



## **REGULAMIN VILLI CENTRO**

Dyrekcja **Villi Centro** będzie Państwu bardzo wdzięczna za współpracę w przestrzeganiu niniejszego regulaminu, który ma służyć zapewnieniu spokoju i bezpieczeństwa pobytu wszystkich naszych gości.

### **§ 1. PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie obiektu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w **Villi Centro** ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie **Villi Centro**.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji oraz na stronie internetowej: [www.villacentro.pl](http://www.villacentro.pl)

### **§ 2. DOBA HOTELOWA**

1. Pokój w Villi Centro wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 14.00 do godziny 11.00 dnia następnego.
3. Gość powinien określić czas pobytu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Rezerwacje w **Villi Centro** zachowują ważność do godz. 24:00 planowanego dnia przyjazdu
5. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, gość powinien zgłosić w recepcji do godz. 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
6. Villa Centro uwzględni życzenia przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
7. Anulowanie rezerwacji pobytu powinno nastąpić:
  - w przypadku rezygnacji do 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu Villa Centro zwraca wniesione przez rezerwującego wpłaty pomniejszone o koszty manipulacyjne w wysokości 100,00zł za każdą zgłoszoną rezerwację z tytułu obsługi zgłoszenia
  - w przypadku późniejszej rezygnacji z pobytu zwrot zaliczki nastąpi w całości po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 100,00 zł, tylko w przypadku sprzedaży zwolnionych miejsc
8. W przypadku braku przybycia bez anulowania rezerwacji lub anulowania pobytu po upływie powyższego terminu rezerwujący ponosi 100% wartości rezerwowanego pobytu.

### § 3. REZERWACJA I MELDUNEK

1. Villa Centro stosuje kartę meldunkową jako dokument potwierdzający zawarcie umowy o świadczeniu usług noclegowych, na podstawie dowodu tożsamości lub paszportu. Przy czym obiekt zastrzega możliwości weryfikacji treści wpisanych do karty meldunkowej z ID, dowodem osobistym lub innym dokumentem potwierdzającym tożsamość.
2. Osoby niezameldowane mogą gościnnie przebywać w pokoju od godziny 7.00 do 21.00, po uprzednim zgłoszeniu tego faktu w recepcji.
- 3 Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju Gościa po godzinie 21.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez zajmującego pokój na odpłatne dokwaterowanie tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według ceny dostawki z cennika dostępnego w recepcji.
4. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę.
5. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości 30% wartości w terminie 5 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak zaliczki może skutkować anulowaniem rezerwacji.
6. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju do godziny 18:00 w dniu przyjazdu lub w przypadku niedotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do obiektu, zaliczka nie zostaje zwrócona.
7. Villa Centro zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
8. Dzieci do lat 3 mogą spać w łóżkach rodziców nieodpłatnie.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej **Villa Centro** nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

### § 4. USŁUGI

1. Villa Centro świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, prosimy o jak najszybsze zgłaszanie ich w recepcji, co umożliwi nam niezwłoczną reakcję.
2. Villa Centro obowiązana jest zapewnić:
  - warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gości;
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o gościu;
  - profesjonalną, uprzejmą i sprawną obsługę w zakresie świadczonych usług: sprzątnięcie pokoju oraz wymianę pościeli hotelowej i ręczników
  - śniadanie w formie stołu szwedzkiego powyżej 5 osób przebywających w obiekcie;
  - monitorowany parking;
  - Wi-Fi;
  - usługę sprawną pod względem technicznym - w przypadku wystąpienia usterek, które nie mogą być usunięte, obsługa dołoży starań, aby w miarę posiadanych możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności;
  - Villa Centro zobowiązuje się bezzwłocznie reagować na zgłaszane uwagi i zastrzeżenia odnośnie poziomu usług, funkcjonowania urządzeń obiektu oraz czystości i porządku w obiekcie przez podjęcie czynności mających na celu natychmiastowe usunięcie usterek i braków.

3. Na życzenie Gości **Villa Centro** świadczy nieodpłatnie dodatkowe usługi:

- przechowywanie bagażu gości zameldowanych w hotelu;
- udostępnianie w wyznaczonym miejscu żelazka oraz deski do prasowania;
- łóżeczko dla niemowląt po wcześniejszym zgłoszeniu chęci jego wypożyczenia podczas rezerwacji pokoju. **Villa Centro** zastrzega, że udostępni łóżeczko jeśli nie będzie ono udostępnione innym gościom hotelowym.

#### **§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie obiektu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzenia i zniszczenie wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu powstałe z jego winy lub winy odwiedzających go osób. Za zagubienie lub uszkodzenie klucza Gość obciążony będzie kwotą: 50,00 zł. Pilot do klimatyzacji podlega zwrotowi podczas opuszczania obiektu – w przypadku uszkodzenia lub braku Gość obciążony będzie kwotą: 100,00 zł.
3. Każdorazowo opuszczając pokój gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi.
4. Zachowanie gości i osób korzystających z usług obiektu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości. **Villa Centro** może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
5. **Villa Centro** może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin obiektu, wyrządzając szkodę w mieniu obiektu lub gości albo też w inny sposób zakłócił funkcjonowanie obiektu.
6. **Villi Centro** przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do obiektu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.
7. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, czajników, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
8. W przypadku stwierdzenia palenia papierosów w pokoju bądź łazienki będzie naliczona kara za dodatkowe pranie firan, tapicerki, pościeli, itp. Kara 700 zł (siedemset złotych)

#### **§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ Villi Centro**

1. **Villa Centro** ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gości w zakresie określonym przepisami art. 846-849 kodeksu cywilnego.
2. Odpowiedzialność obiektu z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych i przedmiotów mających wartość naukową, lub artystyczną jest istotnie ograniczona, jeżeli przedmioty te nie zostaną złożone do depozytu w recepcji.
3. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody bezpośrednio po jej stwierdzeniu.
4. **Villa Centro** zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
5. **Villa Centro** nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do gościa.

#### **§ 7. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego gościa będą odesłane na jego koszt na adres przez niego wskazany.
2. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji hotel przechowa te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

#### **§ 8. CISZA NOCNA**

1. W hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 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 powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

#### **§ 10. DODATKOWE INFORMACJE**

1. Należność za pobyt w **Villi Centro** oraz inne należności tj. usługi dodatkowe, opłaty za szkody pobiera wyłącznie kasa recepcji.
2. Śniadanie w formie bufetu szwedzkiego podawane jest na sali śniadaniowej od godz. 7.00 do godz. 10.00. W przypadku małej ilości Gości podawane są zestawy śniadaniowe.
3. Śniadania spożywane są na terenie sali śniadaniowej. Zabrania się wnoszenia jedzenia z sali śniadaniowej.
6. Goście hotelowi mogą skorzystać odpłatnie z:

- usługi prania;
- kompletu dodatkowej pościeli;
- minibaru

#### **§ 11. POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. W **Villi Centro** zwierzęta nie są akceptowane.
2. W obiekcie i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego pokój gościa pokój na pokrycie kosztów dearomatyzacji pokoju w wysokości 700,00 zł.
3. W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
4. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez INVEST s.c Krzysztof Komoń, Tomasz Matura, ul. Górnickiego 8, 32-600 Oświęcim dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Villi Centro,

korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez obiekt. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.

5. Zakazuje się prowadzenia na terenie Villi Centro akwizycji i sprzedaży obnośnej.

6. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie obiektu, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz stwarzania sytuacji, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości.

7. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.

### **PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

Villa Centro dokłada wszelkich starań, aby dane gości przetwarzane były z zachowaniem najwyższych standardów bezpieczeństwa zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) (zwanym dalej RODO).

1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest INVEST s.c. Krzysztof Komoń, Tomasz Matura, ul. Górnickiego 8, 32-600 Oświęcim

2) celem przetwarzania jest:

- a) obsługa składanych zapytań - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą;
- b) rezerwacja pokoju hotelowego - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą;
- c) realizacja umowy usługi hotelarskiej - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
- d) marketing usług administratora danych osobowych - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – pod warunkiem uzyskania zgody osoby, której dane dotyczą;
- e) zapewnienie bezpieczeństwa osób oraz mienia znajdujących się w hotelu i restauracji poprzez stosowanie monitoringu wizyjnego - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. f RODO;

3) dane osobowe przechowywane będą:

- a) dotyczące składanych zapytań – przez okres 30 dni;
- b) dotyczące rezerwacji – przez okres 12 miesięcy od daty dokonania rezerwacji;
- c) dotyczące realizacji umowy o usługi hotelarskiej - przez okres 5 lat od licząc od końca roku w którym, w którym miał miejsce pobyt w hotelu;
- d) przetwarzane w celach marketingowych – do odwołania zgody, osoby której dane dotyczą lub do ustania przyczyny biznesowej;
- e) w systemach monitoringu wizyjnego - przez 30 dni.

4) odbiorcami danych osobowych mogą być:

- a) zewnętrzne biuro rachunkowe;
- b) dostawca platformy rezerwacji usług hotelarskich;
- c) firmy świadczące usługi marketingowe;
- d) dostawca aplikacji służącej do rozsyłania informacji handlowych;

e) podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,

5) posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, prawo do przenoszenia danych – dotyczy celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub realizacji umowy usługi hotelarskiej, a w zakresie na który została wyrażona zgoda - posiada również Pani/Pan prawo do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie;

6) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;

7) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować

a) odmową realizacji usługi hotelarskiej – w przypadku danych przetwarzanych w celu zawarcia umowy usługi hotelarskiej;

b) odmową rezerwacji – w przypadku rezerwacji pokoju;

Pani/Pana dane nie będą profilowane.