



Regulamin Hotelu Batory ***

Przedmiot regulaminu

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Hotelu Batory w Szczawnicy, zwanego dalej Hotelem.
2. Usługi w Hotelu świadczone są przez Marbella Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Ruczaj 2, 02-997 Warszawa.
3. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty hotelowej, jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/lub zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu.
4. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu.
5. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu, w każdym pokoju hotelowym oraz na stronie internetowej Hotelu.

Postanowienia ogólne

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 następnego dnia.
2. Wynajmując pokój hotelowy Gość określa swój czas pobytu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10:00 dnia, w którym upływa termin wynajmu pokoju hotelowego. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.
5. Nieuzasadnione zatrzymanie pokoju po godz. 11:00 może być traktowane jako przedłużenie doby.
6. Podstawą przyjęcia Gościa do Hotelu, jest uzupełnienie karty hotelowej, w tym danych Gościa, uzupełnienia oświadczenia o akceptacji treści Regulaminu oraz podpisanie karty hotelowej. Przedstawiciel Hotelu w recepcji może dokonywać weryfikacji dokumentu tożsamości Gościa w celu potwierdzenia tożsamości. Identyfikacja Gościa, zarówno dorosłego, jak również małoletniego, w tym relacji małoletniego do osoby dorosłego Gościa, z którym przebywa w Obiekcie, dokonują pracownicy Obiektu. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów tożsamości Gości, zarówno dorosłego, jak również małoletniego. Jeżeli osoba dorosła nie jest przedstawicielem ustawowym małoletniego (rodzicem lub innym opiekunem prawnym małoletniego), osoba ta powinna wykazać posiadanie zgody przedstawiciela ustawowego małoletniego (rodzica lub innego opiekuna prawnego)

na pozostawanie przez małoletniego pod opieką tej osoby, np. poprzez okazanie stosownego dokumentu zgody od przedstawiciela ustawowego małoletniego.

7. Gość zobowiązuje się do nieprzekraczania liczby osób przebywających z nim w pokoju ponad tę, która została określona w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku przekroczenia tej liczby osób Hotel naliczy opłatę za dodatkowe osoby.

8. Osoby odwiedzające Gości w Hotelu mogą przebywać w Hotelu od godziny 7.00 do godziny 22.00. Poza wyznaczonymi godzinami przebywanie w Hotelu, w tym w pokoju hotelowym innego Gościa, wymaga opłacenia doby hotelowej oraz dopełnienia formalności wskazanych w pkt 6 powyżej.

9. Pobyt dzieci w Hotelu do 3 roku życia jest bezpłatny. Na życzenie klienta Hotel dostarcza do pokoju łóżeczko dziecięce za dodatkową opłatą. Hotel dysponuje ograniczoną liczbą łóżeczek, dlatego łóżeczko zostanie użyczone w przypadku dostępności.

10. Hotel akceptuje pobyt zwierząt domowych. Za pobyt zwierzęcia pobierana jest dodatkowa opłata. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za zwierzę i ewentualne szkody przez nie wyrządzone.

11. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.

12. Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania lub pobrania środków na karcie kredytowej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania rezerwacji w wysokości należnej za część lub cały pobyt, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty.

13. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania środków z karty kredytowej udostępnionej przez Gościa w przypadku nieuregulowania rachunku za usługi po wyjeździe.

14. Jeżeli saldo na rachunku Gościa przekroczy 3000 złotych, Gość zobowiązany będzie do jego uregulowania w dniu, w którym powstało przekroczenie. W przeciwnym wypadku dalszy pobyt Gościa będzie niemożliwy.

15. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową. Za skrócenie pobytu o następne nierozpoczęte doby hotelowe Gość obciążony zostanie kwotą równą 50% wartości niewykorzystanych dób hotelowych.

16. W opłatę za pobyt nie jest wliczona należność z tytułu opłaty klimatycznej. Opłatę należy uregulować gotówką w recepcji.

17. Zabrania się wnoszenia żywności z restauracji. Do hotelowej restauracji obowiązuje zakaz wprowadzania psów i innych zwierząt.

18. Na terenie obiektu wyznaczono miejsca parkingowe. Parkowanie poza wyznaczonymi miejscami jest zabronione. Miejsce parkingowe jest dodatkowo płatne zgodnie z obowiązującym cennikiem.

19. Na terenie Hotelu znajduje się monitoring wewnętrzny i zewnętrzny. Wszelkie szkody, dotyczące aut na parkingach powinny być zgłaszane natychmiast w recepcji w celu zabezpieczenia zapisów monitoringu zewnętrznego.

20. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

Obowiązki i odpowiedzialność Gości

1. Gość jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć pokój w przypadku jego opuszczenia poprzez zamknięcie okien oraz drzwi wejściowych oraz staranną pieczę nad kartą magnetyczną do pokoju.

2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy lub z winy osób (dzieci) i zwierząt będących pod jego opieką oraz osób go odwiedzających. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty.

3. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo do zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

4. W Hotelu należy zachować ciszę od godziny 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego. Nie będą przyjmowani Goście w stanie nietrzeźwym lub zakłócający swym zachowaniem spokój innych.

5. Hotel jest uprawniony do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług hotelowych z Gościem, który w sposób rażący narusza Regulamin Hotelu lub zakłóca swym zachowaniem spokój innych. W takim przypadku Gość zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane ze swoim dotychczasowym pobyt w Hotelu, w tym opłatę za rozpoczętą dobę hotelową.

6. Na terenie Hotelu, w tym również w miejscach wyznaczonych do zabaw, dzieci powinny znajdować się pod stałym nadzorem Gości lub innych osób dorosłych wyznaczonych przez Gości do opieki nad dziećmi. Personel Hotelu nie sprawuje opieki nad dziećmi przebywającymi w Hotelu.

7. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 200 złotych za odświeżenie pomieszczenia.

8. Gość zobowiązuje się do eksploatacji pokoju zgodnie z jego przeznaczeniem. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.

9. Gościom hotelowym nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym czajników i innych urządzeń znajdujących się na wyposażeniu poszczególnych pokoi. Gość hotelowy zostanie obciążony kosztami poniesionymi przez Hotel za nieuzasadnione uruchomienie alarmu pożarowego i przyjazd Straży Pożarnej.

10. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
11. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
12. Organizowanie imprez towarzyskich w pokoju hotelowym jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej, uciążliwej dla innych lokatorów, Hotel może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 500 złotych.
13. W przypadku zgubienia kart magnetycznych Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 50 złotych za wydanie nowej karty do pokoju.
14. Zasady korzystania z saun w Obiekcie określa Regulamin korzystania z saun, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu Obiektu.
15. W celu ustalenia okoliczności oraz ewentualnie zabezpieczenia materiałów w miarę możliwości, Gość powinien niezwłocznie powiadomić obsługę Obiektu o zaistniałych wypadkach lub innych zdarzeniach związanych z Gościem lub jego mieniem, które zaistniały na terenie Obiektu.

Obowiązki i odpowiedzialność Hotelu

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług Hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy Gościa jest ograniczona ustawowo, jeżeli przedmioty te (w tym m.in. pieniądze, papiery wartościowe i inne cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną) nie zostaną złożone do depozytu recepcji Hotelu.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd został zaparkowany na parkingu hotelowym czy poza terenem Hotelu.
5. W przypadku znalezienia przedmiotu osobistego użytku pozostawionego przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym, Hotel zawiadamia Gościa oraz wzywa do odbioru przedmiotu. Hotel może na prośbę Gościa odesłać przedmiot na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres roku od dnia wezwania, a po upływie tego okresu przedmioty te przechodzą na własność Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

6. Hotel zastrzega sobie możliwość w wyjątkowych sytuacjach (awarii w pokoju lub innego zdarzenia losowego) udostępnienie lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego pokoju.

Reklamacje

1. Niezależnie i bez wpływu na przewidziane przepisami powszechnie obowiązującego prawa uprawnienia przysługujące Gościom w zakresie zgłaszania i dochodzenia roszczeń, Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Reklamacja powinna być złożona w recepcji niezwłocznie po zauważeniu uchybień, co umożliwi pracownikom poprawę w standardzie świadczonych usług lub przesłana listem poleconym na adres Hotelu niezwłocznie po zakończeniu pobytu.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - 1) dane Gościa i numer pokoju jeżeli reklamacja dotyczy pokoju,
 - 2) przedmiot reklamacji i żądanie objęte reklamacją,
 - 3) okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Jeżeli Hotel bezzwłocznie nie usunie zgłaszanych przez Gościa zastrzeżeń, wówczas Hotel w ciągu 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji przez Gościa ustosunkuje się do reklamacji i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania.
5. Ponadto, Hotel informuje o możliwości skorzystania z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.
6. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Dane osobowe

Administratorem danych osobowych jest Marbella Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Ruczaj 2, 02-997 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, KRS 0000135129, NIP 9512060487. Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych znajdują się na karcie hotelowej oraz na stronie internetowej Hotelu pod adresem: www.batory-hotel.pl.