

REGULAMIN HOTELU KOZI GRÓD **** 2019



§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu Kozi Gród**** i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu Kozi Gród****. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Kozi Gród****, jak i całej posesji.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej oraz w każdym pokoju hotelowym.

§2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego. Po godzinie 12:00 zostanie automatycznie naliczona dodatkowa opłata.
3. Po zakończonym pobycie Gość ma obowiązek osobiście zgłosić się do recepcji Hotelu Kozi Gród**** w celu wymeldowania oraz zdania klucza hotelowego. W przypadku opuszczenia Hotelu Kozi Gród**** bez wymeldowania zostanie naliczona opłata za dodatkową dobę.
4. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej, nie później niż do godziny 10:00. Hotel Kozi Gród**** może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku braku dostępności pokoi lub w przypadku Gości nieprzeznaczających obowiązującego regulaminu.
5. Hotel Kozi Gród**** zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

§3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu Kozi Gród**** mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
4. Pracownik hotelu może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu Kozi Gród**** lub innych osobach przebywających w Hotelu Kozi Gród**** i/lub na terenie posesji.
5. Przy zameldowaniu pracownik Hotelu zastrzega sobie prawo dokonania preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
6. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana wpłata zadatku w wysokości minimum 40% wartości (w zależności od rodzaju oferty) w terminie 2 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.
7. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju do godziny 18:00 w dniu przyjazdu lub w przypadku niedotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu Kozi Gród****, zadatek nie zostaje zwrócony.
8. Jeżeli pobyt Gościa w Hotelu Kozi Gród**** miał mieć miejsce w terminach wysokiego obłożenia, Hotel Kozi Gród**** będzie miał prawo obciążyć Gościa za całość zaplanowanego pobytu w momencie składania rezerwacji, żeby ją zagwarantować.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel Kozi Gród**** nie zwraca opłaty za całość opłaconego pobytu.
10. Wydawany Gościom klucz dostępu do pokoju, jest indywidualnie przypisaną kartą, której zgubienie skutkuje poniesieniem przez Gościa kosztu 50 zł.

§4 USŁUGI

1. Hotel Kozi Gród**** świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do recepcji, co umożliwi pracownikom w miarę możliwości, poprawę standardu świadczonych usług (w godzinach nocnych z przyczyn technicznych, czas naprawy może być wydłużony).
3. Hotel Kozi Gród**** ma obowiązek zapewnić Gościom hotelowym:
 - warunki do pełnego wypoczynku;
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu;
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu Kozi Gród****;
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie;
 - wymianę bielizny pościelowej oraz ręczników co 3 dni lub na życzenie Gościa.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa podczas pobytu tzw. gwarantowanego Hotel Kozi Gród**** świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
 - budzenie o wyznaczonej godzinie;
 - możliwość korzystania z basenu (na własną odpowiedzialność), jacuzzi, sauny, balii, sali cardio w godzinach 7:00-22:00;
 - przechowanie bagażu Gościa;
 - zamawianie taksówki.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Korzystanie z atrakcji hotelowych regulowane jest osobnymi regulaminami.
2. Gość ma możliwość przechować w sejfie, znajdującym się w pokoju hotelowym, przedmioty i kosztowności indywidualne na własną odpowiedzialność.
3. Dzieci poniżej 16 roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu Kozi Gród**** pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
4. Gość hotelowy lub opiekun grupy, w przypadku pobytów grupowych, ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu Kozi Gród****, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel Kozi Gród**** zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa bądź wystawić rachunek/fakturę na dane firmy za wyrządzone szkody, również po jego wyjeździe.
5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Hotel Kozi Gród**** może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu Kozi Gród****, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu Kozi Gród****.
6. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz sprawdzić czy drzwi i okna są zamknięte.
7. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej w Hotelu Kozi Gród****, pokojach hotelowych, na terenie całej posesji, nie wolno używać jakichkolwiek przyrządów lub aparatów zasilanych energią elektryczną, niestanowiących wyposażenia tych pomieszczeń.
8. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu Kozi Gród**** w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.
9. Do Centrum Rekreacji zabrania się wnoszenia żywności, napojów wszelkiego rodzaju, szklanych przedmiotów (w tym kosmetyków w szklanych opakowaniach) oraz elementów/artkułów ostrych, niebezpiecznych.
10. Na basenie nie przebywa ratownik wodny; przebywanie w strefie basenowej Hotelu Kozi Gród**** odbywa się na pełną odpowiedzialność Gości. Hotel Kozi Gród**** nie ponosi odpowiedzialności za osoby przebywające w strefie basenowej.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel Kozi Gród**** ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu Kozi Gród**** z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest ograniczona, jeżeli przedmioty te nie zostaną złożone do depozytu recepcji.

2. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel Kozi Gród**** odpowiada za tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały złożone do depozytu recepcji.
4. Hotel Kozi Gród**** 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.
5. Za rzeczy Gości i innych osób, pozostawione bez nadzoru w Hotelu Kozi Gród**** oraz na terenie posesji, Hotel Kozi Gród**** nie ponosi odpowiedzialności.
6. Hotel Kozi Gród**** 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 Kozi Gród****.
7. Hotel Kozi Gród**** posiada ubezpieczenie OC na terenie parkingu, dla pojazdów z niego korzystających. Należy podczas zameldowania się w Hotelu Kozi Gród**** podać numer rejestracyjny pojazdu, aby skorzystać z tego ubezpieczenia.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą zabezpieczone do 2 tygodni na koszt właściciela w depozycie. Po tym terminie ulegną utylizacji. Na koszt i życzenie Gościa przedmioty, zależnie od gabarytów, Hotel Kozi Gród**** odeśle na wskazany adres.

§8 PORZĄDEK PUBLICZNY

1. Na terenie Hotelu Kozi Gród**** obowiązuje zakaz naruszania porządku publicznego przez całą dobę.

§9 ORGANIZACJA IMPREZ I EVENTÓW

1. Hotel Kozi Gród**** jest organizatorem wyłącznie wcześniej zaplanowanych imprez okolicznościowych oraz eventów, które mogą odbywać się całą dobę np. wesela, imprezy integracyjne, spotkania biznesowe, dyskoteki, biesiady z oprawą muzyczną przy ogniskach itp.
2. W przypadku korzystania z oprawy muzycznej we własnym zakresie - opiekun grupy jest zobowiązany do przesłania do organizacji zarządzającej prawami autorskimi - Wniosku o jednorazową licencję na odtwarzanie utworów objętych prawem autorskim. Wniosek należy przedstawić do wiadomości Dyrekcji Hotelu Kozi Gród****.
3. Dźwięk podczas wszelkich imprez z oprawą muzyczną/dźwiękową, odbywających się w Hotelu Kozi Gród**** po godzinie 22:00, nie może przekraczać natężenia 90dB (pomiar będzie wykonywany przy wejściu do pawilonu), za co odpowiedzialność ponosi zleceniodawca lub firma nagłaśniająca.
4. Wszelkie negocjacje, dla swej ważności, wymagają formy pisemnej. Wszelkie ceny specjalne (inne niż te uwzględnione w cennikach) ustalone przy omawianiu oferty będą ważne wyłącznie w przypadku ich potwierdzenia w formie pisemnej, z uwzględnieniem podpisu właściciela Hotelu Kozi Gród****, bądź osoby do tego upoważnionej.
5. Hotel Kozi Gród**** oferuje potrawy dietetyczne, nie są to posiłki wytwarzane z licencjonowanych środków żywnościowych bezglutenowych, dlatego mogą zawierać śladowe ilości glutenu – informacja zgodna z ustawą z dnia 25 sierpnia 2006r. „o bezpieczeństwie żywności i żywienia”.

§10 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Reklamacje muszą zostać złożone przed opuszczeniem Hotelu Kozi Gród****. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do recepcji, co umożliwi pracownikom w miarę możliwości, poprawę standardu świadczonych usług (w godzinach nocnych z przyczyn technicznych, czas naprawy może być wydłużony).
2. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru. W innym przypadku reklamacja nie zostanie przyjęta.
3. Hotel Kozi Gród**** zobowiązany jest w ciągu 14 dni od momentu otrzymania dokumentu reklamacji ustosunkować się i złożyć pisemną odpowiedź na dane adresata.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia Gościa z obowiązku płatności za całość wcześniej potwierdzonej rezerwacji oraz wykorzystane lub zamówione dodatkowe usługi w Hotelu Kozi Gród****. Hotel Kozi Gród**** rozpatruje wyłącznie reklamacje Gości, którzy w pełni rozliczyli się z Hotelem Kozi Gród**** zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami.

§11 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel Kozi Gród**** akceptuje Gości podróżujących ze zwierzętami domowymi, tylko po wcześniejszych ustaleniach. Zasady przebywania zwierząt w Hotelu Kozi Gród**** i na jego terenie są opisane w osobnym regulaminie dostępnym w recepcji oraz na stronie internetowej Hotelu Kozi Gród****, który musi zostać podpisany przez właściciela zwierzęcia podczas meldowania.
2. Zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 ze zmianami dotyczącymi ustawy o ochronie zdrowia, obowiązuje całkowity zakaz używania lub palenia tytoniu oraz wyrobów tytoniowych wewnątrz Hotelu Kozi Gród****.
3. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych oraz sztucznych ogni (fajerwerków).
4. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Hotel Kozi Gród**** dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu Kozi Gród****, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel Kozi Gród****. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
5. Zabrania się nieobyczajnych wybryków na terenie Hotelu Kozi Gród**** (m.in.: nagości, bądź wywoływania zgorzenia czy awantur w miejscach publicznych). Pracownik Hotelu Kozi Gród**** może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
6. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu Kozi Gród**** akwizycji i sprzedaży obnośnej.
7. Zabrania się celowego, nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu Kozi Gród****, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz innych rzeczy, które mogą przeszkadzać innym Gościom.
8. Zabrania się odpalania materiałów pirotechnicznych (w tym sztucznych ogni, fajerwerków, flar, rac, petard i innych) na terenie Hotelu Kozi Gród**** i całej posesji.
9. Na terenie Hotelu Kozi Gród**** i całej posesji obowiązuje zakaz wnoszenia i spożywania własnych alkoholi, napoi lub jedzenia. W przypadku niedostosowania się do tego zakazu, obowiązuje opłata w wysokości 50,00 zł za sztukę, która zostanie doliczona do rachunku Gościa i pobrana przed opuszczeniem Hotelu Kozi Gród****.
10. Goście hotelowi oraz Goście z zewnątrz, którzy wykupili posiłek w formie bufetu, mogą z niego korzystać bez ograniczeń wyłącznie jednorazowo. Po zwolnieniu stolika przez Gości zakłada się ukończenie posiłku, a ponowne skorzystanie z bufetu wiąże się z dodatkową opłatą. Zabrania się pakowania jedzenia z bufetu na wynos.
11. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
12. Staw rybny znajdujący się na terenie Hotelu Kozi Gród**** nie jest przeznaczony do kąpiel. Głębokość stawu wynosi do 3 metrów. Goście proszeni są o zachowanie szczególnej ostrożności przebywając w pobliżu stawu (szczególną uwagę prosimy zwrócić na dzieci). Hotel Kozi Gród**** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne incydenty mające miejsce w pobliżu, bądź bezpośrednio w stawie.
13. Uprzejmie prosimy o niekorzystanie ze schodów przeciwpożarowych, które służą wyłącznie do ewakuacji w razie pożaru. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na dzieci pozostające pod opieką opiekunów. Hotel Kozi Gród**** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne incydenty mające miejsce w pobliżu, bądź bezpośrednio na schodach przeciwpożarowych.
14. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług Hotelu Kozi Gród**** regulują odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.