



Regulamin Hotelu

§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 zadatku i 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 Hotelu.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym Pokoju hotelowym/ Domku Lux, a także na stronie www.imperiall.pl

§2 DOBA HOTELOWA

1. Apartament/ Pokój hotelowy/ Domek Lux wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 16:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji jak najszybciej. Hotel 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 Hotelu 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) z wyżywieniem 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 zdnia wymeldowania). Każde kolejne dziecko płatne zgodnie z cennikiem pobytu dzieci w hotelu w wieku 3-12 lat.
3. Dzieci 3-12 lat (nieukończone 12 lat na dzień wymeldowania) kalkulacja wg. cennika dzieci 3-12 lat.
4. Dzieci, które ukończyły 12 lat na dzień wymeldowania obowiązuje kalkulacja wg. cennika osoby dorosłej.
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 gościć przebywać w Apartamencie/ Pokoju/ Domku Lux od godziny 08:00 do godziny 22:00.
7. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzeniu 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 płatności gotówkowej w wysokości należności za cały pobyt w dniu zameldowania.
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. Hotel nie dokonuje zwrotu wniesionej opłaty w przypadku skrócenia pobytu przez Gościa w trakcie jego pobytu, chyba że skrócenie pobytu następuje z winy hotelu.

§4 OPŁATY ZA MEDIA W DOMKACH LUX

1. Gość zobowiązany jest do opłacenia kosztów swojego pobytu oraz wszelkich zamówionych lub wykorzystanych w trakcie pobytu usług i towarów, a także zużycia mediów, najpóźniej w dniu wymeldowania się z Imperiall Resort & MediSpa. W chwili wymeldowania Gościa ustalane są koszty użytkowania związane z pobytem, to jest koszty mediów – jeżeli media te są w użyciu w danej lokalizacji i Gość z nich korzystał.
2. Koszty te ustalane są na podstawie wskazań liczników zużycia prądu 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 Hotelu ma możliwości techniczne umożliwiające taką formę odczytów.
3. W przypadku nieuregulowania wszystkich należności związanych z pobytem, Usługodawca jest uprawniony do obciążenia Gościa za wszelkierzrealizowane na jego rzecz usługi i towary.

§5 USŁUGI

1. Hotel 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. Hotel 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 sprzątania: Apartamenty/ 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 Apartament/ Pokój/ Domek Lux lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w Apartament/ Pokój/ Domek Lux usterki nie będą mogły być usunięte.
4. Na życzenie gościa Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia rzeczy wartościowych do przechowywania w czasie pobytu Gościa w Hotelu,
 - przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w Ośrodku.
5. Hotel 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 Hotelu 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/ paragon, będąca podstawą do uregulowania zobowiązań.

3. Hotel ma prawo do obciążenia gościa za wyrządzone szkody wg. cennika wyposażenia stanowiącego załącznik nr.1 do regulaminu.
4. Niezależnie od cennika wyposażenia, Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń w zależności od zakresu prac koniecznych do usunięcia uszkodzenia wg cennika szkód i prac dodatkowych stanowiących załącznik nr.1 do regulaminu.
5. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
6. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Ośrodek może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
7. Każdorazowo Gość opuszczający Apartament/ Pokój/ Domek Lux, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz i pozostawić go w recepcji.
8. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w Apartament/ Pokój/ Domek Lux grzałek, żelazek elektrycznych, kuchenek i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia Hotelu.

§7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel 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 Hotel o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Odpowiedzialność Hotelu 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. Hotel zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia depozytu.
4. Hotel 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, Hotel przechowa te przedmioty przez 1 miesiąc, a następnie dokona ich utylizacji.

§9 ROZLICZENIA I REKLAMACJE USŁUG / ZAKUPÓW / VOUCHERÓW

1. Usługodawcą i sprzedawcą usług hotelowych oraz usług towarzyszących jest:
Imperiall Resort & MediSpa Sianożęty
Dane rejestrowe:
Imperiall.pl Sp. z o.o.
ul. Północna 6, Sianożęty
78-111 Ustronie Morskie
NIP: 671-175-74-33
REGON: 320471269
KRS 0000298776
2. Rozliczenie usług hotelowych oraz rezerwacji następuje zgodnie z warunkami określonymi w ofercie, potwierdzeniu rezerwacji lub umowie.
3. Podstawą rozliczenia jest prawidłowo wystawiona faktura lub paragon fiskalny.
4. Wszelkie płatności dokonywane są w terminach wskazanych w potwierdzeniu rezerwacji lub na dokumencie sprzedaży.
5. Voucher w wersji elektronicznej wysyłany jest na adres e-mail Klienta w terminie do 2 dni roboczych od momentu zaksięgowania środków na koncie Sprzedawcy.
6. Voucher w wersji papierowej wysyłany jest za pośrednictwem operatora pocztowego lub firmy kurierskiej w terminie do 5 dni roboczych od momentu zaksięgowania środków. Termin doręczenia vouchera papierowego zależy od wybranego sposobu dostawy i operatora.

7. Reklamacje dotyczące świadczonych usług lub dokonanych zakupów Klient może zgłaszać:
 - mailowo na adres: **rezerwacje@imperiall.pl**
 - telefonicznie pod numerem: **+48 943515639**
8. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, datę pobytu lub zakupu, numer rezerwacji (jeśli dotyczy) oraz opis zastrzeżeń.
9. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **14 dni** od daty ich otrzymania.
10. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany tą samą drogą, jaką reklamacja została zgłoszona.
11. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług. Hotel nie przyjmuje reklamacji po wymeldowaniu Gościa z pobytu.

§10 ANIMACJE

1. Zabrania się wnoszenia 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.
7. Pozostałe uregulowania opisane w Regulaminie Sali Zabaw Joonglaland (załącznik nr.2)

§11 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel akceptuje obecność psów. Psy mogą przebywać tylko w Domkach Lux za dodatkową opłatą. Jednakże właściciel psa 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 psa na terenie Hotelu.
2. W Apartamentach/ 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, Apartamentach, Pokojach, Domkach Lux oraz tarasach zewnętrznych. Palenie tylko w miejscach wyznaczonych. Nieprzestrzeganie zakazu jest równoznaczne z wyrażeniem przez gościa zgody na pokrycie kosztów dearymatyzacji w wysokości 1000 złotych.
4. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
5. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
6. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w Apartamentach/ Pokojach/ Domkach Lux i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.
7. Gość na terenie Hotelu 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. Hotel zastrzega sobie prawo do typowania pakietów do noszenia opasek w trakcie pobytu Gościa.
9. Wyposażenie ruchome/drobne: w przypadku braku, Gość zostanie obciążony zgodnie z cennikiem: załącznik nr.1

10.

Opata za zgubienie karty do pokoju hotelowego lub klucza do Apartamentu/ Pokoju/ Domku Lux wynosi 50 zł.
11.

Dodatkowa wymiana ręcznika/szlafroka/pościeli – opcja dodatkowo płatna zgodna z cennikiem Hotelu.
12.

Wyposażenie stałe: w przypadku uszkodzeń Gość ponosi pełną odpowiedzialność finansową zgodną z cennikiem zakupu lub naprawy:
(załącznik nr.1)
13.

W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 23:00 do godziny 07:00 rano.
14.

Imperiall Resort & MediSpa zastrzega sobie prawo do zmiany godzin funkcjonowania punktów usługowych Hotelu.
- Uwaga:

1. Proszę zapoznać się z naszą polityką prywatności.

ZAŁĄCZNIK NR 1

CENNIK WYPOSAŻENIA I USUNIĘCIA SZKÓD LISTA CENA BRUTTO PLN

Czajnik z podstawką	300 PLN
Wieszak	30 PLN
Kosz w pokoju	100 PLN
Kosz w łazience	100 PLN
Suszarka do włosów	500 PLN
Kołdra	200 PLN
Poduszka	100 PLN
Ręcznik duży	100 PLN
Ręcznik mały	80 PLN
Szlafrok	200 PLN
Stopka	50 PLN
Naczynia szklane 1 sztuka	50 PLN
Naczynia ceramiczne 1 sztuka	50 PLN
Sztućce 1 sztuka	20 PLN
Zabrudzenie wykładziny poddające się czyszczeniu	OD 300 PLN DO 500 PLN
Zabrudzenie mebli poddające się czyszczeniu	OD 300 PLN DO 1000 PLN
Zabrudzenia lub uszkodzenia firan i zasłon	wycena indywidualna
Usunięcie resztek fizjologicznych z powierzchni	600 PLN
Uszkodzenie mebli i ruchomości	wycena indywidualna
Uszkodzenie przycisku ROP i uruchomienie alarmu przeciwpożarowego bez uzasadnionej przyczyny	Od 1000 zł wzwyż w zależności od zaawansowania służb
Zniszczenie pościeli hotelowej	100 PLN
Palenie tytoniu w miejscach do tego niewyznaczonych	10000 PLN
Dewastację pokoju hotelowego	kwota równoważna cenie wynajęcia pokoju przez okres wyłączenia go ze sprzedaży