

Finehotelsandsuites.com

Feel at home. Be inspired by our stories.

Core Policies & Guidelines Finehotelsandsuites.com

-At the end of the dutch version you will find an english version-

Dit document beschrijft het beleid van Finehotelsandsuites.com op het gebied van:

Fundamentals: missie & visie

Values: waarden

Privacy (GDPR)

Conditions: voorwaarden

Houserules: huisregels

Onder Finehotelsandsuites.com vallen de BV's

Copes Mooi BV, Copes Snel BV, Luxehotelsensuites BV en haar dochter BV's.

Finehotelsandsuites.com

Feel at home. Be inspired by our stories.

De basisuitgangspunten van Finehotelsandsuites en haar bedrijven

Missie

Het laten thuis voelen van gasten, medewerkers en omwonenden op een lange termijn-, kwaliteits gedreven, en winstgevende wijze

Visie

Het leveren van een excellente en persoonlijke beleving, kwaliteit en service op het gebied van slapen en vergaderen

Doelstellingen

1. Omzet
2. Employee Satisfaction / Werknemerstevredenheid
3. Profit / Winst
4. Customer Satisfaction / Tevredenheid van de gast
5. Onderscheidend vermogen

Waarden

Verbindend

Sfeervol

Elegant

Authentiek

Origineel

Duurzaam

Gedreven

Oprecht

Privacy statement

Gasten

Met de aanpassing in de Wet op Privacy (GDPR), is het nog meer onze verantwoordelijkheid om duidelijke en begrijpelijke privacy voorwaarden aan u te verstrekken.

Wij dragen er samen met onze toeleveranciers zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld en dat uw persoonsgegevens verwerkt en bewaard worden voor een legitieme termijn, in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, het hotel.

Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. U kunt uw browser zo instellen dat u geen cookies ontvangt. Wij verkopen uw persoonlijke gegevens niet aan derden en stellen deze slechts aan derden beschikbaar die betrokken zijn in het proces.

Onze website maakt gebruik van Google Analytics. Google Analytics gebruikt cookies en maakt een analyse van het gebruik van de website. Het in het kader van Google Analytics door uw browser verzonden IP-adres wordt niet aan andere gegevens van Google gelinkt. U kunt voorkomen dat cookies worden opgeslagen door in uw browser de daarvoor geëigende instelling te kiezen. Wij wijzen u erop dat u in dat geval wellicht niet alle functies van deze website te volste kunt benutten.

Alle bij en tijdens de reservering verstrekte informatie wordt door ons opgeslagen voor ten minste 5 jaar in de volgende systemen (mede afhankelijk van de wijze van boeken):

- De betreffende partij waar u de boeking heeft gemaakt (bijv Booking.com)
- Microsoft Office
- Rushfiles (Server & Back Up)
- Mews : ons reservering systeem (PMS)
- Cubilis : onze channel manager
- Zapier : operationele reporting
- Twinfield: Ons boekhoudhoudprogramma
- Basecone: Ons facturatiesysteem
- VisionPlanner: Onze rapportagetool
- Mochadocs: Ons contractenbeheers systeem (bij corporate rates)

U heeft als gast het recht om na het voldoen van uw volledige betaling verwijderd te worden uit de systemen. Dit kunt u aan ons laten weten door een e-mail te sturen naar finance@fhsuites.com. Uitgezonderd zijn door de van rechts- en overheidswege verplichte bedrijfsgegevens, bijvoorbeeld ten aanzien van de belastingdienst.

Alle hotels maken gebruik van camera bewaking. Bij een verblijf in onze hotels stemt u als gast in met het feit dat er opnamen kunnen worden gemaakt. Deze worden alleen gebruikt indien hier aantoonbare veiligheidsaanwijzingen voor zijn. De beelden worden maximaal 3 dagen bewaard.

Medewerkers & Sollicitanten

Met de aanpassing in de Wet op Privacy, is het onze verantwoordelijkheid om duidelijke en begrijpelijke privacy voorwaarden aan u te verstrekken. Wij dragen er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld en dat uw persoonsgegevens verwerkt en bewaard worden voor een legitieme termijn, in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, het hotel.

Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. U kunt uw browser zo instellen dat u geen cookies ontvangt. Wij verkopen uw persoonlijke gegevens niet aan derden en stellen deze slechts aan derden beschikbaar die betrokken zijn in het proces.

Onze website maakt gebruik van Google Analytics. Google Analytics gebruikt cookies en maakt een analyse van het gebruik van de website. Het in het kader van Google Analytics door uw browser verzonden IP-adres wordt niet aan andere gegevens van Google gelinkt. U kunt voorkomen dat cookies worden opgeslagen door in uw browser de daarvoor geëigende instelling te kiezen. Wij wijzen u erop dat u in dat geval wellicht niet alle functies van deze website te volste kunt benutten.

Voor medewerkers en sollicitanten geldt dat voor en tijdens de sollicitatie en dienstverband verstrekte data kan worden bewaard in de volgende systemen:

- Microsoft Office
- Rushfiles (Server & Back Up)
- Mews : ons reservering systeem (PMS)
- Cubilis : onze channel manager
- Zapier : operationele reporting
- Twinfield: Ons boekhoudhoudprogramma
- Basecone: Ons facturatiesysteem
- VisionPlanner: Onze rapportagetool
- Mochadocs: Ons contractenbeheers systeem
- CBBS & Westland Accountancy: Ons salarisadministratie

U heeft als voormalig medewerker en sollicitant het recht om na het afronden van uw dienstverband dan wel sollicitatie traject verwijderd te worden uit de systemen. Dit kunt u aan ons laten weten door een e-mail te sturen naar finance@fhsuites.com. Uitgezonderd zijn door de van rechts- en overheidswege verplichte bedrijfsgegevens, bijvoorbeeld ten aanzien van de belastingdienst.

Leveranciers en overige relaties

Met de aanpassing in de Wet op Privacy, is het onze verantwoordelijkheid om duidelijke en begrijpelijke privacy voorwaarden aan u te verstrekken. Wij dragen er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld en dat uw persoonsgegevens verwerkt en bewaard worden voor een legitieme termijn, in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, het hotel.

Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. U kunt uw browser zo instellen dat u geen cookies ontvangt. Wij verkopen uw persoonlijke gegevens niet aan derden en stellen deze slechts aan derden beschikbaar die betrokken zijn in het proces.

Onze website maakt gebruik van Google Analytics. Google Analytics gebruikt cookies en maakt een analyse van het gebruik van de website. Het in het kader van Google Analytics door uw browser verzonden IP-adres wordt niet aan andere gegevens van Google gelinkt. U kunt voorkomen dat cookies worden opgeslagen door in uw browser de daarvoor geëigende instelling te kiezen. Wij wijzen u erop dat u in dat geval wellicht niet alle functies van deze website te volste kunt benutten.

Voor leveranciers en overige relaties geldt dat voor en tijdens de samenwerking met FHS en daaraan gelieerde vennootschappen verstrekte data kan worden bewaard in de volgende systemen:

- Microsoft Office
- Rushfiles (Server & Back Up)
- Mews : ons reservering systeem (PMS)
- Cubilis : onze channel manager
- Zapier : operationele reporting
- Twinfield: Ons boekhoudhoudprogramma
- Basecone: Ons facturatiesysteem
- VisionPlanner: Onze rapportagetool
- Mochadocs: Ons contractenbeheers systeem

Wanneer de samenwerking wederzijds is beëindigd heeft u het recht om na het afronden van de samenwerking verwijderd te worden uit de systemen. Dit kunt u aan ons laten weten door een e-mail te sturen naar finance@fhsuites.com. Uitgezonderd zijn door de van rechts- en overheidswege verplichte bedrijfsgegevens, bijvoorbeeld ten aanzien van de belastingdienst.

Basis voorwaarden voor alle bedrijven die vallen binnen Finehotelsandsuites.com

Betalings- & Identiteitsbeleid

De hotels van finehotelsandsuite.com hebben geen contant geld. Contante betalingen worden niet geaccepteerd en er is geen contant geld aanwezig om te wisselen. Betalingen van de kamernacht zullen via de creditcard 48 uur voor aankomst worden belast. Met uitzonderingen van reserveringen die vooruit zijn betaald per bank en bij corporate overeenkomsten.

Gasten wordt gevraagd om zich te identificeren met een geldig identiteitsbewijs (paspoort of rijbewijs) en een geldige creditkaart. De naam van de gast, naam op het identiteitsbewijs en de naam op de creditkaart moeten identiek zijn. ID en CC dienen beiden bij check in overhandigd te worden.

Alle gasten die in het hotel verblijven dienen voor check in bij de receptie te zijn aangemeld door de boeker, en dienen zich bij aankomst te identificeren door het overhandigen van een geldig identiteitsbewijs en een credit card of bankpas met dezelfde naam.

Ons personeel is ten alle tijden bevoegd om gasten toegang te weigeren die niet aan onze identiteitsverplichting kunnen voldoen.

Annuleringsbeleid

Voor al onze transacties zijn de UVH richtlijnen geldig (www.khn.nl/uvh-nl), tenzij anders vermeld in onze geschreven communicatie. Gratis annuleren is mogelijk tot 48 uur voor aankomst en 24 uur voor aankomst van gecontracteerde zakelijke gasten. Vraag onze staf hoe je een gecontracteerde zakelijke gast wordt.

Groepsreserveringen (4 kamers of meer) kunnen geannuleerd worden tot 7 dagen voor aankomst, tenzij anders afgesproken. In geval van te late annulering zal 50% van de reservering belast worden, met een minimum van 1 nacht en een maximum van 5 nachten. Annuleringen moeten aangevraagd worden via de email reservations@casajulia.nl. Annuleringen worden alleen geldig beschouwd, na een geschreven bevestiging, door het hotel.

In het geval van no-shows zullen de volledige reserveringen verrekend worden. Op non refundable tarieven wordt geen restitutie verleend, deze zullen volledig berekend worden. Boeking via derde partijen hebben 72 uur annuleringsperiode tenzij anders afgesproken.

Huisregels

Deze regels zijn van toepassing voor alle hotels en bedrijven die vallen onder de BV's van Finehotelsandsuites.com

Om te beginnen hopen wij vooral dat u een heel fijn verblijf bij ons gaat hebben. Wij zullen alles in het werk stellen om dit voor u te bewerkstelligen!

Wij vinden het belangrijk dat zowel u zelf als onze mede hotelgasten en onze teamleden veilig en prettig in onze hotels kunnen verblijven. Daarom zijn er een paar regels opgesteld.

Alle gasten van het hotel dienen voor check in bij de receptie schriftelijk te zijn aangemeld. Bij check in dienen alle gasten zich te identificeren middels ID en geldige CC of bankpas – alle namen dienen identiek te zijn. Gasten wordt verzocht om tussen 21:00 – 7:30 extra rust te bewaren in de gangen en openbare ruimtes in en om het hotel. Houdt u er ook rekening mee dat wij ook gasten hebben met jetlags!

Roken in de hotels is strikt verboden bij wet. Bij een aantoonbaar vermoeden van roken is het hotelpersoneel gerechtigd om een schoonmaakboete van 150,- in rekening te brengen

Het hotel draagt zorg voor het beschikbaar stellen van een schone, complete kamer, zonder noemenswaardige beschadigingen. Bij het missen van items of het aan treffen van schade is het hotelpersoneel gerechtigd om de te maken herstel kosten bij de gast in rekening te brengen. Het is niet toegestaan om kaarsen mee te nemen in de hotelkamer.

Het is niet toegestaan in het hotel beeld op video opnamen te maken welke zijn bedoeld voor commercieel gebruik. Bij verdenking hierop is het hotelpersoneel gerechtigd om de gasten te verwijderen uit het hotel. Er wordt in dit geval geen restitutie verleend

Ook is het niet toegestaan om beeldmateriaal te verspreiden dat belastend kan zijn voor FHS, haar gasten, medewerkers of andere stakeholders, dan wel haar reputatie. Bij verdenking hierop is het hotelpersoneel gerechtigd om de gasten te verwijderen uit het hotel. Er wordt in dit geval geen restitutie verleend.

Onze medewerkers zijn ten allen tijde gerechtigd de hotelkamers te betreden als de situatie daar om vraagt.

Finehotelsandsuites.com is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen.

Instructies van het personeel dienen te allen tijde te worden opgevolgd.

Wanneer u zich niet aan onze voorwaarden en huisregels houdt, is ons personeel gerechtigd om u direct, en zonder waarschuwing, uit het hotel te verwijderen. U hebt hierbij geen recht op restitutie van eventuele uitstaande gereserveerde nachten. Wanneer er materiele of immateriële schade aan het hotel wordt toegebracht is het personeel gemachtigd deze kosten via uw bij de reservering verstrekte garantie te verhalen.

Finehotelsandsuites.com

Feel at home. Be inspired by our stories.

This document describes the policy of Finehotelsandsuites.com concerning:

Fundamentals: mission & vision

Values: values

Privacy (GDPR)

Conditions

Houserules

The following BV.'s are subject to Finehotelsandsuites.com

Copes Mooi BV, Copes Snel BV, Luxehotelsandsuites BV and related sub-BV's

The basic principles of Finehotelsandsuites and her companies

Mission

Making guests, employees and surrounding residents feel at home on a long term-, quality driven, and profitable way

Vision

Delivering of excellent and personal experience, quality and service subject to sleeping and business meetings

Goals

1. Profit
2. Employee satisfaction
3. Profit
4. Customer satisfaction
5. Distinctiveness

Values

Binding

Cosy

Elegance

Authentic

Original

Sustainable

Driven

Sincere

Privacy statement

Guests

With the adjustment of the legislation on privacy, it's even further our responsibility to provide you with clear and understandable privacy requirements

Together with our suppliers we take care for the given personal information and that your personal information will be processed and saved for a legitimate term, commissioned by the controller, the hotel.

Cookies enable us to gather information about the use of our services and to improve and adjust the needs of our guests. Our cookies gives us information concerning personal identification. You could set up your browser to not receive cookies. We don't sell your personal information to third parties, we only make it available to third parties who are involved in the process.

Our website uses Google Analytics. Google Analytics uses cookies and analyze the use of the website. The IP-adres sent by your browser will not be linked to other data of Google. You can prevent cookies being saved by selecting the right settings in your browser. We would like to point out in case of not saving the cookies that our website might not completely function or be functional.

All information given by or during the reservation will be saved by us for at least 5 years in the following systems (depending how you have booked):

- Microsoft Office
- Rushfiles (Server & Back Up)
- Mews : our reservation system (PMS)
- Cubilis : our channel manager
- Zapier : operational reporting
- Twinfield: Our accountingprogram
- Basecone: Our facturationtool
- VisionPlanner: Our reporttool
- Mochadocs: Our management system for contracts
- CBBS & Westland Accountancy: our salary administration

You, as a guest, always have the right after fulfilling your total payment to be removed from the systems. You can inform us by sending an email to finance@fhsuites.com. Exceptions are by law or governmentlegislation obliged company data, for example data meant for IRS.

All hotels use camera's to monitor safety. When staying with us you agree that you can be recorded. All camera recordings are only used for safety purposes, and will be stored for 3 days.

Employees and job applicants

With the adjustment of the Legislation on Privacy is it our responsibility to provide you with clear and understandable privacy requirements. We take care for the personal information to be treated confidential and that your personal information will be processed and saved for a legitimate term, in order of the controller, the hotel.

Cookies enable us to gather information about the use of our services and to improve and adjust these services to the needs of our guests. You can set up your browser so you wont receive cookies. We don't sell your personal information to third parties. We only make it available to third parties who are concerned with the process.

Our website uses Google Analytics. Google Analytics uses cookies and analyze the use of the website. The IP-adres sent by your browser will not be linked to other data of Google. You can prevent cookies being saved by selecting the right settings in your browser. We would like to point out in case of not saving the cookies that our website might not completely function or be functional.

For employees and job applicants it applies that for and during the job application and employment that given data could be saved in the following systems:

- Microsoft Office
- Rushfiles (Server & Back Up)
- Mews : our reservation system (PMS)
- Cubilis : our channel manager
- Zapier : operational reporting
- Twinfield: Our accountingprogram
- Basecone: Our facturationtool
- VisionPlanner: Our reporttool
- Mochadocs: Our management system for contracts
- CBBS & Westland Accountancy: our salary administration

As a former employee and job applicant you have the right to be removed from our systems after finishing your employment or job application. You can inform us by sending an email to finance@fhsuites.com. Exceptions are by law or govermentlegislation obliged company data, for example data meant for IRS.

Suppliers and other relations

With the adjustment of the Legislation on Privacy is it our responsibility to provide you with clear and understandable privacy requirements. We take care for the personal information to be treated confidential and that your personal information will be processed and saved for a legitimate term, in order of the controller, the hotel.

Cookies enable us to gather information about the use of our services and to improve and adjust these services to the needs of our guests. You can set up your browser so you won't receive cookies. We don't sell your personal information to third parties. We only make it available to third parties who are concerned with the process.

Our website uses Google Analytics. Google Analytics uses cookies and analyze the use of the website. The IP-adres sent by your browser will not be linked to other data of Google. You can prevent cookies being saved by selecting the right settings in your browser. We would like to point out in case of not saving the cookies that our website might not completely function or be functional.

It applies for suppliers and other relations that for and during the cooperation with FHS and its affiliated companies given data can be saved in the following systems:

- Microsoft Office
- Rushfiles (Server & Back Up)
- Mews : our reservation system (PMS)
- Cubilis : our channel manager
- Zapier : operational reporting
- Twinfield: Our accountingprogram
- Basecone: Our facturationtool
- VisionPlanner: Our reporttool
- Mochadocs: Our management system for contracts
- CBBS & Westland Accountancy: our salary administration

When the cooperation has mutually ended you will have the right, after finishing the cooperation, to be removed from our systems. You can notify us by sending an email to finance@fhsuites.com. Exceptions are by law or governmentlegislation obliged company data, for example data meant for IRS.

Basic conditions for all departments within Finehotelsandsuites.com

Payment&Identification Policy

The hotels of finehotelsandsuites.com do not have any cash. Neither are cash payments accepted and no cash is available for change. Payments of the roomnight will happen via credit card, in 48 hours prior to arrival. Unless pre payment by bank has been done, or if agreed differently based upon corporate contracts. Guests are asked to identify themselves with a valid identification (passport or drivers license) and a valid credit card or bank pre-payment. The name of the guest, name on the identification and the name of the credit must be identical, and must be shown upon check in. All guests of the hotel have to be announced to the front office staff before check in by the booker. All guests are asked to identify themselves via a valid ID and credit (or bank card) with a corresponding name. The receptionists are entitled to refuse access to guests if they are not able to identify themselves in this manner.

Cancellation Policy

To all of our transactions the UVH guidelines are applicable (www.khn.nl/uvh-nl), unless stated differently in our written communication. Free cancellation is possible up to 48 hours prior to arrival and 24 hours before arrival for contracted business guests. Ask are staff how to become a contracted business guest. Group reservations (4 rooms or more) can be cancelled up to 7 days before arrival, unless agreed differently. In case of too late cancellation 50% of the reservation will be charged, with a minimum of 1 night and a maximum of 5 nights. Cancellations must be requested by email reservations@casajulia.nl. Cancellations are only considered valid, after a written confirmation of the cancellation, by the hotel. In case of no show the full reservations will be charges, Non refundable offers cannot be cancelled and will be charged fully. Bookings via third parties consider 72 hour cancellation period unless agreed differently.

Houserules

First of all: we hope that you will have a wonderful stay. We will do everything in our power to make your stay the best you could hope for.

It is to the utmost importance that you, our fellow hotel guests and our team are able to stay in a safe and enjoyable environment. Therefore we have set up the following houserules.

All guests of the hotel must be reported to the staff before check in, and need to identify themselves upon check in with a valid ID and a valid Credit Card or Bankpas, all showing similar names.

Smoking is strictly forbidden by law in the hotels. If there is a demonstrable suspicion the hotelstaff will be entitled to charge a fine for the cleaning of the room of €150,-

The hotel takes care to make a clean, complete room, without noteworthy damages. Bij het missen van items of het aan treffen van schade is het hotelpersoneel gerechtigd om de te maken herstel kosten bij de gast in rekening te brengen.

It is not allowed to bring candles in your room.

Between 21:00 – 07:30 we ask our guests to be extra calm in the hallways and public areas in and around the hotel. Keep in mind that we also receive guests with jetlags!

It is not permitted to make any video recordings in the hotel that are intended for commercial use. When noticed by hotel staff they are entitled to remove guests from the hotel. In all cases legal action will be taken and no refund will be granted.

It is also not allowed to distribute images that may be harmful for FHS, its guests, employees or other stakeholders, or its reputation. If suspected, hotel staff are entitled to remove guests from the hotel and legal action will be taken. No refund will be granted in this case

Our staff is entitled to enter the hotelrooms if they decide that the situation requires this

Finehotelsandsuites.com is not responsible for loss or theft of personal belongings.

Instructions from the hotel staff must be followed at all times.

In case of violation of our policies and rules the staff is entitled to deny further access to the hotel, without a warning. There are no rights for restitution. Material or immaterial damages to the hotel will be charged to the guest.