

REGULAMIN

§1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie obiektu de Esperanto i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji, wpłatę całej należności lub wpłatę zadatku za pobyt w de Esperanto. Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości, którzy przebywają na terenie obiektu de Esperanto.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w Recepcji, w każdym pokoju gościnnym oraz na stronie www.deesperanto.pl.

§2. DOBA HOTELOWA

1. Pokój wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14:00 a kończy o godz. 11:00
3. Śniadania wydawane są codziennie w godzinach od 8:00 do 10:00
4. Jeżeli Gość nie określił czasu pobytu w obiekcie, pobyt zostaje ustalony na 1 dobę.
5. Należność za cały pobyt należy uiścić w dniu przyjazdu.
6. Hotel nie przewiduje zmian terminu pobytu lub zwrotów pieniędzy za niewykorzystane usługi wliczone w cenę pobytu (zabiegi, posiłki, wycieczki itp.) oraz za niewykorzystane noclegi.
7. 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 (pokoi) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego regulaminu hotelowego.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu 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 podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił on opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym w godzinach od 7:00 do 22:00.
4. Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
5. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeśli zostanie dokonana wpłata zadatku w wysokości 30% wartości w terminie 7 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
7. W przypadku anulacji rezerwacji poniżej 10 dni przed datą przyjazdu, zadatek pozostaje w Hotelu. Anulacje wiążą się z utratą pełnej kwoty wpłaconego zadatku.

§4. USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług gość jest proszony o jak najszybsze zgłaszanie ich w Recepcji, co umożliwi Hotelowi niezwłoczną reakcję.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić: a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa
b) bezpieczeństwo pobytu, w tym również zachowania w tajemnicu informacji o Gościu
c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich świadczonych usług
d) sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, ewentualnie w jego obecności tylko, jeżeli wyrazi takie życzenie
e) sprawną pod względem technicznym usługę: w przypadku wystąpienia usterek, które nie mogą być usunięte, Hotel dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób załagodzić niedogodności
3. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a) udzielanie informacji z pobytom i podróżom
 - b) budzenie o wyznaczonej godzinie
 - c) zamawianie taxi
 - d) przechowywanie gotówki i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu, z zastrzeżeniem § 6 ust 4.
 - e) przechowywanie bagażu
 - f) Hotel może odmówić przechowania bagażu w terminie innym niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego.

§5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem rodziców lub opiekunów prawnych. Rodzice bądź opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, hotel 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.
4. Gość opuszczając pokój, ze względu na bezpieczeństwo, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić kran oraz zamknąć drzwi na klucz.

§6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeżeli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia w depozyt hotelowy przedmiotów o dużej wartości, znacznej kwoty pieniężnej, przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie oraz przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym, czy poza terenem Hotelu.

§7. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH PRZEZ GOŚCIA

Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany adres na koszt Gościa. W przypadku nie otrzymania dyspozycji od Gościa dotyczącej odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres jednego miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te przechodzą na własność Hotelu. Artykuły spożywcze przechowywane będą przez 24 godziny.

§8. CISZA NOCNA

Cisza nocna obowiązuje w Hotelu od godz. 22:00 do godz. 6:00 rano dnia następnego.

§9. REKLAMACJE

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

§10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt, które przebywają w hotelu za dodatkową opłatą. Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do trzymania go w sposób, by nie stanowił zagrożenia dla pozostałych Gości oraz personelu. Gość zobowiązany jest do usunięcia wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę na terenie Hotelu.
2. W Hotelu oraz bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, poza wyznaczonym do tego celu miejscem. W każdym pokoju zainstalowane są czujniki dymu połączone bezpośrednio z centralą Państwowej Straży Pożarnej w Kłodzku. W przypadku aktywowania czujnika z winy gościa, zostanie on obciążony kosztami wycofania zgłoszenia w kwocie 200 zł.
3. Hotel świadczy usługę room service, wartość usługi 30% dodanej do wartości ceny.
4. Goście korzystający z kompleksu basenowego zobowiązani są do zapoznania się z regulaminem basenowym dostępnym w szatniach przy basenie.
5. W Hotelu nie można przechowywać żadnych ładunków niebezpiecznych, tj. broni, amunicji, materiałów wybuchowych, iluminacyjnych i łatwopalnych.
6. Gość hotelowy zobowiązany jest do pokrycia kosztów związanych z utratą lub zniszczeniem karty do pokoju hotelowego. Koszt zniszczenia / utraty karty wynosi 50 zł.
7. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. nr 101, poz 926 z późniejszymi zmianami) przez „Leder” Lesław Derbis z siedzibą w Wieluniu przy ul. Ciepłowniczej 23 dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gości oraz pozostałych usług świadczonych w Hotelu de Esperanto w Dusznikach Zdrój. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich zmian.
8. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.

Dyrekcja Hotelu
de Esperanto

Hotel de Esperanto
ul. Zdrojowa 5, 57-340 Duszniki Zdrój
tel. 74/ 866 94 00
www.deesperanto.pl