



DOLINA CHARLOTTY
Resort & SPA

Regulamin obiektu

Dyrekcja obiektu wysoko cenić będzie Państwa współpracę w przestrzeganiu niniejszego regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu naszych Gości.

§1

1. Pokój w obiekcie wynajmowany jest na doby.
2. Jeśli gość nie określi czasu pobytu wynajmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Doba w obiekcie rozpoczyna się o godzinie 15:00 w dniu przyjazdu, kończy o godzinie 11:00 dnia następnego. Istnieje możliwość przedłużenia doby za dodatkową opłatą: 25 PLN/za każdą godzinę do godziny 18.00. Po godzinie 18.00 naliczona zostanie równowartość kolejnej doby.

§2

1. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość obiektu powinien zgłosić w Recepcji do godz. 9.00 dnia, w którym upływa termin wynajmu pokoju.
2. Obiekt uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.

§3

1. Gość obiektu nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
2. Osoby niezameldowane w obiekcie mogą przebywać w pokoju obiektu od godz. 7.00 do godz. 22.00. Po godzinie 22.00 istnieje obowiązek meldowania dodatkowych osób przebywających z gośćmi w pokoju.
3. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin Obiektu, wyrządzając szkodę w mieniu obiektu lub Gości, albo szkodę na osobie Gości, pracowników obiektu lub innych osób przebywających w obiekcie, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie obiektu.

§4

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o natychmiastowe zgłaszanie ich w Recepcji, co umożliwi obsłudze niezwłoczną reakcję.
2. Obiekt ma obowiązek zapewnić:
 - a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa
bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
 - b) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w obiekcie: sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
 - c) sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, obiekt dołoży starań, aby - w miarę posiadanych możliwości - zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.

§5

1. Warunkiem koniecznym dla dokonania wiążącej prawnie Hotel rezerwacji jest uiszczenie przez rezerwującego pobyt Gościa zaliczki w wysokości min. 40% całkowitej wartości rezerwowanego pobytu.
2. Przed wpłatą zaliczki prosimy o podanie dokładnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT - zaliczkowej oraz końcowej (imię, nazwisko, adres lub nazwa i dane firmy).
3. W przypadku braku danych, po wpłynięciu zaliczki na konto bankowe hotelu, zostanie wystawiony paragon.
4. Zaliczka powinna być wpłacona w ciągu 3 dni lub w wyznaczonym terminie, w formie przelewu na konto Hotelu, gotówki lub w formie obciążenia karty kredytowej (za pisemną zgodą).
5. Pozostała kwota płatna w Hotelu przy zakwaterowaniu. Możliwość gwarantowania kartą kredytową lub płatniczą.
6. Faktury wystawiane są wyłącznie na podstawie przedstawionego paragonu fiskalnego w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano sprzedaży.
7. Brak wpłaty zaliczki w wyznaczonym terminie, brak środków na karcie kredytowej, a także brak kontaktu z Państwem strony, jest równoznaczny z anulacją rezerwacji.
8. W przypadku dokonania rezerwacji pobytu w Hotelu w terminie uniemożliwiającym gwarantowanie jej 40% zaliczką ze względu na zbyt krótki czas, niezbędne jest uiszczenie opłaty za cały pobyt przy meldunku.
9. W przypadku rezygnacji z rezerwacji w terminie krótszym niż 14 dni przed datą przyjazdu zaliczka nie podlega zwrotowi. Obciążenie to jest traktowane, jako kara umowna za niewykonanie zobowiązania polegającego na złożeniu przez osobę rezerwującą stosownego oświadczenia woli o zawarciu umowy.
10. Przy wcześniejszym wyjeździe Gościa Hotel nie zwraca kosztów jednostronnego odstąpienia od umowy.
11. Jeżeli Gość nie przyjedzie do Hotelu w uzgodnionym terminie rezerwacja jest ważna do godziny 15:00 następnego dnia. Po tym terminie wygasa, a pokój może zostać wynajęty.
12. Anulowanie rezerwacji wymaga powiadomienia w formie pisemnej, wysłanego na adres e-mail: hotel@charlotta.pl.

W celu dokonania meldunku w obiekcie prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości

§6

Na życzenie Gościa obiekt świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą

- b) budzenie o oznaczonej godzinie,
- c) przechowanie bagażu (obiekt może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu gościa oraz rzeczy nie posiadających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
- d) przechowanie (w czasie pobytu Gościa w hotelu) pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Obiekt może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo, jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.
- e) W przypadku zamiaru wniesienia przez Gości na teren Hotelu oraz w obrębie kompleksu hotelowego oraz SPA przedmiotów wartościowych, w tym zwłaszcza pieniędzy (powyżej 200 zł), papierów wartościowych, telefonów komórkowych, komputerów i innych urządzeń przenośnych oraz innych cennych przedmiotów, w tym w szczególności kosztowności i biżuterii oraz przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, wymagane jest zgłaszanie tego zamiaru bezpośrednio pracownikom recepcji Hotelu oraz o pozostawienie wskazanych powyżej przedmiotów bezpośrednio w recepcji Hotelu, w której to znajduje się sejf główny hotelu przeznaczony do ich przechowania na czas pobytu Gości w Hotelu oraz w obrębie kompleksu hotelowego i SPA. Pozostawienie przedmiotów wskazanych powyżej w hotelowym głównym sejfie jest wolne od jakichkolwiek opłat. Obiekt może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo, jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.
- f) Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane (w czasie pobytu Gościa w hotelu oraz w obrębie kompleksu hotelowego i SPA) pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną w pokoju hotelowym oraz inne przedmioty wskazane w literze e niniejszego paragrafu, gdy Goście nie uczynią zadość obowiązkom wskazanym w literze e i f niniejszego paragrafu.

§7

1. W obiekcie obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22.00 do godz. 7.00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług obiektu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.

§8

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi.
2. Gość obiektu ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
3. Ręczniki stanowią wyposażenie pokoju. W przypadku zaginięcia ręcznika obiekt zastrzega sobie prawo do obciążenia kosztem 80 zł za sztukę.
4. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach obiektu grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju.
5. **W obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów.**

§9

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju obiektu, będą odesłane na adres wskazany przez Gościa. W przypadku braku takiej dyspozycji obiekt przechowa te przedmioty przez 3 miesiące.

§10

1. **Obiekt przyjmuje zwierzęta domowe** za dodatkową opłatą w kwocie 50 zł / doba.
2. Wszystkie szkody w mieniu Hotelu bądź mieniu innych Gości oraz zabrudzenia wymagające dodatkowej pracy personelu spowodowane przez zwierzęta będą indywidualnie wyceniane przez Dyрекcję Hotelu, a ich kosztami będą obciążeni Właściciele np. za zabrudzoną lub uszkodzoną pościel, meble, wykładziny.
3. Właściciele są odpowiedzialni za zachowanie przez swoje zwierzęta ciszy w Hotelu i niezakłócanie spokoju innym Gościom. W przypadku powtarzających się kilkakrotnie skarg ze strony innych Gości bądź personelu Hotel zastrzega sobie prawo do prośby o usunięcie zwierzęcia z Hotelu.
4. W miejscach ogólnodostępnych właściciel ma obowiązek trzymania psa na smyczy oraz w kagańcu.
5. Zabrania się wprowadzania zwierząt do punktów gastronomicznych (Restauracja Charlotta, Rock Pub, Gościniec Charlotty) oraz rekreacyjnych (Spa Bali Hai, strefa mokra spa, zoo, fokarium, stadnina, park linowy, place zabaw dla dzieci).
6. Właściciel jest obowiązany każdorazowo sprzątać odchody pozostawione przez swoje zwierzę.

Postępowanie w przypadku pożaru

W razie zauważenia dymu lub ognia prosimy:

1. *Natychmiast zawiadomić Recepcję (numer telefonu 300) podając numer pokoju lub pomieszczenia oraz opis zdarzenia.*
2. *Stosować się ściśle do poleceń personelu hotelowego, który jest odpowiednio przeszkolony.*
3. *W przypadku zarządzenia ewakuacji korzystać z wyznaczonych dróg (plan znajduje się w przedpokoju lub przy drzwiach wyjściowych z pokoju).*
4. *Nie używać wind.*