

Willa Panorama Medical SPA ***

Regulamin dostępny jest: (I) na stronie internetowej: www.willapanorama.pl oraz na terenie Willi Panorama.

Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców

1. Zawarcie Umowy za pośrednictwem serwisu rezerwacyjnego (Umowa zawierana na odległość).
 2. Adres : Willa Panorama Medical SPA 40-450 Ustroń ul. Drozdów 48
 - 3,. Gość jest uprawniony do zawarcia Umowy z Willą za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Willi (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: www.willapanorama.pl
 4. Gość dokonuje rezerwacji poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego .
 5. Gość otrzymuje możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów oraz pakietów.
 6. Ceny przedstawione są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
 7. Po dokonaniu rezerwacji, Willa na życzenie Gościa prześle na wskazany adres e-mail potwierdzenie rezerwacji określające ważność oferty oraz wysokość zadatku za zarezerwowane usługi.
 8. Wpłata zadatku przez gościa jest warunkiem potwierdzenia rezerwacji, a więc zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zapłacie zadatku. Zadatek winien zostać zapłacony w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
 8. Klient dokonuje płatności zadatku standardowym przelewem bankowym na wskazane konto bankowe (informacja na stronie internetowej w zakładce cennik) ,kartą kredytową lub przelewem online.
 9. Umowę pomiędzy gościem i Willą uznaje się za zawartą z chwilą zapłaty przez gościa zadatku oraz otrzymania przez gościa od hotelu potwierdzenia dokonanej rezerwacji, zawierającego m.in. dane gościa, Willi, opis zamówionej oferty, całkowitą cenę za zamówione usługi, informację o wpłaconym zadatku oraz pozostałej kwocie do zapłaty w Willi.
- Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez: (1) udostępnienie Regulaminu na stronie Serwisu oraz (2) przesłanie Gościowi wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 8 powyżej. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Serwisu.
10. Brak wpłaty Zadatku przez Gościa w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji uznaje się za rezygnację z dokonanej Rezerwacji i w konsekwencji, że nie doszło do zawarcia między Gościem i Willą Umowy.
 11. Gość jest uprawniony do odstąpienia od Umowy (anulowania potwierdzonej Rezerwacji) na nie mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Willa zwróci Gościowi wpłacony zadatek, możliwa jest też zmiana terminu rezerwacji (w zależności od dostępności hotelu) Odstąpienie od Umowy winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Willa, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres pyka@papiery.com.pl

12. W przypadku, gdy Gość: (I) odstąpi od Umowy na mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (II) nie stawi się w Willi w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas Zadatek nie podlega zwrotowi a rezerwacja jest anulowana

13. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu (za wyjątkiem przypadku, o którym mowa w ust. 11 powyżej).

Doba hotelowa

1. Gość określa termin pobytu w Willi.

2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 .

3. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji aktualnego dowodu osobistego lub paszportu .

2. Osoby nie zameldowane w Willi mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 12:00 do godziny 22:00.

3. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.

4. Willa może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Willi lub innych osób przebywających w Willi. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie ma obowiązku zwrotu opłaty za rozpoczętą dobę hotelową. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

&5

Usługi hotelowe

1. Willa świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. 2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług. 3. Willa zapewnia Gościom: » warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku, » bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowania tajemnicy informacji o Gościu » profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszelkich usług świadczonych w Hotelu, » sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie, » sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność

Odpowiedzialność Gości

1. Na terenie Willi dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Willi, powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób.

3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Willa może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Willa.
5. Podczas każdorazowego opuszczania pokoju Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi.

Odpowiedzialność Willi

1. Willa ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego.
2. Willa nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pojazdów mechanicznych (w tym samochodu) lub innego pojazdu należącego do Gościa oraz rzeczy w nim pozostawionych w przypadku, kiedy pojazdy zostały zaparkowane na parkingu Willi.

Zagubione rzeczy

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Willi. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

Postępowanie reklamacyjne

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Willa ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład: a) pisemnie na adres do doręczeń Willi, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu; b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej pyka@papiery.com.pl.
4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz (2) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Willę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Willa ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Willa udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

Postanowienia dodatkowe

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego.
2. Pobyt dzieci do lat 3 jest bezpłatny. W tym przypadku dzieci nie otrzymują pościeli ani ręczników. Nie mają zapewnionego oddzielnego miejsca do spania.
3. **Hotel akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie obiektu za dodatkową opłatą. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu i wokół Hotelu.**
4. Na terenie Willi znajdują się bezpłatne miejsca parkingowe na zamkniętym parkingu niestrzeżonym.
5. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Willi obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje hotelowe. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu zostanie zastosowana opłata specjalna w wysokości 500,00 PLN, tytułem dearymatyzacji pokoju.
6. W pokojach pensjonatu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
7. Zakazuje się prowadzenia w Willi akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
8. Gość nie będzie powodować, a Willa nie będzie pozwalała na powodowanie, nadmiernego hałasu na terenie Willi, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, przeszkadzanie w inny sposób, uszkodzenie, czy też irytowanie pozostałych Gości.
9. Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie.
10. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Willą jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
11. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2020 r

Polityka Prywatności i Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych Gości oraz innych osób przebywających na terenie budynku i wokół budynku na obszarze objętym monitoringiem jest firma Salon papierów Ozdobnyc. Willa przetwarza lub może przetwarzać Dane Osobowe: – w celu realizacji umowy o świadczenie usług hotelowych łączącej Gości z Willą dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Willę, takich jak marketing bezpośredni usług własnych Hotelu oraz usług podmiotów współpracujących przy realizacji usług hotelowych wraz z usługami dodatkowymi, obsługa reklamacji, dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona w zakresie ewentualnych wzajemnych roszczeń Gości, kontakt z Gośćmi w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędu przy realizacji płatności), archiwizacja [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO]; – w celach marketingowych po zakończeniu pobytu w Willi w oparciu o wyrażoną zgodę [art. 6 ust. 1 lit. a) RODO]; – dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, tj. dla

względów bezpieczeństwa i ochrony informacji oraz mienia poprzez monitoring wizyjny [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO]; – w celu świadczenia usług SPA & Wellness (w tym w ramach usług gabinetu usług Fresca Spa) w oparciu o Państwa wyraźną zgodę udzieloną przed skorzystaniem z ww. usług [art. 9 ust. 2 lit. a) RODO) – także jako współadministrator Danych Osobowych.