

# Regulamin Hotelu i warunki rezerwacji

## I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin został sporządzony przez Dobry Hotel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Gdyni (81-331) przy ulicy Falista 7, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000360212 oraz posiadająca numer identyfikacji podatkowej (NIP): 585 145 58 78, REGON 221 05 19 40 (dalej: „Usługodawca”), określa zasady funkcjonowania hotelu i świadczenia usług hotelarskich, zasady dokonywania rezerwacji miejsca hotelowego oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez serwis internetowy prowadzony pod adresem [www.hotelhaffner.pl](http://www.hotelhaffner.pl). Usługodawca jest operatorem hotelu.
2. Gość oraz Usługodawca zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę. Realizacja Usług oraz pobyt Gościa w hotelu odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie.

## II. Definicje

1. Gość - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, która korzysta z Usług świadczonych przez Usługodawcę zgodnie z zapisami Regulaminu,
2. Usługi - każda z usług świadczona zgodnie z Regulaminem, w tym zwłaszcza usługi hotelarskie świadczone w ramach hotelu oraz usługi świadczone drogą elektroniczną w ramach serwisu,
3. Serwis - strona internetowa umożliwiająca rezerwację miejsca hotelowego on-line, za pomocą Systemu rezerwacyjnego.

## III. Rodzaj i zakres oferowanych i świadczonych Usług

1. Usługodawca świadczy usługi hotelarskie zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, usługi obejmują w szczególności:
  - a. wynajem pokoi hotelowych,
  - b. usługi gastronomiczne,
  - c. wynajem sal konferencyjnych,
  - d. wynajem miejsca parkingowego.
2. Możliwość rezerwacji miejsca hotelowego jest dostępna:
  - a. poprzez System rezerwacji - interaktywny formularz udostępniany przez osoby trzecie za pośrednictwem serwisu, umożliwiający dokonanie rezerwacji miejsca hotelowego w hotelu dostępnym w Systemie,
  - b. drogą telefoniczną wykorzystując do tego celu numer telefonu Usługodawcy dostępny w serwisie,
  - c. drogą poczty elektronicznej wykorzystując do tego adres poczty elektronicznej Usługodawcy dostępny w serwisie,
  - d. osobiście – w recepcji hotelowej.
3. Płatności – serwis zapewnia Gościowi możliwość dokonania płatności z tytułu rezerwacji miejsca hotelowego online poprzez współpracę z serwisem Tpay. W przypadku dokonania rezerwacji w inny sposób niż poprzez System rezerwacji, płatność możliwa jest także gotówką, przelewem lub kartą płatniczą i kredytową.
4. Usługodawca akceptuje następujące karty płatnicze:
5. przy płatnościach On-Line: VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic.

6. przy płatnościach bezpośrednio w hotelu: VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic.
7. W ramach funkcjonowania hotelu świadczone są usługi hotelarskie zgodnie z przyznaną kategorią i standardem hotelu. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych usług Gość proszony jest o zgłoszenie ich w recepcji hotelowej w trakcie pobytu, co umożliwi niezwłoczną reakcję Usługodawcy.
8. W ramach funkcjonowania hotelu Usługodawca zapewnia w szczególności:

a. pobyt Gościa w hotelu, w tym poszanowanie danych osobowych Gościa zgodnie z Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (rozumiane jako Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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), tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której są Państwo stroną

b. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu;

c. sprzątanie pokoju (w godz. 9:00 – 15:00) oraz usuwanie usterek podczas nieobecności Gościa, a w czasie jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie;

d. sprawną pod względem technicznym obsługę; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, hotel dołoży starań, aby w miarę możliwości zmienić pokój lub w inny sposób złagodzić powstałe niedogodności; w przypadku naprawy uszkodzeń. Gość zrzeka się roszczeń i praw do rekompensaty.

9. Ponadto, na życzenie Gościa, w ramach funkcjonowania hotelu, Usługodawca świadczy m.in. następujące usługi dodatkowe:

a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;

b. budzenie o określonej godzinie;

c. przechowywanie w sejfie przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w hotelu, zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego;

d. przechowywanie bagażu (hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz odmówić przyjęcia na przechowanie rzeczy nie mających cech bagażu osobistego);

e. zamawianie usługi transportowej;

f. płatny room-service.

#### **IV. Regulamin funkcjonowania hotelu**

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 w dniu przyjazdu, kończy o godzinie 12:00 w dniu wyjazdu.
2. Jeżeli Gość, wynajmując pokój, nie określi czasu pobytu, przyjmuje się jedną dobę wynajmu pokoju.
3. Na życzenie Gościa i w miarę posiadanych możliwości, hotel za dodatkową opłatą może wydłużyć dobę hotelową.
4. Życzenie przedłużenia pobytu lub wydłużenia doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji do godz. 9:00 w dniu pierwotnego wyjazdu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
5. W sytuacji gdy Gość nie opuści pokoju po upływie doby hotelowej, Usługodawca zastrzega sobie prawo do komisijnego spakowania rzeczy Gościa przez co najmniej dwóch przedstawicieli hotelu przy czym jednym z nich musi być Dyrektor lub Kierownik hotelu. Rzeczy tak spakowane znajdują się w depozycie hotelu i będą do odbioru w recepcji.
6. W przypadku nie opuszczenia pokoju w wyznaczonym terminie przez Gościa, Usługodawca ma prawo obciążyć Gościa kwotą wartości 100% ceny doby hotelowej na aktualny dzień

7. Przedmioty pozostawione w pokoju hotelowym po wyjeździe Gościa będą odesłane na adres wskazany przez Gościa – na jego koszt. W przypadku braku takiej dyspozycji hotel przechowuje pozostawione rzeczy przez okres 3 miesięcy.
8. Życzenie skrócenia pobytu musi zostać zgłoszone przez Gościa w recepcji hotelowej najpóźniej do godziny 11:00 na dzień przed planowanym skróceniem pobytu. W przeciwnym razie kolejną dobę hotelową uznaje się za rozpoczętą, chyba że regulamin wykupionej przez Gościa oferty stanowi inaczej.
9. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, bez uprzedniego meldunku osoby trzeciej w recepcji, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścić należną za pobyt opłatę.
10. Osoby niezameldowane w hotelu przebywać mogą w pokoju hotelowym po uprzednim poinformowaniu recepcji hotelowej, tylko w godzinach 6:00 – 22:00.
11. Po zameldowaniu w hotelu Gość powinien zapoznać się z wyposażeniem pokoju oraz zachować go w stanie nienaruszonym, w przypadku zauważenia szkód Gość winien niezwłocznie zawiadomić recepcję hotelową. W przypadku braku informacji i stwierdzeniu usterek przez personel hotelu, Gość zostanie pociągnięty do odpowiedzialności finansowej za powstałą szkodę.
12. Gość ponosi odpowiedzialność za szkody w mieniu hotelu wyrządzone przez siebie, osoby za które ponosi odpowiedzialność oraz osoby go odwiedzające.
13. Gość zobowiązany jest do opłacenia kosztów swojego pobytu podczas meldowania się w hotelu oraz wszelkich zamówionych lub wykorzystanych usług i towarów najpóźniej przy wymeldowywaniu się z hotelu. W przypadku nieuregulowania wszystkich należności związanych z pobytem Usługodawca jest uprawniony do obciążenia Gościa za wszelkie zrealizowane na jego rzecz usługi i towary.
14. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie określonym odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego.
15. Wartościowe przedmioty, pieniądze i dokumenty powinny być przechowywane w zamkniętym sejfie, znajdującym się w pokoju lub w depozycie w recepcji. W przypadku pozostawienia wartościowych przedmiotów poza sejfem, hotel nie ponosi za nie odpowiedzialności.
16. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do godz. 6:00.
17. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę. W hotelu obowiązuje zakaz palenia. W przypadku naruszenia zakazu Gość hotelowy może zostać obciążony karą umowną w wysokości ½ doby hotelowej za każde stwierdzone naruszenie zakazu a także zobowiązuje się pokryć koszty nieuzasadnionego wezwania służb powiadomionych automatycznie przez system przeciwpożarowy.
18. Każdorazowo, opuszczając pokój hotelowy, Gość ma obowiązek należyście go zabezpieczyć, aby dostęp osób trzecich nie był możliwy. W czasie nieobecności Gościa w pokoju, okna i drzwi muszą pozostać zamknięte.
19. W wypadku zauważenia pożaru należy w miarę możliwości zawiadomić o zagrożeniu personel hotelu i skierować się do wyjścia zgodnie z instrukcją wskazującą kierunek ewakuacji. Do czasu przybycia straży pożarnej odpowiedzialność za ewakuację osób znajdujących się w obiekcie ponosi personel hotelu.
20. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju (np. grzałka, kuchenka elektryczna itp.).
21. Hotel posiada możliwość pobrania opłaty miejscowej w kwocie zgodnej z obowiązującymi przepisami.

## V. Rezerwacja miejsca hotelowego

1. Rezerwacja miejsca hotelowego dostępna jest:

- a. poprzez System rezerwacji,
- b. drogą telefoniczną,

- c. drogą poczty elektronicznej,
- d. osobiście w recepcji hotelu.

2. W celu dokonania rezerwacji konieczna jest akceptacja Regulaminu, podanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług (takich jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, termin pobytu, wskazanie sposobu zapłaty) oraz opłacenie w części albo w całości kosztów pobytu – w zależności od regulaminu danej oferty lub indywidualnych uzgodnień. W przypadku, gdy regulamin danej oferty nie wymaga opłacenia w jakiegokolwiek części kosztów pobytu przed rozpoczęciem pobytu, Usługodawca nie gwarantuje Gościowi rezerwacji miejsca hotelowego. Gość jest uprawniony do podawania jedynie kompletnych i poprawnych danych. Gość przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do serwisu i usługodawcy treści o charakterze bezprawnym.
3. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem Systemu rezerwacyjnego oprócz warunków wskazanych w ust. 2 konieczne jest potwierdzenie dokonania rezerwacji poprzez naciśnięcie przycisku „Rezerwuję i płacę” oraz dokonanie zapłaty poprzez system Tpay lub podczas pobytu w hotelu, jeżeli taka metoda jest dostępna.
4. W czasie rezerwacji Usługodawca informuje o:

- a. głównych danych dotyczących rezerwacji, zgodnych z treścią danych przekazanych przez Gościa oraz o cenie usług,
- b. danych identyfikujących Usługodawcę,
- c. braku prawa odstąpienia przez Gościa będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego od umowy o świadczenie usług hotelowych stosownie do art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- d. konieczności dodatkowej płatności za usługi nie objęte rezerwacją, w przypadku zamawiania przez Gościa dodatkowych usług podczas pobytu w hotelu.

5. Po dokonaniu rezerwacji za pomocą Systemu rezerwacji lub drogą poczty elektronicznej Usługodawca prześle Gościowi potwierdzenie jej dokonania wraz z informacjami o których mowa w ust. 4 powyżej na wskazany przez Gościa adres poczty elektronicznej. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie lub osobiście wskazane w ust. 4 informacje zostaną przekazane Gościowi w trakcie dokonywania rezerwacji lub w inny ustalony z Gościem sposób.

## **VI. Odpowiedzialność Usługodawcy**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu spowodowane okolicznościami, na które Usługodawca nie ma wpływu mimo zachowania należytej staranności.
2. Usługodawca nie jest również odpowiedzialny za szkody powstałe na skutek zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usług przez Usługodawcę.
3. Usługodawca nie ponosi ponadto odpowiedzialności za szkody, w tym obejmujące utracone korzyści, poniesione w wyniku korzystania przez Gości z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do Gościa będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego.

## **VII. Własność intelektualna Usługodawcy**

1. Zasoby informacyjne i cała pozostała zawartość serwisu, taka jak teksty, grafiki, logotypy, przyciski, obrazki stanowią własność intelektualną Usługodawcy lub podmiotów, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy i są chronione przez polskie oraz międzynarodowe



przepisy dotyczące ochrony własności intelektualnej, w szczególności przez przepisy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

2. Zabronione jest bez zgody Usługodawcy kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach informacji, danych lub innych treści dostępnych na łamach serwisu lub z niego pochodzących, za wyjątkiem przypadków dozwolonego użytku wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

#### **VIII. Reklamacje**

1. Gość ma prawo do złożenia reklamacji związanej z funkcjonowaniem serwisu i wykonywaniem Usług przez Usługodawcę niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Wszelkie reklamacje, zawierające dane Gościa, tj. imię i nazwisko, wraz z adresem poczty elektronicznej oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń, należy składać za pośrednictwem adresu kontaktowego dostępnego na stronie głównej serwisu w zakładce „Kontakt” lub pisemnie pocztą na adres Usługodawcy.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni, licząc od dnia jej doręczenia. Jeśli reklamacja dotyczy usług świadczonych drogą elektroniczną i nie może zostać rozpatrzona w terminie 14 dni, Usługodawca powiadomi Gościa o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
4. Złożenie przez Gościa reklamacji nie zwalnia go z zapłaty za wykorzystane usługi świadczone przez Usługodawcę

#### **X. Postanowienia końcowe**

1. Treść Regulaminu może ulec zmianie. O wszelkich zmianach Gość zostanie poinformowany poprzez informację na stronie internetowej Usługodawcy. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia.
2. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Gościem, niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.