

Regulamin rezerwacji i hotelu

Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, zasady odpowiedzialności Hotelu i Gości oraz zasady przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Verde Montana
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym pokoju hotelowym, a także na stronie Hotelu www.verdemontana.pl

Rezerwacja

1. Warunkiem koniecznym dla dokonania wiążącej prawnie Hotel rezerwacji gwarantowanej jest dokonanie przedpłaty w wysokości 50% wartości pobytu lub 100% wartości pobytu w przypadku przedpłaty za pobyt w ofercie specjalnej na konto bankowe hotelu lub należy podać numer karty kredytowej, datę jej ważności, kod CVC/CVV i nazwisko okaziciela karty, wraz z upoważnieniem do jej obciążenia.
2. Poprzez ofertę specjalną należy rozumieć termin min. Weekend Trzech Króli, Święta Wielkanocne, Długi Weekend Majowy, Weekend Boże Ciało, Weekend Listopadowy, Święta Bożego Narodzenia, Sylwester i inne.
3. Wpłaty należy dokonać w ciągu 7 dni od daty dokonania rezerwacji, chyba że na potwierdzeniu rezerwacji jest wskazany inny termin; po upływie wskazanego terminu Hotel będzie uprawniony do anulowania rezerwacji.
4. Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego Hotelu Verde Montana - w przypadku płatności kartowych liczy się moment uzyskania pozytywnej autoryzacji.
5. Z zastrzeżeniem punktu 6 poniżej, cena podana na potwierdzeniu rezerwacji jest ceną ostateczną i wiążąca, wpłata zadatku, całej należności za pobyt lub rozpoczęcie pobytu w hotelu jest równoznaczne z jej akceptacją.
6. W przypadku wykrycia przez Hotel, iż cena na potwierdzeniu rezerwacji w wyniku omyłki została wskazana w sposób błędny, Hotel, w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od przesłania potwierdzenia rezerwacji, a jednocześnie nie później niż na 48 godzin przed planowanym przybyciem Gościa, będzie uprawniony do jej skorygowania do ceny wynikającej z cennika dostępnego na stronie www.verdemontaa.pl bądź stosowanej w ramach danej oferty specjalnej.
7. Jeżeli pobyt ma być rozliczony fakturą VAT uprasza się o podanie danych firmy w dniu wpłaty.
8. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay. W przypadku korzystania z tej formy płatności, nie można zmieniać kwoty zadatku, podanej w potwierdzeniu rezerwacji.
9. Uprzejmie informujemy, iż nie akceptujemy płatności przelewem po realizacji usługi.
10. Cena pokoju zawiera (poza określonymi pakietami i ofertami specjalnymi):
 - nocleg w komfortowym pokoju
 - śniadanie w formie bufetu
 - nieograniczona możliwość korzystania z parku wodnego Zielona wySPA
 - pokój zabaw małej gaj
 - zewnętrzny plac zabaw

- sala fitness
- sala gier
- sala kinowa
- parking

Dzieci do lat 3 - pobyt w hotelu (bez świadczeń) gratis.

Dzieci 4-6 lat – pobyt w hotelu (śpiące z rodzicami)- dopłata za śniadanie 10 zł/doba, dopłata za śniadanie i obiadokolację 30 zł/doba.

Cena pokoju rodzinnego dotyczy 2 osób dorosłych i 2 dzieci do 12l., jeżeli dzieci mają powyżej 12l. należy zgłosić ten fakt, zostanie naliczona stosowna dopłata.

Dziecko – osoba która nie ukończyła 13 roku życia.

11. Hotel pobiera opłatę uzdrowską zgodnie z taryfikatorem Urzędu Miasta w Kudowie Zdroju, tj: 4,00 zł /osobodzień, dzieci 0-15 lat 2 zł, inwalidzi i kombataneci wojenni 2 zł.

12. Hotel pobiera opłatę za zwierzę w wysokości 50 zł za dobę (dotyczy pokoi classic i pokoi w gościńcu hotelowym)

Anulacja rezerwacji

1. Wniosek o anulowanie rezerwacji powinien być zgłoszony w formie pisemnej, faxem lub pocztą elektroniczną.
2. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Gość zostanie obciążony opłatą za rezygnację z pobytu według następujących zasad:
 - rezygnacja do 30 dni od daty planowanego przyjazdu – Hotel zwraca 100 % wartości zadatku,
 - rezygnacja do 14 dni – Hotel zwraca 50% wartości zadatku,
 - rezygnacja poniżej 14 dni – wpłacona kwota zadatku nie podlega zwrotowi,
 - w przypadku braku przybycia „no show” bez anulowania rezerwacji wpłacona kwota zadatku nie podlega zwrotowi.

Meldunek i pobyt w hotelu

1. Najmujący pokój Gość hotelu zobowiązany jest do okazania pracownikowi Recepcji przy zameldowaniu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
2. Wiek dzieci, którym przysługują zniżki oraz bezpłatne pobyty musi zostać potwierdzony dokumentem zawierającym datę urodzenia dziecka. Na gościu spoczywa obowiązek dostarczenia dokumentów do wglądu. W razie braku stosownego dokumentu zniżki nie przysługują.
3. W przypadku przedpłaty, płatność pozostałej części płatności za deklarowany pobyt następuje w chwili meldunku .
4. W przypadku skrócenia pobytu w Hotelu, Gość oprócz ceny za zrealizowany pobyt, będzie obciążony dodatkowo opłatą równą 100 % ceny niezrealizowanego planowanego pobytu. Wpłacone kwoty nie podlegają zwrotowi.
5. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe

6. Doba hotelowa trwa od godziny 14.00 w dniu wynajmu do godziny 11.00 dnia następnego.
7. Jeżeli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
8. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju, co jednak nie wiąże hotelu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
9. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy poza godzinę 12.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12.00 - program komputerowy Recepcji naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według cen pełnych.
10. Najmujący pokój Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet gdy nie upłynęła doba za którą uiszczył opłatę.
11. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju hotelowym w godzinach od 7.00 do 22.00.
12. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju hotelowym Gościa po godzinie 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego pokój Gościa na odpłatne dokwaterowanie mu tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, z cennika dostępnego w recepcji hotelu.
13. Przez cały czas pobytu w hotelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowania dzieci, w tym poczynione uszkodzenia i lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci.

Usługi

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o bezzwłoczne zgłoszenie ich w Recepcji, co umożliwi reakcję obsługi.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku gościa;
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym: bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o gościu;
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu;
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
 - sprawną pod względem technicznym usługę; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, hotel dołoży starań, aby – w miarę posiadanych możliwości – zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.

Na życzenie gościa hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
- budzenie o oznaczonej godzinie;
- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu gościa w hotelu;
- przechowywanie bagażu; hotel może odmówić przyjęcia bagażu w terminach innych niż daty pobytu gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego.

Rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje należy składać w formie pisemnej, przez ich złożenie w recepcji hotelu bądź przesłanie na adres hotelu.
2. W reklamacji należy zamieścić opis reklamowanej usługi oraz przedmiot i zakres zastrzeżeń; niedopełnienie tego obowiązku może być przyczyną poważnego opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji, z przyczyn leżących po stronie Gościa. Składając reklamację należy wskazać adres

Gościa do doręczeń; niedopełnienie tego obowiązku uniemożliwi Hotelowi doręczenie Gościowi odpowiedzi na reklamację.

3. Rozpatrzenie reklamacji następuje w formie pisemnej, przez wysłania na adres Gościa, w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Hotel pisma z reklamacją, odpowiedzi na reklamację zawierającej ustosunkowanie się do wskazanych przez Gościa zarzutów.

Odpowiedzialność

1. Na terenie hotelu, w tym - w pokojach hotelowych, zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) - obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych
2. W razie złamania zakazu gość zostanie obciążony kosztami odświeżenia pokoju i interwencji straży pożarnej w przypadku uruchomienia DSO (dźwiękowe systemy ostrzegawcze). W obu przypadkach jest to koszt 1.000 zł.
3. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22.00 do 7.00 dnia następnego. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług hotelu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.
4. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
5. Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność hotelu podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu recepcji. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.
6. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia bądź utratę pojazdu pozostawionego na parkingu hotelowym.

Ustalenia inne

1. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokój w hotelu.
2. Wszelkie uwagi dotyczące lokalizacji i wyposażenia pokoi, będą realizowane w miarę możliwości i dostępności w hotelu.
3. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące.
4. Hotel zastrzega sobie możliwość zmiany cen oraz stosowania odrębnego cennika dla okresów świątecznych, wakacyjnych, feryjnych i długich weekendów.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przejściowe niedogodności niezależne od hotelu tj.: czasowy brak wody, ogrzewania, prądu i klimatyzacji czy naprawa lub konserwacja urządzeń technicznych. Wyżej wymienione niedogodności hotel będzie starał się jak najszybciej usunąć.
6. Zakaz wprowadzania zwيازąt do restauracji oraz isntyutu Welness & SPA

Rezerwujący oświadcza, iż wyraża zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu przesyłania mi przez GRUPĘ ŁAPAJ Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kudowie – Zdroju informacji w celach nawiązania kontaktu i korespondencji zgodnie z postanowieniami RODO. Zostałem poinformowany, że podstawą przetwarzania moich danych osobowych w związku z dokonaną rezerwacją online jest niezbędność do wykonania umowy, której stroną jestem (art. 6 ust. 1 pkt b RODO). Oświadczam, że zapoznałem/am się z Zasadami Przetwarzania Danych z dnia 25 maja 2018 r. dostępnymi na stronie internetowej www.verdemontana.pl i akceptuję ich postanowienia. Pozostaję świadomy/a, że mogę w każdej chwili wycofać udzieloną zgodę na przetwarzanie danych osobowych we wskazanym powyżej celu poprzez wysłanie maila w tym przedmiocie na adres mailowy repcja@verdemontana.pl

Hotel VERDE MONTANA Wellness & SPA

Kudowa Zdrój 57-350, ul 1 Maja 25A

www.verdemontana.pl