



Guest Information & General Terms

Kushtet e Përgjithshme të Qëndrimit - Olive Hotel Ksamil

Rr. Riviera, Ksamil, Sarandë | Tel: +355 68 242 0065 | info@olivehotel.al | olivehotel.al/terms

Check-in	From 14:00 / Nga ora 14:00
Check-out	Until 11:00 / Deri në ora 11:00
Breakfast	Continental buffet, 07:30 - 10:30 / Bufe kontinentale, 07:30 - 10:30
Reception phone	90
Parking	Free hotel parking in designated areas / Parkim falas në zonat e përcaktuara

ENGLISH VERSION

Dear guest, welcome to Olive Hotel Ksamil. These general terms and house rules are intended to ensure a pleasant, safe and respectful stay for all guests. Most of the information below is practical and helpful for your stay; the final sections cover specific situations that may require prior approval or additional action by the hotel.

1. Check-in and check-out

Check-in is available from 14:00. Check-out is until 11:00.

Early check-in or late check-out may be offered only subject to availability and may be subject to an additional charge.

At check-in, every guest must present a valid identification document, such as a passport or ID card.

2. Reservations, payment and cancellation

Reservations are confirmed according to the conditions agreed at the time of booking, whether made directly with the hotel, by phone, by email, through a travel agency or through an online platform.

For reservations made through online platforms, the terms, cancellation rules and procedures of the respective platform apply.

The hotel may request prepayment, deposit or booking guarantee, especially during the summer season.

In case of no-show or cancellation, the conditions of the reservation apply.

3. Breakfast

Breakfast is a continental buffet and is served from 07:30 to 10:30.

Breakfast is included only for guests registered in the reservation.

Guests are kindly requested to respect the breakfast time and the comfort of other guests.

4. Use of the room and quiet hours

The room may be used only by the guests registered at reception.

Natural water placed inside the room refrigerator is complimentary.

Guests are requested to use the room, furniture and equipment with normal care.

Guests are kindly requested not to make noise in rooms, corridors, balconies or common areas, especially during quiet hours from 23:00 to 08:00.

5. Cleaning and towels

Room cleaning is carried out daily by the hotel staff.

If you do not wish to have your room cleaned, please place the "Do Not Disturb" sign on the door handle.

Please leave dirty towels on the bathroom floor if you would like them replaced.

Please hang towels on the rack if you wish to reuse them.

Room towels must not be taken to the beach.

6. Smoking

Smoking is not permitted inside the rooms or in indoor areas of the hotel.
If smoking is detected inside the room, an additional cleaning charge may apply.

7. Windows and mosquitoes

Windows are equipped with mosquito nets. Please keep the mosquito nets closed.
Indoor mosquito repellent devices are available upon request at reception.

8. Room card / key

The guest is responsible for the room card or key during the stay.
In case of loss or damage to the card, a fee of EUR 5 will be charged.
The card or key must be returned to reception at check-out.

9. Parking

Hotel parking is free of charge in the areas designated by the hotel.
The parking area in front of the hotel is not the property of the hotel.
Guests must park only in the areas indicated by the hotel staff.
The hotel is not responsible for personal belongings left inside vehicles.

10. Laundry and ironing

The hotel offers laundry service for an extra charge. Laundry time is 07:30 - 14:30.
Drying and ironing by the hotel staff may be offered for an extra charge.
For safety reasons, ironing is not allowed inside the rooms.
If you wish to use an iron, please ask at reception. Ironing may only be done in the designated area of the hotel on floor -1.

11. Children

Children are welcome at the hotel.
Parents or guardians are responsible for the safety and behaviour of their children at all times, including in rooms, corridors, stairs, balconies and common areas.

12. Pets

Pets are not allowed at the hotel.
We kindly ask guests to respect this rule for hygiene, comfort and the quiet enjoyment of all guests.

13. Safety and emergencies

The emergency pull cord with the red mark in the shower is to be used only in case of emergency. Please do not touch or pull it without reason.
For any problem or emergency, please contact reception.

14. Personal belongings

The guest is responsible for personal belongings and valuables during the stay.
The hotel is not responsible for the loss of personal belongings left unattended in the room, balcony, corridors, parking area or common areas.

15. Complaints or problems during the stay

If the guest has any problem with the room or service, they should inform reception as soon as possible during the stay.
The hotel will make reasonable efforts to resolve the issue in due time.
Complaints made only after departure may be more difficult to verify and resolve.

16. Outside visitors and unregistered guests

Rooms and hotel services are available only for guests registered at reception.
Outside visitors are not allowed to enter or stay in the room without prior approval from reception.
For security reasons, outside visitors must not be left unattended in the room, corridors or other hotel areas.
Outside visitors may not use the breakfast service without prior approval from reception. If approved by the hotel, an additional charge may apply.

The hotel reserves the right to request registration of any additional person and, where applicable, to apply an extra charge or refuse the stay.

17. Damages, heavy stains and replacement charges

The guest is responsible for the proper and careful use of the room, furniture, equipment, towels, bed linen and any other hotel property.

In case of damage, loss or heavy staining that cannot be cleaned through the normal laundry process, the hotel reserves the right to request compensation for additional cleaning, repair or replacement.

Please shower before going to bed if you have used sun cream, beach oils or similar products. These products may cause permanent stains on bed linen, pillowcases, towels and other textiles.

Room towels must not be used for the beach, make-up, shoe cleaning, hair dye or any other use that may damage or heavily stain them.

Bidet towels and bathroom towels must be used only for their intended purpose in the bathroom.

In case of damage or stains that cannot be removed by normal washing, an additional cleaning or replacement charge may apply.

18. Early departure

For reservations made through online platforms, the terms and procedures of the respective platform apply.

If a guest decides to leave before the scheduled check-out date, unused nights are not automatically refundable.

Personal, family, medical reasons, changes of plans, weather, transport issues or any other circumstances outside the hotel's control do not automatically entitle the guest to a refund, compensation or replacement with other dates.

Any request for change, refund or compensation will be reviewed only according to the reservation conditions and with the hotel's approval.

In special cases, the hotel may offer a date change or credit for a future stay, but this is at the hotel's sole discretion and does not constitute an obligation.

19. Change of registered guests

The reservation is valid only for the guests registered and accepted by the hotel.

Guests may not transfer the room or unused nights to another person without prior approval from the hotel.

Any change of registered guests must be notified to and approved by reception. The new guest must present a valid ID and be registered according to hotel procedures.

The hotel reserves the right to refuse a change of guests if it is not suitable, does not comply with the room capacity, or has not been approved in advance.

20. Inappropriate behaviour

The hotel reserves the right to intervene or terminate the stay in case of aggressive, violent, offensive, disturbing or damaging behaviour towards other guests, staff or hotel property.

In such cases, payments already made may not be refundable.

21. Personal data

Guests' personal data are collected and used only for registration, accommodation, invoicing and compliance with legal obligations.

The hotel treats personal data with care and does not use them for marketing purposes without the guest's consent.

22. Acceptance of the terms

By making a reservation, checking in or staying at the hotel, the guest confirms that they have read and accepted these General Terms of Stay and House Rules.

The hotel reserves the right to update these terms when necessary.



VERSIONI SHQIP

Të nderuar klientë, mirë se vini në Olive Hotel Ksamil. Këto kushte të përgjithshme dhe rregulla të hotelit kanë për qëllim të sigurojnë një qëndrim të këndshëm, të sigurt dhe të qetë për të gjithë mysafirët. Shumica e informacionit më poshtë është praktik dhe i dobishëm për qëndrimin tuaj; pikat e fundit trajtojnë situata të veçanta që mund të kërkojnë miratim paraprak ose veprim shtesë nga hoteli.

1. Check-in dhe check-out

Check-in bëhet nga ora 14:00. Check-out bëhet deri në ora 11:00.

Check-in më i hershëm ose check-out më i vonë mund të ofrohet vetëm në varësi të disponueshmërisë dhe mund të ketë kosto shtesë.

Në momentin e check-in, çdo klient duhet të paraqesë një dokument identifikimi të vlefshëm, si pasaportë ose kartë identiteti.

2. Rezervimi, pagesa dhe anulimi

Rezervimi konfirmohet sipas kushteve të rëna dakord në momentin e rezervimit, qoftë direkt me hotelin, me telefon, me email, përmes agjencive turistike ose platformave online.

Për rezervimet e bëra përmes platformave online, zbatohen kushtet, rregullat e anulimit dhe procedurat e platformës përkatëse.

Hoteli mund të kërkojë parapagim, depozitë ose garanci për rezervimin, sidomos gjatë sezonit veror.

Në rast mosparaqitjeje ose anulimi, zbatohen kushtet e rezervimit.

3. Mëngjesi

Mëngjesi është bufe kontinentale dhe shërbehet nga ora 07:30 deri në 10:30.

Mëngjesi është i përfshirë vetëm për klientët e regjistruar në rezervim.

Klientët luten të respektojnë orarin e mëngjesit dhe komoditetin e klientëve të tjerë.

4. Përdorimi i dhomës dhe qetësia

Dhoma përdoret vetëm nga personat e regjistruar në recepsion.

Uji natyral i vendosur në frigoriferin e dhomës është falas.

Klientët luten të përdorin dhomën, mobiliet dhe pajisjet me kujdes normal.

Klientët duhet të ruajnë qetësinë në dhoma, korridore, ballkone dhe ambiente të përbashkëta, sidomos gjatë orarit të qetësisë 23:00 - 08:00.

5. Pastrimi i dhomës dhe peshqirët

Pastrimi i dhomës bëhet çdo ditë nga stafi i hotelit.

Nëse nuk dëshironi pastrim, ju lutemi vendosni në dorezën e derës shenjë "Do Not Disturb".

Peshqirët e ndotur vendosini në dyshtet e banjës nëse dëshironi të ndërrohen.

Peshqirët që dëshironi të ripërdorni mund t'i varni në raft.

Peshqirët e dhomës nuk duhet të merren në plazh.

6. Pirja e duhanit

Pirja e duhanit nuk lejohet në dhomë dhe në ambientet e brendshme të hotelit.

Në rast se konstatohet pirje duhani në dhomë, hoteli mund të aplikojë tarifë shtesë pastrimi.

7. Dritaret dhe mushkonjat

Dritaret janë të pajisura me rrjetë kundër mushkonjave. Ju lutemi t'i mbani rrjetat të mbyllura.

Aparatet kundër mushkonjave për ambient të brendshëm janë të disponueshme me kërkesë në recepsion.

8. Karta / çelësi i dhomës

Klienti është përgjegjës për kartën ose çelësin e dhomës gjatë qëndrimit.

Në rast humbjeje ose dëmtimi të kartës, aplikohet një pagesë prej 5 euro.
Në momentin e check-out, karta ose çelësi duhet të dorëzohet në recepsion.

9. Parkimi

Parkimi i hotelit është falas në zonat e përcaktuara nga hoteli.
Parkimi para hotelit nuk është pronë e hotelit.
Klientët duhet të parkojnë vetëm në vendet e udhëzuara nga stafi i hotelit.
Hoteli nuk mban përgjegjësi për sende personale të lëna në automjet.

10. Lavanderia dhe hekurosja

Hoteli ofron shërbim lavanderie kundrejt një tarife shtesë. Orari i lavanderisë është 07:30 - 14:30.
Tharja dhe hekurosja nga stafi mund të ofrohen kundrejt një tarife shtesë.
Për arsye sigurie, hekurosja nuk lejohet brenda dhomave.
Nëse dëshironi të përdorni hekur, ju lutemi pyesni në recepsion. Hekurosja mund të bëhet vetëm në vendin e përcaktuar nga hoteli në katin -1.

11. Fëmijët

Fëmijët janë të mirëpritur në hotel.
Prindërit ose kujdestarët janë përgjegjës për sigurinë dhe sjelljen e fëmijëve gjatë gjithë qëndrimit, në dhomë, korridore, shkallë, ballkone dhe ambiente të përbashkëta.

12. Kafshët shtëpiake

Kafshët shtëpiake nuk lejohen në hotel.
Ju lutemi të respektoni këtë rregull për arsye higjience, komoditeti dhe qetësie për të gjithë klientët.

13. Siguria dhe emergjencat

Filli me shenjën e kuqe në dush përdoret vetëm në rast emergjence. Ju lutemi mos e prekni ose tërhiqni pa arsye.
Për çdo problem ose urgjencë, kontaktoni recepsionin.

14. Sendet personale

Klienti është përgjegjës për sendet personale dhe sendet me vlerë gjatë qëndrimit.
Hoteli nuk mban përgjegjësi për humbjen e sendeve personale të lëna pa kujdes në dhomë, ballkon, korridore, parking ose ambiente të përbashkëta.

15. Ankesat ose problemet gjatë qëndrimit

Nëse klienti ka ndonjë problem me dhomën ose shërbimin, duhet të njoftojë recepsionin sa më shpejt gjatë qëndrimit.
Hoteli do të bëjë përpjekjet e arsyeshme për ta zgjidhur problemin në kohë.
Ankesat e paraqitura vetëm pas largimit nga hoteli mund të jenë më të vështira për t'u verifikuar dhe zgjidhur.

16. Personat e jashtëm dhe klientët e paregjistruar

Dhomat dhe shërbimet e hotelit janë vetëm për personat e regjistruar në recepsion.
Personat e jashtëm nuk lejohen të hyjnë ose të qëndrojnë në dhomë pa miratimin paraprak të recepsionit.
Për arsye sigurie, personat e jashtëm nuk duhet të lihen vetëm në dhomë, në korridore apo në ambiente të tjera të hotelit.
Personat e jashtëm nuk mund të përdorin shërbimin e mëngjesit pa miratimin paraprak të recepsionit. Nëse hoteli e pranon, mund të aplikohet tarifë shtesë.
Hoteli ka të drejtë të kërkojë regjistrimin e çdo personi shtesë dhe, kur është e aplikueshme, të aplikojë tarifë shtesë ose të refuzojë qëndrimin.

17. Dëmtimet, njollat e rënda dhe tarifat e zëvendësimit

Klienti është përgjegjës për përdorimin normal dhe të kujdesshëm të dhomës, mobilieve, pajisjeve, peshqirëve, çarçafëve dhe çdo prone tjetër të hotelit.
Në rast dëmtimi, humbjeje ose ndotjeje të rëndë që nuk mund të pastrohet me proces normal lavanderie, hoteli ka të drejtë të kërkojë kompensim për pastrim shtesë, riparim ose zëvendësim.
Ju lutemi të bëni dush para se të shtrihen në krevat nëse keni përdorur krem dielli, vaj plazhi ose produkte të ngjashme. Këto produkte mund të shkaktojnë njolla të pakthyeshme në çarçafë, këllëfë jastëku, peshqirë dhe tekstile të tjera.
Peshqirët e dhomës nuk duhet të përdoren për plazh, make-up, pastrim këpucësh, ngjyra flokësh ose përdorime të tjera që mund t'i dëmtojnë ose ndotin rëndë.

Peshqirët e bidesë dhe peshqirët e banjës duhet të përdoren vetëm për qëllimin e tyre në banjë. Në rast dëmtimi ose njollash që nuk hiqen me larje normale, mund të aplikohet tarifë pastrimi ose zëvendësimi.

18. Largimi para datës së rezervuar

Për rezervimet e bëra përmes platformave online, zbatohen kushtet dhe procedurat e platformës përkatëse. Nëse klienti vendos të largohet përpara datës së planifikuar të check-out, netët e papërdorura nuk rimbursohen automatikisht.

Arsye personale, familjare, shëndetësore, ndryshime plani, moti, transporti ose çdo rrethanë tjetër jashtë kontrollit të hotelit nuk krijojnë automatikisht të drejtë për rimbursim, kompensim ose zëvendësim me data të tjera.

Çdo kërkesë për ndryshim, rimbursim ose kompensim shqyrtohet vetëm sipas kushteve të rezervimit dhe me miratimin e hotelit.

Në raste të veçanta, hoteli mund të ofrojë ndryshim date ose kredit për një qëndrim të ardhshëm, por kjo bëhet vetëm me dëshirën dhe miratimin e hotelit dhe nuk përbën detyrim.

19. Ndryshimi i personave në rezervim

Rezervimi është i vlefshëm vetëm për personat e regjistruar dhe të pranuar nga hoteli.

Klienti nuk mund t'ia kalojë dhomën ose netët e mbetura një personi tjetër pa miratimin paraprak të hotelit.

Çdo ndryshim i personave në rezervim duhet të njoftohet dhe të miratohet nga recepsioni. Personi i ri duhet të paraqesë dokument identifikimi dhe të regjistrohet sipas procedurave të hotelit.

Hoteli rezervon të drejtën të refuzojë ndryshimin e personave në rezervim, nëse ky ndryshim nuk është i përshtatshëm, nuk përputhet me kapacitetin e dhomës ose nuk është miratuar paraprakisht.

20. Sjellja e papërshtatshme

Hoteli ka të drejtë të ndërhyjë ose të ndërpresë qëndrimin në rast sjelljeje agresive, të dhunshme, fyese, shqetësuese ose dëmtuese ndaj klientëve të tjerë, stafit ose pronës së hotelit.

Në raste të tilla, pagesat e kryera mund të mos rimbursohen.

21. Të dhënat personale

Të dhënat personale të klientit mblidhen dhe përdoren vetëm për qëllime regjistrimi, akomodimi, faturimi dhe përmbushje të detyrimeve ligjore.

Hoteli i trajton të dhënat personale me kujdes dhe nuk i përdor për qëllime marketingu pa pëlqimin e klientit.

22. Pranimi i kushteve

Me kryerjen e rezervimit, check-in-it ose qëndrimin në hotel, klienti konfirmon se është njohur dhe pranon këto Kushte të Përgjithshme të Qëndrimit dhe rregullat e hotelit.

Hoteli rezervon të drejtën t'i përditësojë këto kushte kur është e nevojshme.