

REGULAMIN I WARUNKI REZERWACJI

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin został sporządzony przez FFI Sp. z o.o. (dalej: Usługodawca) i określa zasady funkcjonowania hotelu i świadczenia usług hotelarskich, zasady dokonywania rezerwacji oraz świadczenia usług poprzez drogę elektroniczną prowadzony pod adresem www.ilonnhotel.pl oraz www.iblpoznan.pl.
2. Obie strony (Gość i Usługodawca) są zobowiązane do przestrzegania zapisów niniejszego regulaminu w momencie rozpoczęcia świadczenia usług przez Usługodawcę. Realizacja usług powinna odbywać się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§2

DEFINICJE

1. Gość – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Usługa – usługi świadczone przez Usługodawcę na podstawie Regulaminu.
3. Serwis – Serwis elektroniczny obsługiwany przez spółkę FFI Sp. z o.o. w Internecie, który umożliwia rezerwację miejsca hotelowego i dostępny pod adresem www.ilonnhotel.pl lub www.iblpoznan.pl.

§3

RODZAJE ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Usługodawca świadczy swoje usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem, zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych.
W przypadku zastrzeżeń co do jakości świadczonych Usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie ich w recepcji, co umożliwi Usługodawcy reakcję.
2. Rezerwacji miejsca hotelowego można dokonać osobiście w recepcji, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez system rezerwacji.
3. Płatności – Usługodawca zapewnia Gościowi możliwość płatności online poprzez platformę eCard, gotówką, przedpłatą przelewem lub kartą płatniczą i kredytową.
Usługodawca akceptuje karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic oraz American Express.
4. Usługodawca ma obowiązek zapewnić:
 - a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa,
 - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania ochrony danych osobowych, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
 - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Usługodawcę,

- d) sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
 - e) sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, hotel dołoży wszelkich starań, aby – w miarę posiadanych możliwości – zmienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
5. Na życzenie Gościa hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
- a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b) budzenie o wskazanej godzinie,
 - c) przechowanie bagażu (hotel nie może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
 - d) przechowywanie w sejfie przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w hotelu, zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu Cywilnego,
 - e) zamawianie usługi transportowej,
 - f) przyjmowanie rezerwacji na usługi fitness.

§4

REGULAMIN FUNKCJONOWANIA HOTELU

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 w dniu przyjazdu, kończy o godzinie 12:00 w dniu wyjazdu.
3. Jeżeli Gość, wynajmując pokój, nie określi czasu pobytu, przyjmuje się jedną dobę wynajmu pokoju.
4. Na życzenie Gościa i w miarę posiadanych możliwości, Hotel za dodatkową opłatą może wydłużyć dobę hotelową.
4. Życzenie przedłużenia pobytu lub wydłużenia doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji do godz. 10:00 w dniu pierwotnego wyjazdu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
5. W sytuacji gdy Gość nie opuści pokoju po upływie doby hotelowej, Usługodawca zastrzega sobie prawo do komisijnego spakowania rzeczy Gościa przez co najmniej dwóch przedstawicieli hotelu . Rzeczy tak spakowane znajdą się w depozycie hotelu i będą do odbioru w recepcji.
6. Przedmioty pozostawione w pokoju hotelowym po wyjeździe Gościa będą odesłane na adres wskazany przez Gościa – na jego koszt. W przypadku braku takiej dyspozycji hotel przechowuje pozostawione rzeczy przez okres roku.
7. Życzenie skrócenia pobytu musi zostać zgłoszone przez Gościa w recepcji hotelowej najpóźniej do godziny 18:00 na dzień przed planowanym skróceniem pobytu. W przeciwnym razie kolejną dobę hotelową uznaje się za rozpoczętą, chyba że regulamin wykupionej przez Gościa oferty stanowi inaczej.

8. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, bez uprzedniego meldunku osoby trzeciej w recepcji, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
9. Osoby do ukończenia 18 roku życia nie mogą być samodzielnie zameldowane bez równoczesnego meldunku rodzica lub prawnego opiekuna.
10. Przez cały czas pobytu dzieci poniżej 13 roku życia muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowanie dzieci oraz szkody przez nie wyrządzone odpowiedzialność ponoszą opiekunowie prawni dzieci.
11. Osoby niezameldowane w hotelu przebywać mogą w pokoju hotelowym po uprzednim poinformowaniu recepcji hotelowej, tylko w godzinach 6:00 – 22:00.
12. Po zameldowaniu w hotelu Gość powinien zapoznać się z wyposażeniem pokoju oraz zachować go w stanie nienaruszonym, w przypadku zauważenia szkód Gość winien niezwłocznie zawiadomić recepcję hotelową. W przypadku braku informacji i stwierdzeniu usterek przez personel hotelu, Gość zostanie pociągnięty do odpowiedzialności finansowej za powstałą szkodę.
13. Gość ponosi odpowiedzialność za szkody w mieniu hotelu wyrządzone przez siebie, osoby za które ponosi odpowiedzialność oraz osoby go odwiedzające.
14. Gość zobowiązany jest do opłacenia kosztów swojego pobytu oraz wszelkich zamówionych lub wykorzystanych usług i towarów najpóźniej przy wymeldowywaniu się z hotelu. W przypadku nieuregulowania wszystkich należności związanych z pobytym Usługodawca jest uprawniony do obciążenia Gościa za wszelkie zrealizowane na jego rzecz usługi i towary.
15. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie określonym odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego.
16. Wartościowe przedmioty, pieniądze i dokumenty powinny być przechowywane w zamkniętym sejfie, znajdującym się w pokoju lub w depozycie w recepcji. W przypadku pozostawienia wartościowych przedmiotów poza sejfem, Hotel nie ponosi za nie odpowiedzialności.
17. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do godz. 6:00.
18. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
19. W hotelu obowiązuje zakaz palenia. W przypadku naruszenia zakazu Gość hotelowy może zostać obciążony karą umowną w wysokości 500 PLN za każde stwierdzone naruszenie zakazu a także zobowiązuje się pokryć koszty nieuzasadnionego wezwania służb powiadomionych automatycznie przez system przeciwpożarowy.
20. Każdorazowo, opuszczając pokój hotelowy, Gość ma obowiązek należycie go zabezpieczyć, aby dostęp osób trzecich nie był możliwy. W czasie nieobecności Gościa w pokoju, okna i drzwi muszą pozostać zamknięte.
21. W wypadku zauważenia pożaru należy w miarę możliwości zawiadomić o zagrożeniu personel hotelu i skierować się do wyjścia zgodnie z instrukcją wskazującą kierunek ewakuacji. Do czasu przybycia straży pożarnej odpowiedzialność za ewakuację osób znajdujących się w obiekcie ponosi personel hotelu.
22. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju (np. grzałka, kuchenka elektryczna itp.).

§5

REZERWACJA MIEJSCA HOTELOWEGO

1. Rezerwacji miejsca hotelowego można dokonać poprzez system rezerwacji, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub osobiście w recepcji.
2. W celu dokonania rezerwacji konieczna jest akceptacja Regulaminu, podanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług (takich jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, termin pobytu, wskazanie sposobu zapłaty) oraz opłacenie w części albo w całości kosztów pobytu – w zależności od regulaminu danej oferty lub indywidualnych uzgodnień. W przypadku, gdy regulamin danej oferty nie wymaga opłacenia w jakiegokolwiek części kosztów pobytu przed rozpoczęciem pobytu, Usługodawca nie gwarantuje Gościowi rezerwacji miejsca hotelowego. Gość jest uprawniony do podawania jedynie kompletnych i poprawnych danych. Gość przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do Serwisu i Usługodawcy treści o charakterze bezprawnym.
3. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem Systemu rezerwacyjnego oprócz warunków wskazanych w ust. 2 konieczne jest potwierdzenie dokonania rezerwacji poprzez naciśnięcie przycisku „Rezerwuję i płacę” oraz dokonanie zapłaty poprzez system eCard lub podczas pobytu w hotelu, jeżeli taka metoda jest dostępna.
4. W czasie rezerwacji Usługodawca informuje o:
 - a) głównych danych dotyczących rezerwacji, zgodnych z treścią danych przekazanych przez Gościa oraz o cenie usług,
 - b) danych identyfikujących Usługodawcę,
 - c) braku prawa odstąpienia przez Gościa będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego od umowy o świadczenie usług hotelowych stosownie do art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - d) konieczności dodatkowej płatności za usługi nie objęte rezerwacją, w przypadku kiedy Gość skorzysta z takich usług,
5. Po dokonaniu rezerwacji za pomocą Systemu rezerwacji lub drogą poczty elektronicznej Usługodawca prześle Gościowi potwierdzenie jej dokonania wraz z informacjami o których mowa w ust. 4 powyżej na wskazany przez Gościa adres poczty elektronicznej. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie lub osobiście wskazane w ust. 4 informacje zostaną przekazane Gościowi w trakcie dokonywania rezerwacji lub w inny ustalony z Gościem sposób.

§4

REZYGNACJA Z REZERWACJI

1. Rezygnacja z dokonanej przez Gościa rezerwacji powinna nastąpić w ten sam sposób, w jaki została dokonana.
2. Rezygnacja z rezerwacji miejsca hotelowego jest możliwa najpóźniej na jeden dzień przed deklarowanym dniem rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu do godz. 12.00, chyba, że warunki oferty stanowią inaczej.
3. W przypadku rezygnacji po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 2 lub niestawienia się przez Gościa w hotelu w deklarowanym dniu rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu, Gość

będzie zobowiązany do zapłaty opłaty rezerwacyjnej, chyba, że rezerwacja została dokonana w ramach oferty, której regulamin stanowi inaczej.

4. Opłata rezerwacyjna stanowi należność za pierwszą niewykorzystaną dobę hotelową wszystkich zarezerwowanych przez Gościa pokoi, chyba, że warunki danej oferty stanowią inaczej. W przypadku rezerwacji dokonanej w ramach ofert bezzwrotnych opłata rezerwacyjna stanowi należność za wszystkie niewykorzystane doby hotelowe wszystkich zarezerwowanych przez Gościa pokoi.
5. W przypadku prawidłowo dokonanej rezygnacji Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia dokonania rezygnacji dokona zwrotu dokonanej przez Gościa zapłaty po potrąceniu opłaty rezerwacyjnej jeżeli tak stanowiły warunki oferty na podstawie, której rezerwacja została dokonana.

§5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu spowodowane okolicznościami, na które Usługodawca nie ma wpływu mimo zachowania należytej staranności.
2. Usługodawca nie jest również odpowiedzialny za szkody powstałe na skutek zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usług przez Usługodawcę.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, w tym obejmujące utracone korzyści, poniesione w wyniku korzystania przez Gości z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do Gościa będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego.

§6

REKLAMACJE

1. Gość ma prawo do złożenia reklamacji związanej z funkcjonowaniem serwisu i wykonywaniem Usług przez Usługodawcę niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Wszelkie reklamacje, zawierające dane Gościa, tj. imię i nazwisko, wraz z adresem poczty elektronicznej oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń, należy składać za pośrednictwem adresu kontaktowego dostępnego na stronie głównej serwisu w zakładce „Kontakt” lub pisemnie na adres Usługodawcy.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni, licząc od dnia jej doręczenia. Jeśli reklamacja dotyczy usług świadczonych drogą elektroniczną i nie może zostać rozpatrzona w terminie 14 dni, Usługodawca powiadomi Gościa o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.