

Serdecznie witamy Państwa w Pałacu Bonerowskim.

Jest nam niezmiernie miło Państwa gościć w naszym hotelu.

Prosimy o zapoznanie się z Regulaminem hotelowym i przestrzeganie obowiązujących zasad.

Zapewni to Państwu komfortowy i bezpieczny pobyt.

REGULAMIN HOTELOWY

1. Regulamin hotelowy określa zasady świadczenia usług przez Hotel, zakres odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu we wszystkich jego obiektach i przestrzeniach, w tym w obiekcie noclegowym. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez: podpisanie przez Gościa hotelowej karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki, zadatku, części lub całej należności za pobyt lub korzystanie z usług w Hotelu.

Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki regulaminu hotelowego w imieniu swoim i towarzyszących osób, z którymi przebywa w Hotelu. Dyrekcja hotelu będzie Państwu bardzo wdzięczna za współpracę w przestrzeganiu niniejszego Regulaminu, który ma służyć zapewnieniu spokoju i bezpieczeństwa pobytu wszystkich naszych Gości.

2. Regulamin hotelowy obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu.

Regulamin hotelowy jest ogólnie dostępny dla Gości - znajduje się na stronie internetowej Hotelu, w informatorze w pokoju oraz jest dostępny do wglądu w Recepcji.

3. Gość jest zobowiązany stosować się do Regulaminu hotelowego i Polityki Bezpieczeństwa.

4. Hotel jest obiektem całorocznym i jest czynny 24h/dobę, 7 dni w tygodniu.

5. Hotel świadczy usługi zgodnie z kategorią, do której został zaszeregowany – (pięciogwiazdkowy) ***** i wynikającym z tego tytułu standardem.

6. Opiekunem Gościa, doradcą oraz udzielającym wszelkich informacji związanych z pobytem jest Recepcja.

7. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych usług, Gość jest proszony o jak najszybsze zgłoszenie ich w Recepcji, co umożliwi Hotelowi niezwłoczną reakcję oraz zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług.

8. Hotel ma obowiązek zapewnić:

a) Odpowiednie warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa

- b) Komfortowy pobyt, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu, chyba, że upoważnione do tego organy państwowe zwrócą się oficjalną drogą o udostępnienie danych osób przebywających w Hotelu
- c) Profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu
- d) Sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę lub życzenie
- e) Sprawną pod względem technicznym obsługę, w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być szybko usunięte, Hotel dołoży starań, aby w miarę możliwości zamienić zajmowany pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności

9. Hotel na życzenie Gościa świadczy nieodpłatnie następujące usługi niezwiązane stricte z usługami hotelowymi:

- a) Udzielanie informacji związanych z podróżą oraz dodatkowymi atrakcjami w regionie
- b) Budzenie o oznaczonej godzinie
- c) Przechowywanie bagażu (Hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego)
- d) Zamawianie taksówek, rezerwacja biletów komunikacji, rezerwacja biletów na wydarzenia kulturalne, wycieczek
- e) Przechowywanie przedmiotów wartościowych w sejfie hotelowym lub depozycie recepcyjnym

10. Hotel pomaga w organizacji różnych usług we współpracy z firmami zewnętrznymi. Hotel stale weryfikuje jakość tych usług, ale nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie niedogodności powstałe w czasie ich realizacji. Recepcja hotelowa zobowiązuje się do ewentualnego przyjęcia reklamacji i przekazania jej do odpowiedniej firmy zewnętrznej

11. Pokój hotelowy jest wynajmowany na doby hotelowe

12. Doba hotelowa trwa od godziny 15.00 w dniu przyjazdu do godziny 12: 00 w dniu wyjazdu.

13. Zatrzymanie pokoju po godzinie 12.00 jest traktowane, jako przedłużenie pobytu, co wiąże się z dodatkowymi opłatami

14. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji.

15. Hotel uwzględnia życzenia przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.

16. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, także w czasie wynajmu.

17. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać w pokoju w godzinach 07:00–22:00. W przypadku powstania jakiegokolwiek szkody bądź krzywdy w czasie pobytu w pokoju osoby niezameldowanej, Hotel nie ponosi odpowiedzialności. Pracownicy, dyrekcja, bądź inne upoważnione osoby, mogą podjąć odpowiednie kroki w celu uniknięcia bądź zwiększenia szkody. Po godz. 22.00 istnieje również obowiązek zameldowania dodatkowych osób. Obowiązek zgłoszenia dodatkowej osoby spoczywa na Gościu, który wynajął

pokój hotelowy - w przeciwnym wypadku ponosi on odpowiedzialność za brak dopełnienia obowiązku meldunkowego. Zameldowanie dodatkowej osoby lub jej niezgłoszenie pomimo przebywania, powoduje konieczność poniesienia przez Gościa dodatkowych kosztów za tę osobę, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

18. Hotel może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub gości albo szkodę na osobie dotyczącą gości, pracowników hotelu lub innych osób w nim przebywających, albo też w inny sposób zakłócił spokój w hotelu.

19. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług prosimy o jak najszybsze zgłaszanie ich do recepcji, co umożliwi nam niezwłoczną reakcję

20. W hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia, za nieprzestrzeganie zakazu hotel obciąży Gości karą w wysokości 1000 PLN.

21. Hotel ma obowiązek zapewnić: * warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku gościa * bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o gościu, w tym danych osobowych * profesjonalną i uprzejmą obsługę * sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności gościa a w przypadku jego obecności tylko wówczas gdy wyrazi zgodę i życzenie * w miarę posiadanych możliwości inny pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły być usunięte.

22. Na życzenie gościa hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi: * udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą * budzenie o wyznaczonej godzinie * przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu gościa w hotelu (jeżeli hotel godzi się na coś takiego musi mieć odpowiednie mechanizmy ochronne) * przechowywanie bagażu gości zameldowanych w hotelu

23. Rzeczy wartościowe powinny być oddane przez Gościa na przechowania w sejfie hotelowym lub depozycie recepcyjnym, pod rygorem braku odpowiedzialności Hotelu za ich uszkodzenie, zniszczenie lub utratę.

24. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie do sejfu hotelowego lub depozytu recepcyjnego pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.

25. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa pozostawionego na hotelowych miejscach postojowych oraz znajdujących się w nim rzeczy, bez względu na to gdzie został pozostawiony (na hotelowych miejscach postojowych, na zewnętrznym parkingu lub na ulicy) i bez względu na to czy Hotel z tego tytułu pobiera opłatę. Miejsca postojowe należące do hotelu są niestrzeżone i niedozorowane, choć mogą być monitorowane przy pomocy kamery.

26. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania depozytu pieniężnego w wysokości należności za cały pobyt. Przedpłata może zostać pobrana przez Hotel gotówką, przy pomocy preautoryzacji z karty płatniczej wskazanej przez osobę dokonującą rezerwacji, bądź przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Hotel.

W przypadku odmowy dokonania w/w wpłaty Hotel ma prawo odmówić dokonania rezerwacji.

27. Wcześniejszy wyjazd Gościa z przyczyn niezależnych od Hotelu (choroba Gościa lub towarzyszących mu osób przebywających w Hotelu, choroba członka rodziny przebywającego w innym miejscu niż Hotel, inne wypadki losowe dotyczące Gościa zmuszające go do wcześniejszego opuszczenia Hotelu), nie uprawnia Gościa do otrzymania zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenia

28. Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, innych rzeczy i przedmiotów wartościowych albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną.

29. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. W przypadku, gdy Gość nie zgłosi faktu skorzystania z dobra lub usługi przy wyjeździe, Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej podanej przez Gościa, jako gwarancja rezerwacji/płatności za pobyt.

30. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

31. Każdorazowo opuszczając pokój gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi, a klucz pozostawić w recepcji.

32. Hotel zastrzega sobie prawo kontrolnego wejścia do pokoju, w przypadku, gdy od 24 godzin nie można nawiązać kontaktu z Gościem. Do pokoju ma prawo wówczas wejść pracownik służby piętter w obecności drugiej osoby.

33. Przestrzenie ogólnodostępne Hotelu są monitorowane przy użyciu kamer, celem zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w obszarze objętym monitoringiem.

34. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy od godziny 22.00 do godziny 7.00. W godzinach ciszy nocnej osoby korzystające z usług hotelu mają obowiązek zachowywać się tak, aby nie zakłócać spokoju innych gości.

35. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju hotelowego. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.

36. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez gościa. W przypadku braku zgody w tym zakresie, hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące.

37. Gość hotelowy ma prawo, za dodatkową opłatą, do zamieszkiwania w pokoju hotelowym ze zwierzęciem.

38. Opłata związana z pobytem zwierzęcia domowego oraz czyszczeniem pokoju przed przyjazdem kolejnych gości wynosi: 250 zł

39. Zabronione jest wprowadzanie na teren obiektu zwierząt mogących stworzyć zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, w szczególności zwierząt jadowitych.

40. Gość ponosi wszelką odpowiedzialność finansową i prawną za szkody wyrządzone przez zwierzę przebywające na terenie obiektu.
41. Właściciele psów i innych zwierząt są zobowiązani do sprzątnięcia nieczystości pozostawionych przez nich na terenie hotelu jak i w jego otoczeniu.
42. Hotel ma prawo przerwać świadczenie usługi noclegowej, która została już opłacona w przypadku, gdy Gość hotelowy zakłóca porządek. Przerwanie pobytu gościa w takim przypadku nie stanowi podstawy do zwrotu należności wpłaconej za pobyt.
43. Gość korzystając ze strefy wellness powinien poruszać się w klapkach gumowych (antypoślizgowych) i właściwym ubiorze, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, pod rygorem braku odpowiedzialności Hotelu za ewentualne szkody związane z uszkodzeniem ciała lub rozstrojem zdrowia. Goście korzystający z saun ponoszą pełną odpowiedzialność za swoje bezpieczeństwo w przypadku nieprzestrzegania regulaminów dotyczących funkcjonowania tych stref lub zaleceń personelu albo korzystania z odstępstwem od przyjętych zasad "na własną prośbę".
44. Gość będący w stanie nietrzeźwości albo w stanie po spożyciu alkoholu lub środka działającego podobnie do alkoholu lub środka odurzającego, nie może korzystać ze strefy wellness oraz infrastruktury sportowej i rekreacyjnej, pod rygorem braku odpowiedzialności Hotelu za ewentualne zdarzenia z udziałem takiej osoby. Zabrania się w przestrzeni powietrznej otwartej (nad terenem Hotelu) i w przestrzeniach powietrznych zamkniętych (duże pomieszczenia typu: hol, patio, sala konferencyjna, hala sportowa, restauracja, karczma, itp.) puszczania dronów i innych podobnych bezzałogowych, zdalnie sterowanych modeli i urządzeń latających, bez uzyskania zgody Hotelu.
45. Zabrania się wchodzenia na teren niedostępny, nieprzeznaczony dla Gościa, w szczególności na teren zaplecza, teren strefy technicznej lub gospodarczej, teren budowy, teren usuwania awarii, itp.
46. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie i szkody wyrządzone przez Gościa, w stosunku do innych gości, osób i podmiotów przebywających na terenie Hotelu.
47. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie i szkody wyrządzone przez swojego pracownika lub inną osobę, której Hotel powierzył wykonywanie usług w swoim imieniu, gdy ich zachowanie lub wyrządzone szkody nie pozostają w związku z wykonywaniem przez nich pracy lub powierzonych usług, w szczególności, gdy nie wystąpiły podczas wykonywania ich obowiązków, lecz w czasie przebywania przez nich na terenie Hotelu przed lub po wykonaniu pracy/usług, w celach noclegowych, wypoczynkowych, rekreacyjnych, prywatnych, biznesowych, itp.
48. Hotel może odmówić zameldowania osobom niepełnoletnim

Załącznik do regulaminu hotelowego

Cennik hotelowych kar pieniężnych

Za każdy jednorazowy przypadek:

1. Palenie tytoniu w miejscach niedozwolonych – 1000 PLN
2. Przebywanie ze zwierzęciem w miejscach niedozwolonych – 800 PLN
3. Zakłócanie ciszy nocnej – 1000 PLN
4. Bezpodstawne uruchomienie alarmu – 1000 PLN
5. Parkowanie przed hotelem powyżej 30 minut – 500 PLN
6. Parkowanie w miejscach niedozwolonych – 300 PLN
7. Wejście na basen zewnętrzny lub ogrodzony teren przyległy, poza godzinami funkcjonowania basenu – 500 PLN
8. Sprzątanie wymiocin lub innych nieczystości fizjologicznych – 2000 PLN

Uwaga: Jeżeli obciążająca Gościa kara pieniężna nie pokryje poniesionej przez Hotel szkody, za którą Gość odpowiada, lub gdy w danej sytuacji/zdarzeniu wyrządzającym szkodę kara pieniężna nie występuje, Hotel ma prawo obciążyć Gościa odszkodowaniem do wysokości wyrządzonej szkody