§9 REKLAMACJE I WNIOSKI

1. Reklamacje, wnioski i skargi związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz innymi usługami świadczonymi przez Willę Storczyk należy zgłaszać możliwie bezpośrednio po stwierdzeniu podstaw do ich zgłoszenia do Działu Marketingu w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze.
2. Reklamacje wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Ewentualne reklamacje nie mogą mieć wpływu na termin pobytu i wysokość płatności.
4. Reklamacje zostaną rozpatrzone w ciągu 14 dni roboczych od daty zgłoszenia.
4. Reklamacje będą rozpatrywane i rozwiązywane indywidualnie, a o sposobie załatwienia sprawy Gość składający reklamację zostanie poinformowany.

OCHRONA DZIECI W WILLI STORCZYK

Mając na uwadze treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia, Willa Storczyk przyjmuje wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w Willi Storczyk dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom. Politykę ochrony dzieci w naszym hotelu będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

1. Willa Storczyk prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Willa Storczyk uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Willa Storczyk w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Willa Storczyk zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
5. **Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.**

Uprzejmie informujemy, że zgodnie z nowelizacją Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, od 15 lutego 2024 roku obowiązują nowe przepisy mające na celu ochronę małoletnich ofiar przemocy (tzw. Ustawa „Lex Kamilek”). Na mocy tej ustawy przedstawiciele różnych branż, w tym hotelarskiej, są zobowiązani do weryfikacji relacji między dorosłym gościem a dzieckiem. Muszą oni ustalić, czy dorosły jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka oraz czy małoletni nie jest narażony na niebezpieczeństwo.

STĄD WAŻNA INFORMACJA DLA PAŃSTWA:

Jeśli dziecko, na które została dokonana rezerwacja, przyjedzie do hotelu i będzie zameldowane przez osobę niebędącą jego rodzicem ani opiekunem prawnym, recepcjonista będzie zobowiązany do zażądania od tej osoby OŚWIADCZENIA RODZICÓW/OPIEKUNA PRAWNEGO O ZGODZIE NA POBYT DZIECKA POD OPIEKĄ DANEJ OSOBY. Ta sytuacja dotyczy nie tylko osób niespokrewnionych z dzieckiem, ale również dziadków, wujków i innych krewnych, którzy w danej chwili nie są opiekunami prawnymi dziecka. Prosimy o wyrozumiałość wobec naszego personelu, który zgodnie z nowymi przepisami jest zobowiązany (pod groźbą kary) do sprawdzania relacji między dzieckiem a osobami, z którymi przyjeżdża do hotelu. Pracownicy realizują to zobowiązanie przede wszystkim w trosce o bezpieczeństwo Państwa dzieci.

UPOWAŻNIENIE

Ja

zamieszkały/a

(imię i nazwisko rodzica/opiekuna prawnego) (adres rodzica/opiekuna prawnego)

będąc rodzicem / opiekunem prawnym, posiadając prawo do opieki

nad.....

zamieszkałego/łą

upoważniam Pana/Panią

zamieszkałego/łą

legitymującego się dowodem osobistym (seria i numer)

do sprawowania opieki nad wyżej wymienionym dzieckiem w trakcie pobytu w Willi
Storczyk ul. Parkowa 19, 57-320 Polanica Zdrój

w terminie

Jednocześnie oświadczam, że pomiędzy osobą Upoważnioną do sprawowania opieki, a
moim dzieckiem występuje stopień pokrewieństwa:

.....

Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia
wynikającej z art. 233 § 6 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – kodeks karny³.

.....

(podpis rodzica/opiekuna prawnego)

³ Art. 233 kk (wyciąg) *Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. Przepisy stosuje się odpowiednio do osoby, która składa fałszywe oświadczenie, jeżeli przepis ustawy przewiduje możliwość odebrania oświadczenia pod rygorem odpowiedzialności karnej.*