

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG HOTELOWYCH
W SANATORIUM UZDROWISKOWYM „ENERGETYK” W ŚWINOUJŚCIU

Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności, oraz przebywania na terenie Sanatorium i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłatę przedpłaty lub całej należności za pobyt i rozpoczęcie pobytu w obiekcie. Dokonując ww. czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu .

I. REZERWACJA:

1. Goście indywidualni oraz grupy zorganizowane dokonują rezerwacji miejsc noclegowych osobiście, telefonicznie oraz poprzez e-mail.
2. Rezerwacja staje się skuteczna w momencie wpłynięcia przedpłaty.
 - a) Rezerwacja jest gwarantowana, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w kwocie 500,00 zł za pokój lub w przypadku niższej kwoty należności odpowiadającą za 1 dobę pobytu w określonej kategorii pokoju, w terminie 7 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak wpłynięcia przedpłaty na konto bankowe Sanatorium skutkuje anulowaniem rezerwacji.
 - b) Gość ponosi całkowite koszty bankowe i pocztowe związane z dokonaniem przedpłaty.
 - c) Po otrzymaniu przedpłaty Sanatorium przesyła fakturę zaliczkową, potwierdzenie rezerwacji ze wskazaniem: kwoty wpłaconej przedpłaty, kwoty pozostałej do dopłaty oraz terminem pobytu na podany adres zamieszkania bądź e-mail.
 - d) Gość w dniu przyjazdu dokonuje meldunku oraz opłaca w Recepcji Sanatorium pozostałą należność za cały pobyt z góry, po uwzględnieniu wpłaconej przedpłaty. Opłata jest powiększana o należność opłaty uzdrowiskowej zgodnej z Uchwałą Rady Miasta Świnoujście na dany rok kalendarzowy.
 - e) Gość otrzymuje fakturę VAT, w innych przypadkach dowodem uiszczenia opłaty za pobyt jest paragon fiskalny. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić w monecie rejestracji w Recepcji.

II. ZASADY REZYGNACJI Z REZERWACJI:

1. Rezygnacja musi zostać dokonana na piśmie lub e-mail.
2. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pokoju, Gość ponosi następujące koszty:
 - a) w terminie od momentu wpłaty przedpłaty - do 30 dni przed datą przyjazdu - opłatę manipulacyjną w wysokości 100,00 złotych,
 - b) w terminie 29 - 15 dni przed datą przyjazdu - 35% wartości wpłaconej przedpłaty + 100 zł. opłaty manipulacyjnej,
 - c) w terminie 14 -7 dni przed datą przyjazdu - 50% wartości wpłaconej przedpłaty + 100 zł. opłaty manipulacyjnej,
 - d) w terminie krótszym niż 7 dni – 80% wartości wpłaconej przedpłaty + 100 zł opłaty manipulacyjnej,
 - e) w terminie krótszym niż 3 dni – całą kwotę wpłaconej przedpłaty,
 - f) wpłacona przedpłata musi zostać wykorzystana w bieżącym roku kalendarzowym, nie ma możliwości przeniesienia pobytu wraz z przedpłatą na kolejny rok – w takim przypadku przedpłata przepada w całości.
 - g) w przypadku nie zgłoszenia się Gościa w dniu przyjazdu do godz. 22.00 i braku skutecznego poinformowania na piśmie lub e-mail Recepcji Sanatorium, miejsce w pokoju podlega bieżącej sprzedaży w dniu następnym – Gościowi z tego tytułu nie przysługuje zwrot kosztów za niewykorzystany pobyt, ani przedłużenie pobytu o niewykorzystane dni.

- h) **w przypadku rezygnacji z całości lub części pobytu z jakiegokolwiek powodu po przyjeździe, Sanatorium obciąży Gościa opłatą w wysokości 100% wartości pobytu.**
- i) w przypadku niewykorzystania zaplanowanych zabiegów, pakietów, karnetów, zabiegów leczniczych, zabiegów SPA - z winy Gościa, Sanatorium nie dokonuje zwrotu.
- j) w szczególnie uzasadnionych przypadkach Dyrektor Sanatorium może uzgodnić z Gościem inny termin wykorzystania pobytu w Sanatorium lub podjąć decyzję o zwrocie za niewykorzystany pobyt w przypadku braku miejsc w innym terminie (np. udokumentowany zgon w rodzinie lub pobyt w szpitalu).

III. DOBA POBYTOWA:

1. Doba pobytowa rozpoczyna się od godz. 16,00 w dniu przyjazdu i trwa do godz.10.00 w dniu wyjazdu (kończy się śniadaniem),
2. Życzenie przedłużenia pobytu, Gość zobowiązany jest zgłosić w Recepcji najpóźniej w dniu poprzedzającym wyjazd z Sanatorium do godziny 9:00.
3. Sanatorium może nie uwzględnić dyspozycji przedłużenia pobytu w przypadku:
 - a) braku miejsc noclegowych,
 - b) wobec Gościa nie przestrzegającego obowiązującego Regulaminu,
 - c) nie dokonania przez Gościa pełnej płatności za dotychczasowy pobyt,
 - d) przeznaczenia pokoju do realizacji kontraktu z NFZ.
4. W przypadku nie przedłużenia pobytu i nie opuszczenia pokoju w Sanatorium w dniu wyjazdu po godz. 10.00 następuje komisyjne usunięcie rzeczy osobistych Gościa z pokoju i przekazanie ich do recepcji.
5. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy poza godzinę 11:00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 11:00 – program komputerowy Recepcji naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według cennika.

IV. MELDUNEK I DOKONANIE OPŁAT:

1. Gość w celu wykorzystania usługi hotelowej zgłasza się na Recepcję Sanatorium, gdzie dokonuje meldunku, poprzez przedstawienie Recepcjoniście danych osobowych swoich, osób towarzyszących oraz dokumentu poświadczającego wpłacenie przedpłaty.
2. Gość zobowiązany jest do okazania pracownikowi Recepcji przy zameldowaniu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość. W przypadku odmowy okazania dokumentu recepcjonista ma obowiązek odmówić zameldowania.
3. Rozliczenie całkowitych kosztów pobytu następuje w dniu rozpoczęcia pobytu, podczas zameldowania. Podany w rezerwacji termin pobytu jest wiążący dla Gościa i firmy.
4. Gość dokonuje wszelkich pozostałych płatności: gotówką, kartą lub BLIK przy uwzględnieniu dokonanej i potwierdzonej przedpłaty- brak możliwości płatności przelewem na konto bankowe (z wyłączeniem przedpłaty).

V. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Cisza nocna na terenie Sanatorium obowiązuje od godz. 22.00 do godz. 6.00 dnia następnego. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług obiektu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.
2. Sanatorium zapewnia ochronę danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, zwłaszcza z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanym ogólnie RODO. Każdy Gość otrzymuje Klauzulę Informacyjną zgodnie z art. 13 RODO w momencie rejestracji, a w uzasadnionych przypadkach wyraża zgodę na przetwarzanie danych (np. zgoda na wykorzystanie wizerunku w celach identyfikacyjnych lub w celach marketingowych i promocyjnych Uzdrowiska).
3. Obiekt Sanatorium jest monitorowany.
4. Na terenie i w budynku Sanatorium zabronione jest prowadzenie jakiejkolwiek działalności komercyjnej bez zgody Dyrektora.
5. Na terenie Sanatorium jest zakaz pobytu zwierząt za wyjątkiem psa przewodnika z certyfikatem.
6. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub zagubienia przez Gościa mienia Sanatorium, ponosi on z tego tytułu odpowiedzialność finansową odpowiadającą równowartości zakupu nowego urządzenia lub przedmiotu.
7. Sanatorium nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione w budynku i na terenie Sanatorium, których nie oddano do depozytu na Recepcji oraz za ich ewentualne zniszczenie, uszkodzenie lub kradzież.
8. Goście posiadający rowery zobowiązani są do ich skutecznego zabezpieczenia w wyznaczonej rowerowni. Sanatorium nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę.
9. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany (po uprzednim zamówieniu firmy kurierskiej przez Gościa). W przypadku, kiedy Sanatorium nie otrzyma takiej dyspozycji, przechowa te przedmioty przez okres 1 miesiąca, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.
10. Dyrektor Sanatorium ma prawo odmówić przyjęcia do Sanatorium osób nietrzeźwych, będących pod wpływem środków odurzających oraz osób poniżej 18 lat, pozostających bez opieki upoważnionych osób dorosłych.
11. Dyrektor Sanatorium może nakazać opuszczenie Sanatorium Gościowi, który swoim zachowaniem narusza niniejszy Regulamin wyrządzając szkodę w mieniu Sanatorium lub innych osób, czy w inny sposób zakłóca spokojny pobyt pozostałych Gości Sanatorium - bez zwrotu opłaty za pozostały niewykorzystany pobyt.
12. Pomimo wpłaconej przedpłaty Sanatorium zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usług turystycznych z przyczyn od niego niezależnych, uniemożliwiających przyjęcie Gościa.
13. Sanatorium informuje, że nie współpracuje z podmiotami trzecimi, niezwiązanymi z Sanatorium, w zakresie składania ofert, w tym voucherów zapewniających rabaty i zniżki Gościom w naszym imieniu oraz nie przyjmuje odpowiedzialności za tego typu oferty.

VI. UPRAWNIENIA GOŚCI:

1. Gość ma prawo do pełnej informacji o standardzie i zakresie oferowanych usług, wariantach cenowych, warunkach rezerwacji i rezygnacji z usług.
2. Gość ma prawo do zgłaszania swoich uwag i wniosków odnośnie funkcjonowania Sanatorium, czystości, ciszy itp. obsłudze recepcji.
3. Wszelkie uwagi oraz reklamacje dotyczące stanu pokoi (uszkodzonego sprzętu, czystości itp.) należy zgłaszać w pierwszym dniu pobytu w przeciwnym wypadku nie zostaną one uwzględnione, bezzwłoczne zgłoszenie ich w recepcji, umożliwi należyłą reakcję.

4. Sanatorium ma obowiązek zapewnić:
 - a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa
 - b) bezpieczeństwo pobytu
 - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę
 - d) sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw.

V. ZABRANIA SIĘ:

1. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach i innych pomieszczeniach świec, rac do tortów, grzałek, żelazek, czajników i innych urządzeń elektrycznych, które nie stanowią wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
2. Wnoszenia jakiegokolwiek sprzętu i wyposażenia sanatoryjnego z pomieszczeń sanatoryjnych (zwłaszcza ręczników pokojowych, mebli, akcesoriów).
3. Wnoszenia z jadalni naczyń i nakryć stołowych oraz potraw do pokoiów.
4. Gier hazardowych.
5. Urządzania jakichkolwiek przyjęć, poczęstunków, nawet bezalkoholowych w pokojach mieszkalnych.
6. Palenia tytoniu i papierosów elektronicznych we wszystkich pokojach, balkonach, tarasie częściach wspólnych, Sanatorium.
7. Przemieszczania mebli w pokojach i na korytarzach.
8. Parkowania samochodów osobowych na ciągu komunikacyjnym (chodniku) Sanatorium. Na terenie miasta Świnoujście obowiązują strefa płatnego parkowania.

VI. OCHRONA MIENIA:

NA TERENIE SANATORIUM OBOWIĄZUJE BEZWZGLĘDNY I CAŁKOWITY ZAKAZ:

1. Palenia w tym papierosów elektronicznych (również na balkonach). W pomieszczeniach sanatoriów zainstalowane są czujki przeciwpożarowe. Informujemy, że w przypadku nieumyślnego, umyślnego nieuzasadnionego uruchomienia alarmu lub zniszczenia czujników lub Ręcznego Ostrzegania Pożarowego, koszty naprawy/wezwania służb ratowniczych (Straż Pożarna, Policja, Pogotowie) pokrywa Gość w wysokości **500,00zł**.
2. Zakłócania porządku w Sanatorium oraz naruszenie spokoju i bezpieczeństwa przebywających w nich Gości oraz wezwanie i podjęcie interwencji przez firmę ochroniarską ustala się opłatę w kwocie - **200,00 zł**.
3. Pobytu zwierząt, wyjątek stanowi pies przewodnik z ważnym certyfikatem.
4. Używania w pokojach grzałek, żelazek, favelek, czajników elektrycznych (czajniki ogólnodostępne znajdują się na holach pięter) itp.
5. Przyjmowania w pokojach osób postronnych (przyjmowanie gości z zewnątrz Sanatorium odbywać się może jedynie w pomieszczeniach do tego przeznaczonych (hol-parter, sala kominkowa I piętro).
6. Wnoszenia jakiegokolwiek sprzętu i wyposażenia z pomieszczeń sanatoryjnych (zwłaszcza ręczników pokojowych, kap itp.).
7. Spożywania napojów alkoholowych i substancji odurzających oraz uprawiania gier hazardowych.

OCHRONA MIENIA:

1. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za przydzielone mu do użytkowania lub powierzone jego pieczy przedmioty stanowiące własność Sanatorium.

2. Za wyrządzone szkody w majątku Sanatorium, Gość odpowiada materialnie pokrywając równowartość w wysokości rzeczywistej kosztów lub faktycznie poniesionych przez Sanatorium. Obciążenie naliczane jest wg poniższego cennika zawierającego montaż i demontaż:
- a) malowanie pokoju lub trwałe zniszczenie powierzchni ścian (malowanie, zadrapania i inne mechaniczne ubytki) zgodnie z ceną ustaloną na podstawie sporządzonego kosztorysu wartości robocizny i materiału,
 - b) uszkodzenie/zniszczenie wyposażenia pokoju i łazienki – odpłatność ustala się po sporządzeniu protokołu i zgodnie z aktualnymi cennikami materiałów oraz robocizny,
 - c) pranie, dezynfekcja zabrudzonego: materaca łóżkowego, kołdry, poduszki, kapy - odpłatność ustala się zgodnie z ceną prania i dezynfekcji firmy wykonującej usługę,
 - d) pranie, dezynfekcja zabrudzonej kanapy, siedziska fotela, wykładziny dywanowej - odpłatność ustala się zgodnie z ceną prania i dezynfekcji firmy wykonującej usługę,
 - e) za przywłaszczenie rzeczy stanowiącej własność Sanatorium wg wartości przedmiotu,

ZGŁASZANIE ŻYCZEŃ, SKARG I WNIOSKÓW:

- 1. Życzenia, wnioski i skargi dotyczące Sanatorium można zgłaszać pisemnie w recepcji Sanatorium.
- 2. Na zgłoszone w czasie pobytu życzenia, wnioski lub skargi Kierownictwo Sanatorium ma obowiązek udzielić wyjaśnień, a także podjąć działania i interwencje w celu usunięcia ich przyczyn i skutków.

Pozostałych informacji udziela obsługa recepcji.

Personel Sanatorium Uzdrowskiego „Energetyk” wysoko cenić będzie Państwa współpracę w przestrzeganiu powyższego Regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokoju i bezpiecznego pobytu naszych Gości .

Życzymy miłego wypoczynku.

Zatwierdzam
Joanna Agatowska
Dyrektor Zarządzający