

REGULAMIN

WILLI ALFA W KUDOWIE ZDRÓJ

§ 1

Ilekroć w niniejszym Regulaminie użyto następujących wyrażeń, należy przypisywać im poniżej ustalone znaczenie:

- a. Ośrodek – należy przez to rozumieć obiekt zarządzany przez Alfa Tour sp.j. z siedzibą w Poznaniu, prowadzony pod adresem: ul. Słoneczna 12a, 57-350 Kudowa Zdrój, NIP 7792408222, w którym świadczone są usługi hotelarskie oraz usługi noclegowe
- b. Gość – osobę, która zawarła umowę o świadczenie usług hotelarskich lub noclegowych i jest uprawniona do pobytu w Ośrodku,
- c. Doba hotelowa – okres czasu, przez który Gość jest uprawniony do korzystania z pokoju,

§ 2

1. Pokój wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 15:00, przy czym ostatnia doba hotelowa pobytu Gościa trwa od godz. 15:00 do godz. 11:00 dnia następnego.
3. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Ośrodek jest uprawniony do udostępnienia Gościowi innego pokoju w Ośrodku, niż zarezerwowany, pod warunkiem, że spełnia te same standardy, co pokój zarezerwowany.

§ 3

1. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godz. 10:00 w dniu, którym upływa termin najmu pokoju.
2. Ośrodek uwzględnia życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości. Ośrodek może odmówić przedłużenia pobytu bez podania przyczyny.

§ 4

1. Gość nie może przekazywać lub udostępniać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
2. Osoby nie zameldowane w Ośrodku mogą przebywać gościnnie w pokoju od godz. 7:00 do godz. 22:00.
3. Ośrodek może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy.

§ 5

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia zastrzeżeń w recepcji Ośrodka.

§ 6

Na życzenie Gościa Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

1. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
2. przechowanie bagażu o rozmiarach nie większych niż 1 m³ oraz o masie większej niż 25 kg; hotel może odmówić przyjęcia na przechowanie bagażu w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego.

§ 7

1. Ośrodek ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić recepcję Ośrodka o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

§ 8

Odpowiedzialność Ośrodka z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest ograniczona, jeżeli przedmioty te nie zostaną oddane na przechowanie do depozytu w recepcji.

§ 9

1. W Ośrodku obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego.
2. Zachowanie gości i osób korzystających z usług hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości. Ośrodek może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę. W takim wypadku Ośrodek rozwiąże ze skutkiem natychmiastowym umowę o świadczenie usług, bez żadnych roszczeń dla Gościa lub osoby naruszającej spokojny pobyt innych gości.

§ 10

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi i pozostawić klucz w recepcji. Recepcja wydaje klucz na podstawie karty pobytu.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia i zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Ośrodka powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach i na terenie Ośrodka grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.

§ 11

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju będą odesłane na wskazany przez Gościa adres, na koszt Gościa. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowa te przedmioty przez trzy miesiące.

§ 12

1. Rezerwacja dokonywana jest telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Gość jest zobowiązany do dokonania wpłaty kwoty stanowiącej równowartość 30% ceny za wynajęcie pokoju przez cały okres pobytu Gościa tytułem zadatku.
3. Wpłata zadatku powinna być dokonana równocześnie z dokonaniem rezerwacji. Pozostała część ceny powinna zostać wpłacona najpóźniej 14 dni przed przyjazdem.
4. Warunkiem skuteczności rezerwacji jest jej potwierdzenie przez Ośrodek oraz dokonanie wpłaty zadatku. Nie wpłacenie pozostałej części ceny w wyznaczonym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z rezerwacji.
5. Jeżeli rezerwacja jest dokonywana w terminie późniejszym, niż 14 dni przed przyjazdem, Gość jest zobowiązany do wpłaty zadatku zgodnie z ust. 2 – 4 i pozostałej części ceny niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji. W wypadku nie dokonania wpłaty całości ceny rezerwacja będzie bezskuteczna.

§ 13

1. W przypadku rezygnacji z rezerwacji z przyczyn leżących po stronie Gościa, Ośrodek obciąży Gościa opłatą za anulowanie rezerwacji w wysokości kosztów rzeczywiście poniesionych przez Ośrodek.
2. W wypadku rezygnacji z rezerwacji w okresie krótszym, niż na 7 dni przed zarezerwowaną datą przybycia i w wypadku gdy zarezerwowany czas pobytu był dłuższy, niż 5 dni, Ośrodek zastrzega sobie prawa dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§14

Niewykorzystane i opłacone pakiety (tj. pobyt o terminie dłuższym, niż 3 dni oraz krótsze pobyty w okresach od 1 – 5 maja, w czasie świąt Wielkanocy, Bożego Narodzenia, w okresie od 30 grudnia do 6 stycznia) przenoszone są na inny termin dogodny dla klienta, pod warunkiem dostępności miejsc w obiekcie, ale tylko w przypadku jeśli klient zgłosi, niemożność wykorzystania rezerwacji w obiekcie do 14 dni przed rozpoczęciem pobytu.

Wyjątkowe sytuacje będziemy rozpatrywać indywidualnie.

W przypadku braku możliwości wykorzystania pakietu kwota równorzędna wpłacie, pomniejszona o potrącenia wynikające z poniesionych przez Ośrodek kosztów, zostanie zwrócona Gościowi.

§15

Procedura reklamacyjna

1. W przypadku uznania, że usługi są świadczone przez Ośrodek nieprawidłowo, Gość ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą takiego nienależytego wykonywania usług.

2. Reklamację można złożyć pisemnie, telefonicznie, lub mailowo na adres biuro@alfatour.pl

3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

a) określenie Gościa, który składa reklamację, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt,

b) opis sytuacji uzasadniającej wniesienie reklamacji,

c) wskazanie okresu, którego dotyczy reklamacja,

d) określenie żądania z tytułu reklamacji

4. Ośrodek poinformuje Gościa o rozstrzygnięciu reklamacji w terminie do 14 dni od jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zawierać będzie co najmniej stwierdzenie, czy reklamacja została uznana, a w wypadku uwzględnienia reklamacji wskazanie środków zadośćuczynienia żądaniom Gościa. Odmowa uznania reklamacji będzie zwięźle uzasadniona. Pismo w sprawie wyniku reklamacji będzie zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

ŻYCZYMY MIŁEGO POBYTU !