

Regulamin ośrodka Graal SPA

1. Postanowienia ogólne

1. Pokój w ośrodku Graal SPA jest wynajmowany na doby. Doba hotelowa trwa od godziny 17:00 w dniu wynajmu do godziny 12:00 dnia następnego.
2. Klient ośrodka nie może przekazywać pokoju innym osobom, także w czasie wynajmu.
3. Osoby niezarejestrowane w Graal SPA mogą przebywać w pokojach hotelowych w godzinach 7:00 – 22:00.
4. Graal SPA świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią. W przypadku zastrzeżeń co do jakości usług, gość jest proszony o zgłoszenie ich w recepcji.
5. W ośrodku obowiązuje cisza nocna w godzinach 22:00 – 6:00. W tym czasie osoby korzystające z usług ośrodka mają obowiązek zachowywać się tak, aby nie zakłócać spokoju innych gości.

2. Warunki rezerwacji i płatności

1. Warunkiem rezerwacji jest podanie pełnych danych teleadresowych.
2. Gwarancją rezerwacji jest wpłata bezzwrotnej kaucji w wysokości 30% wartości zamówienia w terminie 7 dni od dnia podania swoich danych. Wpłata kaucji powinna być dokonana przelewem bankowym na podane konto. W przypadku niewpłacenia kaucji w terminie rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
3. Klient ma prawo do zwrotu kaucji poprzez pisemne zawiadomienie o rezygnacji z pobytu na 60 dni przed datą planowanego przybycia. Zawiadomienie o rezygnacji z pobytu powinno być przesłane e-mailem na adres recepcji, a jego odbiór potwierdzony przez hotel.
4. Klient ma obowiązek rozliczenia się w recepcji Ośrodka z odpłatności za pobyt najpóźniej w drugim dniu pobytu. Opłata za pierwszą noc pobytu musi zostać uregulowana przed otrzymaniem kluczy przez gościa. Rozliczenie za pobyt należy uregulować w recepcji w formie gotówkowej lub kartą płatniczą.
5. Graal SPA zastrzega sobie prawo do zmiany warunków pobytu, o czym klient zostanie pisemnie poinformowany. Klient może zrezygnować z pobytu, o czym pisemnie powiadomi recepcję ośrodka.
6. Niewykorzystane świadczenia w pobytach objętych ceną pakietową (turnus rehabilitacyjny, wczasy zdrowotne, pakiety okazjonalne, np. świąteczne) nie są podstawą do obniżenia płatności za pobyt lub żądania ekwiwalentu w jakiegokolwiek postaci.

3. Przedłużenie pobytu

1. Jeżeli gość nie określi czasu pobytu podczas najmowania pokoju, przyjmuje się, że jest to jedna doba.
2. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 11:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju.
3. „Graal SPA” uwzględnia życzenia przedłużenia pobytu w miarę możliwości. Przedłużenie pobytu wiąże się z dodatkowymi kosztami, które zostaną podane w recepcji w momencie składania prośby.
4. Zatrzymanie pokoju po godzinie 12:00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu o kolejną dobę.

4. Odpowiedzialność gości

1. Graal SPA może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, wyrządzając szkodę w mieniu ośrodka lub gości albo szkodę na osobie, dotyczącą gości, pracowników Graal SPA lub innych osób.
2. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, innych rzeczy i przedmiotów wartościowych albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną.
3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych niestanowiących wyposażenia pokoju. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
4. Gość ośrodka ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Graal SPA powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu ośrodek może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań załogi lub kierownictwa ośrodka, w szczególności zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Ośrodka. W przypadku naruszenia regulaminu, ośrodek może dodatkowo nałożyć kary finansowe na pokrycie szkód oraz dochodzić roszczeń na drodze prawnej.

5. Postępowanie z przedmiotami pozostawionymi

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju ośrodka przez wyjeżdżającego gościa będą odesłane na jego życzenie i koszt na wskazany adres. Gość zostanie powiadomiony telefonicznie lub e-mailem. Koszty wysyłki ponosi gość.
2. W przypadku braku dyspozycji ośrodek przechowa przedmioty przez trzy tygodnie, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

6. Zasady dla grup zorganizowanych

1. Kierownicy grup zorganizowanych zobowiązani są do:
 - a) Informowania o szkodach poczynionych na rzecz ośrodka i przekazanie ich kierownictwu po sporządzeniu protokołu.
 - b) Kontrolowania zachowania czystości przez uczestników kolonii, a w szczególności nie wyrzucania jedzenia i śmieci przez okna.
 - c) Kontrolowania zachowywania ciszy nocnej.
 - d) Przestrzegania punktualności w przybywaniu na posiłki w godzinach z góry ustalonych.

7. Dodatkowe usługi i udogodnienia

1. Korzystanie z udogodnień ośrodka:

- Goście mogą korzystać z dostępnych w ośrodku udogodnień, takich jak Strefa SPA (basen, sauny, jacuzzi, basen solny, brodzik dziecięcy), siłownia, parking zgodnie z ich regulaminem i w wyznaczonych godzinach.

2. Polityka dotycząca zwierząt:

- Goście mogą przyjechać z małymi zwierzętami domowymi po wcześniejszym uzgodnieniu z recepcją i uiszczeniu dodatkowej opłaty. Zwierzęta muszą być trzymane na smyczy na terenie ośrodka i nie mogą zakłócać spokoju innych gości.

3. Polityka palenia:

- Palenie jest dozwolone tylko w wyznaczonych miejscach. Palenie w pokojach oraz innych zamkniętych pomieszczeniach ośrodka jest surowo zabronione.

8. Bezpieczeństwo i ochrona danych

1. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych:

- Dane osobowe gości są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Ośrodek zobowiązuje się do ich bezpiecznego przechowywania i nieudostępniania osobom trzecim bez zgody gościa.

2. Monitoring:

- Obiekt jest monitorowany dla zapewnienia bezpieczeństwa gości i pracowników. Nagrania mogą być udostępniane tylko na żądanie organów ścigania.

9. Regulacje dotyczące pobytu z dziećmi

1. Pobyt dzieci:

- Dzieci poniżej 12 roku życia muszą pozostawać pod stałą opieką dorosłych. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez nadzoru.

2. Plac zabaw:

- Dzieci mogą korzystać z placu zabaw pod opieką osoby dorosłej. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za wypadki wynikłe z braku nadzoru.

10. Różne

1. Reklamacje:

- Reklamacje dotyczące pobytu należy zgłaszać w recepcji przed opuszczeniem obiektu. Rozpatrywane będą tylko pisemne reklamacje złożone najpóźniej w dniu wyjazdu.

2. Regulacje prawne:

- W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz innych obowiązujących ustaw.

Życzymy miłego pobytu

Dyrekcja Graal SPA