



*Pracownicy oraz Dyrekcja Hotelu będą Państwu bardzo wdzięczni za współpracę w przestrzeganiu niniejszego Regulaminu, który ma służyć zapewnieniu spokoju i bezpieczeństwa pobytu wszystkich naszych Gości oraz Pracowników.*

## **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 poprzez podpisanie karty rejestracyjnej, dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
- 2) Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu Ventus Natural & Medical SPA.
- 3) Regulamin dostępny do wglądu w Recepcji, w pokoju oraz na stronie internetowej hotelu.
- 4) Opiekunem Gościa jest Recepcja hotelowa, wew. 100.

### **§2 Doba hotelowa**

- 1) Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
- 2) Doba hotelowa trwa od godz. 14:00 do godz. 12:00 dnia następnego.
- 3) Jeśli Gość nie określi czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
- 4) Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 10:00 w dniu wyjazdu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
- 5) 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.
- 6) Pozostanie w pokoju lub pozostawienie w nim rzeczy po godzinie 12.00 bez zgody Recepcji traktowane jest jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12.00 Recepcja naliczy opłatę według cennika.

### **§3 Rezerwacja i meldunek**

- 1) Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty rejestracyjnej.
- 2) Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
- 3) Osoby nie zameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godz. 7:00 do godz. 22:00. W przypadku pozostania Gościa po godz. 22:00 automatycznie będzie doliczana opłata za domeldowanie.
- 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 wykonania przy meldunku preautoryzacji karty kredytowej Gościa.
- 6) W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie jego trwania, hotel nie zwraca opłaty za zarezerwowany pobyt.

### **§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 zachowania tajemnicy informacji o Gościu i jego danych osobowych,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - sprzątanie 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 dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
- 4) Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,

- przechowanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie w Recepcji z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu,
  - przechowanie bagażu Gościa,
  - zamawianie taxi.
- 5) Goście mogą korzystać nieodpłatnie z :
- części rekreacyjnej Ventus Natural & Medical SPA (basen, Świat Mazurskich Bani, pokój relaksu, sali fitness),
- 6) Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi do pokoju wstawiane jest odpłatnie łóżeczko oraz wanienka do kąpiele.

## **§5 Odpowiedzialność Gości**

- 1) Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów. Opiekunowie 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 karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
- 3) Zwierzęta przebywające na terenie Hotelu powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów. Zwierzęta nie mogą zakłócać ciszy nocnej oraz pobytu innych Gości Hotelu.
- 4) Gość hotelowy będący opiekunem zwierzęcia przebywającego na terenie Hotelu ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe w wyniku działań zwierzęcia. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
- 5) 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.
- 6) Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa zakręcić krany oraz sprawdzić czy drzwi i okna są zamknięte. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju hotelowego.

## §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 wystąpieniu 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 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 uszkodzenie lub 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 parkingu przed frontem Hotelu lub z boku Hotelu.

## §7 Zwrot rzeczy pozostawionych

- 1) Przedmioty pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

## §8 Cisza nocna

- 1) W Hotelu obowiązuje **cisza nocna w godzinach od 22:00 do 6:00** dnia następnego.
- 2) 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.

## §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) Hotel akceptuje zwierzęta domowe (Gość ponosi całkowitą odpowiedzialność materialną § 5 ust. 4) o wadze nie większej niż 5 kg.
- 2) Zakazuje się wprowadzania zwierząt do Restauracji Endorfina jak również do Spa oraz Sali Dębowej.
- 3) W Hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje **całkowity zakaz palenia** tytoniu poza wyznaczonymi miejscami na zewnątrz.
- 4) Dla jednego pokoju przysługuje jedna karta – klucz do pokoju.
- 5) W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
- 6) Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119) **RODO**) przez Sławomir Gołubowicz “Handel – Transport – Usługi Sławomir Gołubowicz” z siedzibą w Jabłońskie 4, 19-500 Gołdap, 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, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia i cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
- 7) Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
- 8) Poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.