REGULAMIN HOTELU

Administratorem Hotelu Żywiecki Natura & Spa , zwanego dalej Hotelem, jest
Hotel Żywiecki Sp. z o.o.
Ul. Energetyków 16,
31-050 Skawina
NIP: 676-245-79-42

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji, zapłaty bezzwrotnej opłaty rezerwacyjnej lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Żywiecki Natura & Spa. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym pokoju hotelowym, a także na stronie internetowej Hotelu: www.hotel-zywiecki.pl.

§2 DOBA HOTELOWA

3. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
5. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego Regulaminu.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
7. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy po godzinie 14:00 w dniu ostatnim uzgodnionego z Hotelem pobytu Gościa w Hotelu, nie dłużej jednak jak do godziny 14.00, nieuzgodnione wcześniej z Recepcją, jest traktowane jako samowolne przedłużenie pobytu Gościa w pokoju hotelowym. W takim przypadku Hotel naliczy opłatę (kara umowna) za pół doby wynajmu pokoju hotelowego według cen pełnych. Samowolne przedłużenie pobytu Gościa poza godzinę 14.00 skutkuje opłatą (kara umowna) w wysokości pełnej doby hotelowej co jednak nie gwarantuje możliwości dalszego pobytu Gościa w wynajmowanym lub innym pokoju hotelowym. W każdym przypadku naliczenia kary umownej Hotel ma prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
8. Rozliczanie pobytu w Hotelu odbywa się na podstawie aktualnego cennika, zatwierdzonego przez Zarząd Hotelu.

§3 REZERWACJA I MELDUNEK

9. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.

10.Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.

11.Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.

12.Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzeniu szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.

13.Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.

14.Warunki gwarantowania, zmiany i anulowania rezerwacji, w tym wysokość oraz zasady rozliczenia przedpłaty, określa oferta wybrana przez Gościa i potwierdzenie rezerwacji. Jeżeli Hotel odwoła pobyt z przyczyn leżących po jego stronie, zwraca otrzymane płatności, z zastrzeżeniem dalej idących uprawnień Gościa wynikających z przepisów prawa. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu Hotel nie zwraca opłaty rezerwacyjnej.

§4 USŁUGI

15.Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.

16.W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.

17.Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:

- warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.

18.Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
- budzenie o wyznaczonej godzinie,
- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu,
- przechowanie bagażu Gościa,
- zamawianie taksówki.

§5 ODZPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

19.Dzieci poniżej 13. roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.

20.Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

21.W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.

22.Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz.

23.Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.

24.Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, niestanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.

25.Osoby przebywające na terenie Hotelu i naruszające porządek publiczny, dobre obyczaje, w tym używające wulgaryzmów, stwarzające zagrożenie dla innych osób przebywających w obiekcie, a także osoby nie stosujące się do przepisów niniejszego regulaminu, do zaleceń służb porządkowych lub pracowników, mogą zostać usunięte z terenu Hotelu i obciążone karą umowną w wysokości 300 zł płatną na pierwsze żądanie Hotelu. Hotel ma prawo zaliczyć opłaty za niewykorzystane usługi na poczet kary umownej. Zapłata kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania za spowodowane szkody w pełnej wysokości.

26.Wobec osób, które wielokrotnie bądź w sposób rażący naruszyły postanowienia regulaminu może zostać zastosowany czasowy lub stały zakaz wstępu do Hotelu. Zastosowanie zakazu poprzedzone zostanie ostrzeżeniem wystosowanym przez obsługę obiektu.

§6 ODZPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

27.Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.

28.Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

29.Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.

30.Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.

31.Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym czy poza terenem Hotelu.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

32.Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.

33.W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

§8 CISZA NOCNA

34.W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.

35.W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług hotelu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych Gości i klientów hotelu.

§9 REKLAMACJE

36.Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.

37.Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.

38.Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§10 POSTANOWIENIA DODATKOWE

39.Hotel akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie Hotelu za dodatkową opłatą, jednakże właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu. Zwierząt nie wolno wprowadzać do restauracji, strefy wellness, Medical SPA oraz do przestrzeni przeznaczonych dla dzieci. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu. Hotel nie przyjmuje psów należących do ras uznawanych za agresywne, wymienionych w aktualnie obowiązującym rozporządzeniu ministra właściwego do spraw administracji publicznej w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne. Hotel może również odmówić przyjęcia psa, który przejawia zachowania agresywne lub stwarza zagrożenie dla ludzi albo innych zwierząt. Ograniczenie nie narusza ustawowych uprawnień osób korzystających z certyfikowanych psów asystujących. Gość jest zobowiązany poinformować Hotel o pobycie z psem przed dokonaniem rezerwacji.

40.W Hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. W przypadku stwierdzenia faktu palenia tytoniu w pokoju lub wewnątrz hotelu Gość zostanie obciążony karą porządkową w wysokości 500 PLN. Jeżeli palenie tytoniu spowoduje uruchomienie systemu przeciwpożarowego kara porządkowa wyniesie 1000 PLN.

41.W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.

42.Dane osobowe są przetwarzane przez Hotel zgodnie z RODO i innymi obowiązującymi przepisami, w szczególności w celu zawarcia i wykonania umowy, realizacji obowiązków prawnych oraz dochodzenia lub obrony roszczeń. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, prawach osób, których dane dotyczą, oraz danych kontaktowych administratora są dostępne w klauzuli informacyjnej w Recepcji i na stronie internetowej Hotelu. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.

43.Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.

44.Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.

45.Na terenie obiektu zabrania się prowadzenia działalności gospodarczej lub jakiejkolwiek działalności komercyjnej bez pisemnej zgody Zarządu.

46.Recepcja wyda Gościom elektroniczne karty dostępu do pokoi oraz części wspólnych hotelu w ilości odpowiadającej ilości osób dorosłych zameldowanych w pokoju. Zgubienie lub zwrócenie uszkodzonej karty będzie skutkowało obciążeniem Gościa kwotą 50 PLN za każdą kartę.

47.Hotel nie gwarantuje dostępu do wszystkich atrakcji i urządzeń Hotelu w każdym czasie, w szczególności z powodu konieczności prowadzenia remontów i konserwacji. Każda osoba zamierzająca korzystać z Hotelu może uzyskać informację o zakresie usług świadczonych w danym czasie w obiekcie bądź występujących w tej mierze ograniczeń, zaś decyzję co do korzystania z Hotelu podejmuje na własną odpowiedzialność.