

## Regulamin Obiektu

### §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Imperiall Resort & MediSpa i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub/i zapłatę zaliczki lub/i całej należności za pobyt w Imperiall Resort & MediSpa. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.

2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Obiektu

3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym Pokoju hotelowym/ Domku Lux, a także na stronie www Imperiall Resort & MediSpa: [www.imperiall.pl](http://www.imperiall.pl)

### §2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy/ Domek Lux wynajmowany jest na doby hotelowe.

2. Doba hotelowa trwa od godziny 16:00 do godziny 10:00 dnia następnego.

3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji jak najszybciej. Obiekt może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego regulaminu.

4. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

### §3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej. Przy zameldowaniu dzieci, w przypadku wątpliwości Obiektu co do spełnienia przesłanki z §3 ust.2 i 3, opiekunowie zobowiązani są do okazania dokumentu poświadczającego wiek dziecka.

2. Dzieci 0-3 lat (nieukończone 3 lata na dzień wymeldowania) bez świadczeń bezpłatnie: śpiące na łóżku z rodzicami, bez pościeli oraz ręcznika, bez lunchu. Maksymalnie dwójka dzieci do 3 roku życia pobyt bezpłatny ponad nominalny stan zakwaterowania (wiek liczony na podstawie daty z dnia wymeldowania)

3. Dzieci 3-12 lat (nieukończone 12 lat na dzień wymeldowania) kalkulacja wg. cennika dzieci 3-12 lat, dodatkowo bezpłatny lunch serwowany.

4. Dzieci, które ukończyły 12 lat na dzień wymeldowania obowiązuje kalkulacja wg. cennika osoby dorosłej, opcjonalnie lunch dodatkowo płatny.

5. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.

6. Osoby niezameldowane w Imperiall Resort & MediSpa mogą gościnnie przebywać w Pokoju/ Domku Lux od godziny 08:00 do godziny 22:00.

7. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Obiektu lub innych osobach przebywających w Obiekcie.

8. Obiekt zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.

9. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie opłacony zadatek w wysokości 30% wartości w terminie 3 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.

10. W przypadku rezygnacji Gościa zadatek nie podlega zwrotowi.

11. Gość Imperiall Resort & MediSpa jest zobowiązany do dokonania opłaty za cały pobyt zadeklarowany w rezerwacji w dniu przyjazdu.

12. Ośrodek nie dokonuje zwrotu wniesionej opłaty w przypadku skrócenia pobytu przez Gościa w trakcie jego pobytu, chyba że skrócenie pobytu następuje z winy obiektu.

### §3 KAUCJA ORAZ OPŁATY ZA MEDIA W DOMKACH LUX

Gość będzie zobowiązany do uiszczenia przy zameldowaniu kwoty **500 zł** jako kaucji, która posłuży za opłatę wykorzystania mediów oraz zabezpieczenie roszczenia Usługodawcy w przypadku zaistnienia szkód w wynajętym, w ramach usług hotelarskich świadczonych przez Usługodawcę Domku Lux, za które odpowiedzialność według Regulaminu lub przepisów prawa ponosi Gość.

Gość zobowiązany jest do opłacenia kosztów swojego pobytu oraz wszelkich zamówionych lub wykorzystanych w trakcie pobytu usług i towarów, a także zużycia mediów, najpóźniej przy wymeldowywaniu się z Imperiall Resort & MediSpa. W chwili wymeldowania Gościa ustalone są koszty użytkowania związane z pobytem, to jest koszty mediów – jeżeli media te są w użyciu w danej lokalizacji i Gość z nich korzystał. Koszty te ustalone są na podstawie wskazań liczników i z taką dokładnością, na jaką pozwala dokonanie odczytu licznikowego, zgodnie z jednostkami i podjednostkami powszechnie stosowanymi w obrocie. Odczyty dokonywane są w chwili Zameldowania i Wymeldowania w Recepcji lub zdalnie jeżeli Obiekt ma możliwości techniczne umożliwiające taką formę odczytów. Koszty te ustalone są poprzez przyjęcie stawek z poprzedniego miesiąca za jednostkę mediów stosowanych przez dostawcę (których dane Gość może uzyskać w Recepcji oraz w drodze kontaktu telefonicznego i mailowego z Usługodawcą) dostępne na stronach dostawców, to jest:

- Grupa Energa

i pomnożenie tych stawek przez współczynnik 3,5 dla energii elektrycznej, w związku z faktem ponoszenia przez Usługodawcę kosztów opłat przyłączeniowych, abonamentowych, sieciowych, jakościowych, przejściowych, przesyłowych i innych, ponoszonych na rzecz dostawców mediów. W przypadku nieuregulowania wszystkich należności związanych z pobytem, Usługodawca jest uprawniony do obciążenia Gościa za wszelkie zrealizowane na jego rzecz usługi i towary.

Rozliczenie Kaucji nastąpi według zasad zgodnych z niniejszym Regulaminem w terminie 7 dni od:

- a. dnia zakończenia pobytu - w przypadku opłacenia kaucji przez Eservice (zwrot kaucji zostanie zlecony w ww. terminie do serwisu Eservice, a następnie automatycznie zwrócony przez Eservice – Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu zwrotu przez serwis Eservice),
- b. dnia wypełnienia formularza zwrotu – w przypadku opłacenia rezerwacji poza Eservice, - w szczególności po stwierdzeniu braku uszkodzeń zajmowanego przez Gościa Domku Lux i dokonaniu pełnej zapłaty przez Gościa za wszystkie świadczone przez Usługodawcę usługi, w tym za zużycie mediów i po dokonaniu rozliczenia korzystania z pozostałych usług Obiektu.

## **§5 USŁUGI**

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
3. Obiekt ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki wypoczynku Gościa zgodnie z przedstawioną ofertą
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu, profesjonalną i uprzejmą obsługę
  - serwis sprzątań: Pokoje Hotelowe oraz Domki Lux sprzątane są do godz. 18:00, co drugi dzień trwania pobytu;
  - wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności gościa, a w przypadku jego obecności tylko wówczas gdy wyrazi zgodę i życzenie
  - w miarę posiadanych możliwości udostępnić inny Domek Lux/Pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w Domku Lux/Pokoju usterki nie będą mogły być usunięte.
4. Na życzenie gościa Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu gościa w Ośrodku,
  - przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w Ośrodku.
5. Obiekt zastrzega sobie prawo do zmiany czasu, formy oraz miejsca posiłku zawartego w pakiecie.

## **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie Ośrodka pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość Ośrodka ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Ośrodek zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub przypisania świadczeń do pobytu Gościa za wyrządzone szkody w trakcie trwania pobytu, lub po jego wyjeździe. Do rozliczenia szkody zostanie wystawiona faktura VAT, będąca podstawą do uregulowania zobowiązań.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Ośrodek może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Ośrodka, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Ośrodka
4. Każdorazowo Gość opuszczający Pokój/Domek Lux, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz i pozostawić go w recepcji.
5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w Apartamentach/Domkach Lux/Pokojach grzałek, żelazek elektrycznych, kuchenek i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia Ośrodka.

## **§7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU**

1. Ośrodek ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez korzystającego z jego usług osoby w zakresie określonym przepisami art. 846-849 kodeksu cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.
2. Gość powinien zawiadomić recepcję Ośrodka o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. 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 do depozytu recepcji.
4. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa.

## **§8 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w Apartamencie/Pokoju/Domku Lux przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Ośrodek przechowuje te przedmioty przez 1 miesiąc.

## **§9 REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

## **§10 ANIMACJE**

1. Zabrania się wynoszenia zabawek z miejsca zabawy.
2. Przed przystąpieniem do zabawy dzieci muszą być pozbawione wszelkiego rodzaju ostrych przedmiotów (klucze, łańcuszki, kolczyki, itp.) mogących w jakikolwiek sposób zagrażać ich bezpieczeństwu podczas zabawy.
3. Dzieci poniżej 5 roku życia muszą być przyprowadzone i odebrane przez rodziców lub opiekunów. Pozostawione bez opieki przebywają na wyłączną odpowiedzialność rodziców (opiekunów).
4. Obsługa zastrzega sobie prawo do skrócenia pobytu dziecka w przypadku jego agresywnego zachowania powodującego zagrożenie bezpieczeństwa pobytu pozostałych uczestników zabawy.
5. Sala Zabaw nie odpowiada za skutki wynikające ze spożycia artykułów wniesionych przez dzieci lub opiekunów na teren sali zabaw.
6. Sala Zabaw nie bierze odpowiedzialności za szkody wynikłe z tytułu nie przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.

## **§11 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Ośrodek akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać w Domkach Lux za dodatkową opłatą. Jednakże właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Ośrodka.

Data wydania: 2022

2. W Pokojach/Domkach Lux nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
3. Obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu w Budynku Głównym, Pokojach, Domkach Lux oraz tarasach zewnętrznych. Palenie tylko w miejscach wyznaczonych. Nieprzestrzeganie zakazu jest równoznaczne z wyrażeniem przez gościa zgody na pokrycie kosztów dearomatyzacji w wysokości 1000 złotych.
4. Zakazuje się prowadzenia na terenie Obiektu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
5. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Obiektu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Obiektu.
6. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w Pokojach/Domkach Lux i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.
7. Gość na terenie Ośrodka jest zobowiązany przez cały pobyt do noszenia na ręce opaski identyfikacyjnej wydawanej w recepcji w dniu przyjazdu. Utrata, zgubienie lub zniszczenie, a także udostępnienie opaski identyfikacyjnej innym osobom, uniemożliwi Państwu korzystanie z naszych usług w pełnym zakresie. Opłata za powtórne otrzymanie opaski identyfikacyjnej wynosi 20 zł.
8. Opata za zgubienie karty do pokoju hotelowego lub klucza do Pokoju/Domku Lux wynosi 50 zł.
9. Wyposażenie ruchome/drobne: w przypadku braku, Gość zostanie obciążony zgodnie z cennikiem:
10. Dodatkowa wymiana ręcznika/szlafroka/pościeli – opcja dodatkowo płatna zgodna z cennikiem Obiektu.
11. Wyposażenie stałe: w przypadku uszkodzeń Gość ponosi pełną odpowiedzialność finansową zgodną z cennikiem zakupu lub naprawy.
12. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 23:00 do godziny 07:00 rano.
13. Bramy wjazdowe na teren Obiektu są otwierane w godzinach 07:00 – 22:00.
14. Imperiall Resort & MediSpa zastrzega sobie prawo do zmiany godzin funkcjonowania punktów usługowych Obiektu.

**Uwaga:**

1. Proszę zapoznać się z naszą polityką prywatności.
2. Polityka Prywatności Imperiall Resort & MediSpa dostępna jest na stronie internetowej <https://www.imperiall.pl/bezpieczny-hotel> oraz na Recepcji. Jesteśmy do dyspozycji w zakresie uwag, sugestii, pytań lub wątpliwości w zakresie ochrony Państwa danych osobowych.