

Szanowni Goście,

Witamy w Hotelu & Medi-SPA Biały Kamień.

Przygotowany przez nas informator to zbiór zasad, którymi kierujemy się w codziennej pracy. Znajdą tu Państwo wszelkie niezbędne informacje o hotelu i oferowanych usługach.

Dołożymy wszelkich starań, aby Państwa pobyt był w pełni satysfakcjonujący i pozostawił niezapomniane wrażenia jeszcze na długo po wyjeździe.

Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek pytania lub problemy, prosimy o kontakt z Recepcją pod numerem wewnętrznym 902. Więcej informacji znajdą Państwo na naszej stronie internetowej www.bialykamien.com

Dyrekcja

oraz zespół Obsługi Hotelu Biały Kamień

Regulamin Hotelu – Prosimy o zapoznanie się z regulaminem hotelowym, który stanowi integralną część informatora hotelowego. Regulamin Hotelowy dostępny jest w każdym pokoju, stronie internetowej oraz Recepcji Hotelowej (Tel.902)

Doba pobytowa - rozpoczyna się o godz. 14:00, a kończy o godz. 12:00 dnia następnego.

Życzenie przedłużenia przez Państwa pobytu w Hotelu & Medi-SPA Białe Kamień poza okres wskazany w dniu przybycia prosimy zgłosić w Recepcji do godziny 10.00 w dniu, w którym upływa termin końca pobytu. Życzenie przedłużenia pobytu zostanie uwzględnione w miarę dostępności pokoi.

Cisza nocna - trwa od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego.

Śniadania – poranny posiłek serwowany jest w hotelowej restauracji w godzinach 8:00-10:30. W sobotę i niedzielę wydłużamy czas serwowania śniadania do godziny 11:00. Chęć skorzystania ze śniadania we wcześniejszych godzinach prosimy zgłaszać w recepcji (Tel.902). W ramach naszych możliwości przygotujemy posiłek we wskazanych przez Państwa godzinach.

Istnieje również możliwość zamówienia śniadania do pokoju. Szczegółowy spis menu śniadaniowego w opcji „Room Service”.

Koszt usługi: 70 zł za 2 osoby

Room Service - Opłata za usługę wynosi 20 zł i zostanie doliczona Państwu do rachunku. Przy zamówieniach przekraczających wartość 100 zł usługa Room Service jest bezpłatna. Czas oczekiwania na zamówienie do 45 min.

Restauracja – serdecznie zapraszamy do hotelowej restauracji. W menu znajdą Państwo tradycyjne dania kuchni polskiej przyrządzone według autorskich przepisów szefa kuchni. Wszystkie dania przyrządzane są ze starannie wyselekcjonowanych produktów pochodzących z lokalnych, ekologicznych hodowli i upraw.

Zamówienia przyjmowane są w godzinach 12:00 – 22:00. Jeżeli mają Państwo specjalne wymagania dietetyczne prosimy o poinformowanie obsługi hotelowej podczas procesu rezerwacji lub przyjazdu do Hotelu. W miarę posiadanych możliwości dostosujemy menu do Państwa wymagań (Tel.921)

Cocktail Bar – ciasta domowego wypieku, świeżo mielona kawa Kimbo, nasze słynne Izerskie Mojito oraz stale aktualizowana oferta win oraz sezonowych cocktaili – wszystko to czeka na Państwa w barze z kominkiem ArteO każdego dnia do godziny 23:00 lub do ostatniego Gościa...

Vemma – polecamy jeden z najmocniejszych, naturalnych antyoksydantów. Suplement diety Vemma nie tylko znakomicie smakuje, ale stanowi również skoncentrowane źródło przeciwutleniaczy, witamin i minerałów. Więcej informacji uzyskają Państwo u pracowników Restauracji lub Baru.

Strefa Wellness – dostępna dla Gości Hotelu codziennie; aktualne godziny otwarcia strefy znajdują się w Recepcji Wellness. Prosimy o zapoznanie się z regulaminem strefy Wellness znajdującym się w recepcji hotelowej (Tel.902) oraz recepcji strefy Wellness (Tel. 911)

Zabiegi SPA – aby w pełni można było czerpać przyjemność z pobytu w naszym hotelu zapraszamy do skorzystania z zabiegów Medi-SPA. Pełna oferta znajduje się w SPA Menu dostępnym w każdym pokoju hotelowym. Nasi terapeuci indywidualnie dobiorą Państwu ścieżkę zabiegów Medi-SPA z bogatej oferty, pomogą i doradzą w razie jakichkolwiek pytań i wątpliwości. Pracujemy w oparciu o kosmetyki firm **Nantes**, **Babaria**, **Arkana** oraz **Aquatonale** oraz do rytuałów używamy naturalnych, ekologicznych produktów tj. miodu, soli morskiej, musów owocowych, naturalnej czekolady. Prosimy o zapoznanie się z regulaminem strefy SPA znajdującym się w recepcji hotelowej (tel.901) oraz recepcji SPA (tel.909)

Profesjonalne kosmetyki SPA – w celu zapewnienia jak najgłębszych efektów zabiegów SPA prowadzimy sprzedaż profesjonalnych kosmetyków SPA stanowiących przedłużenie terapii w warunkach domowych. Zakupu można dokonać w gabinetach kosmetycznych oraz w recepcji SPA (Tel. 909).

Bagaż – na terenie hotelu znajduje się pomieszczenie do przechowywania bagażu oraz sprzętu rekreacyjnego. Jeżeli potrzebują Państwo pomocy w zniesieniu bagażu prosimy o kontakt z recepcją pod numerem (Tel.902).

Dodatkowe wyposażenie - jeżeli macie Państwo prośby dotyczące specjalnego ścielenia łóżek, dodatkowych koców, poduszek, szlafroków - prosimy o kontakt z recepcją. Pranie ręczników i pościeli odbywa się na Państwa prośbę, lecz nie rzadziej niż raz na 3 dni. Wcześniejszą potrzebę wymiany, prosimy zgłosić w Recepcji Hotelu (tel.902).

Artykuły higieny osobistej – dla tych z Państwa, którzy zapomnieli zabrać z domu podstawowych środków higienicznych zapewniliśmy możliwość ich zakupu w Recepcji Hotelu.

Cenne przedmioty - nasze pokoje i apartamenty zostały wyposażone w prywatne sejfy. Prosimy o pozostawianie pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności i innych przedmiotów posiadających wartość naukową lub artystyczną, w Państwa pokojowym sejfie. Istnieje również możliwość przechowania wszystkich cennych rzeczy w sejfie na recepcji bez dodatkowych opłat.

Pranie odzieży – Dzięki współpracy hotelu z profesjonalną pralnią chemiczną oferujemy Państwu możliwość skorzystania z usług prania odzieży. Dokładne informacje odnośnie cen i terminów realizacji usługi dostępne w recepcji (Tel.902)

Prasowanie odzieży- dla Państwa wygody i komfortu oferujemy możliwość bezpłatnego wypożyczenia żelazka i deski do prasowania. Chęć wypożyczenia prosimy zgłaszać w recepcji (Tel.902)

Budzenie – w celu zamówienia budzenia prosimy o kontakt z recepcją (Tel. 902).

Rzeczy znalezione – przetrzymywane są w Hotelu 6 miesięcy od daty Państwa wyjazdu. Prosimy o kontakt z Recepcją Hotelu (Tel. 75 78 17 551) w celu potwierdzenia chęci odzyskania rzeczy zostawionych. Wysyłka odbywa się na Państwa koszt, zawsze z potwierdzeniem odbioru. W przypadku braku kontaktu z Państwa strony, pozostawione rzeczy po upływie 6 miesięcy są oddawane na cele charytatywne lub społeczne.

Telefon – w celu połączenia z innym pokojem prosimy o wybranie numeru pokoju. W celu połączenia się z Recepcją Hotelu prosimy o wybranie numeru 902.

Faks, E-Mail, Ksero, Drukowanie – hotel oferuje możliwość skorzystania z usług biurowych, cennik poszczególnych usług znajduje się w Recepcji Hotelu (Tel.902).

Listy, Przesyłki, Paczki – istnieje możliwość pozostawienia w Recepcji Hotelu korespondencji do wysłania. Na Państwa życzenie możemy również zamówić usługę kurierską (usługa dodatkowo płatna wg cennika firmy kurierskiej).

Internet – Na terenie całego hotelu mają Państwo dostęp do bezpłatnego, bezprzewodowego Internetu (Wi-Fi) o prędkości 8/2 Mb/s. Aby uzyskać dostęp do Internetu nie jest wymagane żadne hasło dostępowe.

Pokoje i apartamenty - oferujemy Państwu luksusowe pokoje i apartamenty, wyposażone w telewizor 32', prywatny sejf, lodówkę, suszarkę do włosów, telefon, dostęp do bezprzewodowego internetu (Wi-Fi). Luksusowe apartamenty Gold/Silver znajdujące się na najwyższych piętrach hotelu posiadają „bezpieczne” kominki lub tarasy z widokiem na panoramę Gór Izerskich.

Sprzęt narciarski i snowboardowy - profesjonalna, ogrzewana narciarnia jest do Państwa dyspozycji przez cały sezon zimowy. Jeżeli chcą Państwo wypożyczyć sprzęt zimowy to hotel współpracuje z profesjonalną wypożyczalnią sprzętu narciarskiego znajdującą się przy Kolei Gondolowej.

Rowery - dysponujemy również miejscem do przechowywania rowerów w sezonie letnim, a także miejscem do mycia rowerów i drobnych napraw. Ponadto proponujemy bezpłatne wypożyczenie amatorskich rowerów zarówno dla starszych jak i dzieci. Profesjonalna wypożyczalnia rowerów SKI&SUN wraz z usługą dowozu do hotelu znajduje się przy Kolei Gondolowej (Patrz: Sprzęt narciarski i snowboardowy).

Klucze – wszystkie pokoje wyposażone są w bezpieczne zamki, rejestrujące wejścia do pokoju. Klucze do pokoi zaprogramowane są do godziny 12.00 w dniu Państwa wyjazdu. W przypadku zgubienia klucza do pokoju, prosimy o natychmiastowe zgłoszenie tego faktu do Recepcji (Tel.902).

Opieka medyczna – w przypadku Państwa złego samopoczucia czy też pogorszenia stanu zdrowia prosimy niezwłocznie zgłosić to Recepcji (tel. 902), nasi terapeuci udzielą pomocy lub zorganizują dalszą pomoc lekarską.

Apteka – Prosimy o kontakt z recepcją w sprawie informacji o aptekach 24-godzinnych.

Bezpieczeństwo przeciwpożarowe – ze względu na bezpieczeństwo bardzo prosimy o nieużywanie grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych niestanowiących wyposażenia pokoju. Nie dotyczy to ładowarek, zasilaczy urządzeń RTV i komputerowych. W momencie uruchomienia się alarmu przeciwpożarowego prosimy o niezwłoczne opuszczenie Hotelu zgodnie z planem ewakuacyjnym zamieszczonym na drzwiach każdego pokoju. Do momentu przybycia Straży Pożarnej za ewakuację Gości odpowiedzialni są pracownicy Hotelu.

Nagłe wypadki - w razie pożaru lub innego zagrożenia prosimy Państwa o niezwłoczne powiadomienie Obsługi oraz kontakt z Recepcją (tel.902).

Apteczka pierwszej pomocy – znajduje się w Recepcji Hotelu. Dysponujemy podstawowymi lekami przeciwbólowymi oraz materiałami opatrunkowymi, które wydawane są na Państwa indywidualne życzenie. Hotel nie bierze odpowiedzialności za ich użycie. Informację o najbliższej czynnej aptece uzyskają Państwo od pracowników Recepcji Hotelu.

Wyjście awaryjne – w trosce o Państwa bezpieczeństwo, prosimy o zapoznanie się z planem ewakuacyjnym umieszczonym na drzwiach wejściowych do Państwa pokoju.

Dbanie o środowisko – Hotel & Medi-SPA Biały Kamień” dużą wagę przywiązuje do kwestii ochrony środowiska, dlatego też nasze pokoje zaliczane są do kategorii **ECO – room**, których wyposażenie zostało wykonane z ekologicznych materiałów. Klucze-karty ograniczają zużycie energii w czasie gdy nie przebywają Państwo w pokoju. Ponadto racjonalnie gospodarujemy wodą i odpadami. Pranie ręczników i pościeli odbywa się na Państwa prośbę, lecz nie rzadziej niż raz na 3 dni. Jeżeli życzą sobie Państwo wymiany ręczników, prosimy o pozostawienie ich na podłodze w łazience. Wokół Nas jest piękna i czysta przyroda, zróbmy wspólnie to, co w naszej mocy, by ta unikatowa flora i fauna nie została bezmyślnie zniszczona.

Palenie tytoniu - na terenie całego Hotelu obowiązuje **zakaz palenia tytoniu, a w szczególności** w pokojach hotelowych. Naruszenie zasady jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na obciążenie karą umowną w wysokości 500 zł (za każdorazowe złamanie zakazu) i zostanie doliczona do Państwa rachunku.

Zniszczenia – w trosce o wzorowy stan wyposażenia naszego hotelu, służącego wszystkim gościom, stosujemy zasadę, iż Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe umyślnie i nieumyślnie z jego winy lub z winy odwiedzających. Jeżeli Gość hotelowy wykracza w sposób rażący lub uporczywy przeciwko obowiązującemu porządkowi hotelowemu lub przez swoje niewłaściwe zachowanie czyni korzystanie z innych pomieszczeń w hotelu uciążliwym, hotel może odmówić dalszego świadczenia usługi bez prawa do zwrotu poniesionych kosztów. Szczegółowe normy postępowania zamieszczone są w Kodeksie Cywilnym oraz w Regulaminie Hotelowym dostępnym w każdym pokoju oraz Recepcji Hotelowej.

Dzieci – dla wygody karmienia naszych najmłodszych Gości w restauracji są dostępne specjalne krzeselka dla dzieci. Dla ich bezpiecznego snu po wcześniejszej rezerwacji nasza obsługa wstawi nieodpłatnie do Państwa pokoju łóżeczko dla niemowlaków. Dla rozrywki tych troszkę starszych, przygotowaliśmy w otoczeniu hotelu plac zabaw ze zjeżdżalnią i huśtawkami oraz bawialnię. Obok recepcji Strefy Wellness znajduje się również pokój zabaw dla dzieci z wieloma atrakcjami, grami, zabawkami oraz konsolą Playstation. Prosimy aby dzieci podczas zabaw przebywały pod opieką dorosłych. Prosimy o zapoznanie się z regulaminem Pokoju Zabaw.

Hotel Przyjazny Rodzinie - Hotel Biały Kamień bierze udział w programie Hotel Przyjazny Rodzinie ([WWW.hotelprzyjaznyrodzinie.pl](http://www.hotelprzyjaznyrodzinie.pl)). Przyznany certyfikat jest dowodem na to, że rodziny z dziećmi oraz przyszłe mamy mogą czuć się komfortowo podczas pobytu w naszym hotelu. Dotyczy to zarówno standardów bezpieczeństwa, wyposażenia hotelowego oraz oferty pobytowej. Wszelkie informacje udziela Recepcja Hotelowa (tel.902)

Parking – Hotel Biały Kamień posiada dozorowany parking, monitorowany przez system telewizji przemysłowej, dostępny przez całą dobę dla Gości naszego hotelu bezpłatnie. Na Państwa życzenie oferujemy możliwość dowozu na parking strzeżony (500 m od hotelu). Pełny cennik pozostawienia samochodu na parkingu strzeżonym jest dostępny w Recepcji Hotelu (Tel.902)

Zwierzęta – w trosce o komfort i bezpieczeństwo innych Gości prosimy o niewprowadzanie zwierząt do restauracji oraz Baru. Dopuszczamy możliwość przebywania w Hotelu psów do wagi 10 kg pod warunkiem, że nie są to psy należące do wykazu ras psów agresywnych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28.04.2003. Dopłata za pobyt psa wynosi odpowiednio 100 zł/dobę. Goście, którzy nie powiadomią obsługi hotelu na etapie rezerwacji pokoju, i przyjadą z psem większym niż 10 kg lub psem rasy groźnej nie zostaną zameldowani w hotelu, a tym samym hotel odmówi ich obsługi ze względu na bezpieczeństwo pozostałych Gości oraz pracowników.

Akceptujemy płatności kartami kredytowymi : MASTERCARD, VISA, MAESTRO, DINERS CLUB oraz **bonami płatniczymi** Sodexo Pass oraz Travel Pass.

Atrakcje regionu – Świeradów Zdrój i jego najbliższe okolice są terenami bogatymi w atrakcje turystyczne. Aby pomóc Państwu poznać okoliczne atrakcje opracowaliśmy szczegółowe informacje na temat miejsc warty odwiedzenia. Opis atrakcji otrzymają Państwo w recepcji. Szczególnie polecamy: Zamek Czocho – dawniej szkoła szyfrantów Abwehry, Kolej Gondolową – najnowocześniejsza w Polsce, Zamek Frydland – największy w Czechach, Zamek Chojnik – warownia położona na skarpie skalnej.

Opłata klimatyczna – koszt opłaty klimatycznej wynosi 3,00 zł/osobę/dzień pobytu; opłata jest pobierana przy pobytach dłuższych niż 1 dzień. Prosimy o uregulowanie należnej stawki w Recepcji Hotelu.

Informatory turystyczne i mapy – w Recepcji Hotelu mogą Państwo zakupić mapy i przewodniki turystyczne najbliższych okolic