



## **REGULAMIN**

### **§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi przez podpisanie karty meldunkowej. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu Czarny Staw
3. Regulamin dostępny jest również na stronie internetowej hotelu.

### **§ 2 DOBA HOTELOWA**

1. Pokój hotelowy jest wynajmowany na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godz. 14:00 do godz. 12:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia Gość powinien zgłosić niezwłocznie. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.
5. Gość za dodatkową opłatą może przedłużyć dobę hotelową. Opłata za przedłużenie doby hotelowej do godziny 17:00 to 70 zł. Przedłużenie doby hotelowej po godz. 17:00 podlega pełnej opłacie za dobę hotelową.

### **§3 REZERWACJA I MELDUNEK**

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.

3. Osoby nie zameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym godz. 7:00 do godz. 22:00.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej
6. W przypadku odwołania rezerwacji pokoju w dniu przyjazdu lub w przypadku niedotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Hotel może obciążyć Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową
7. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

#### **§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE**

1. Hotel 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. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu, sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel doloży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatne następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
- budzenie o wyznaczonej godzinie,
- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie w Recepcji z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 Regulaminu,
- przechowanie bagażu Gościa,
- zamawianie taxi,
- na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu do pokoju wstawiane jest nieodpłatne łóżeczko dziecięce

## **§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia Gościa, jak i również jego karty kredytowej za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Cennik wyposażenia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu, a cennik szkód i prac dodatkowych stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu. Niezależnie od cennika Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej oceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody.
3. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić 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 Hotelu.

5. Każdorazowo Gość opuszczający pokój powinien ze względów bezpieczeństwa sprawdzić zamknięcie drzwi.
6. W Hotel obowiązuje całkowity zakaz palenia. Gość palący w pokoju zostanie obciążony kwotą w wysokości 500 zł.
7. W przypadku uszkodzenia przycisku ROP i uruchomienia alarmu p.poż. Gość zostanie obciążony kosztami od 1000 zł wzwyż w zależności od zaangażowania służb.

## **§ 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU**

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić recepcję o wyrządzeniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu w Recepcji.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do gościa, lub przedmiotów w nich pozostawionych.

## **§ 7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W wypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje powyższe przedmioty przez okres 7 dni.

## **§ 8 CISZA NOCNA**

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 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 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Na terenie hotelu zwierzęta nie są akceptowane.
2. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
3. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926; ze zm.) dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
4. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
5. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, ani w inny sposób przeszkadzał, szkodził, czy irytował pozostałych Gości Hotelu.
6. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.

Dyrekcja Hotelu