

**Regulamin Obiektu**  
**Regulamin Obiektu służy w celu zapewnienia spokojnego**  
**i bezpiecznego pobytu naszych Gości.**

§1

1. Pokój w Obiekcie wynajmowany jest na doby.
2. Jeśli Gość nie określi czasu pobytu wynajmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Doba w Obiekcie rozpoczyna się o godzinie 15:00 w dniu przyjazdu, kończy o godzinie 11:00 dnia następnego. Istnieje możliwość przedłużenia doby za dodatkową opłatą: 25 PLN/za każdą godzinę do godziny 18.00. Po godzinie 18.00 naliczona zostanie równowartość kolejnej doby.

§2

1. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 9.00 dnia, w którym upływa termin wynajmu pokoju.
2. Obiekt uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.

§3

1. Gość Obiektu nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
2. Osoby niezameldowane w Obiekcie mogą przebywać w pokoju Obiektu od godz. 7.00 do godz. 22.00. Po godzinie 22.00 istnieje obowiązek meldowania dodatkowych osób przebywających z Gośćmi w pokoju.
3. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin Obiektu, wyrządzając szkodę mienia Obiektu lub Gości, albo szkodę na osobie Gości, pracowników Obiektu lub innych osób przebywających w Obiekcie, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie Obiektu.

§4

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o natychmiastowe zgłaszanie ich w Recepcji, co umożliwi obsłudze niezwłoczną reakcję.
2. Obiekt ma obowiązek zapewnić:
  - a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa,
  - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Obiekcie,
  - d) sprzątnięcie pokoju, które odbywa się jedynie na Państwa życzenie. Zamówienie usługi sprzątnięcia można zgłosić telefonicznie kontaktując się z recepcją lub wywieszając zawieszkę na klamkę „proszę posprzątać pokój. Podczas sprzątnięcia w pokoju może przebywać tylko Osoba z Personelu Hotelu
  - e) wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - f) sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, Obiekt dąży starań, aby - w miarę posiadanych możliwości - zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.

§5

1. Przy wcześniejszym wyjeździe Gościa Obiekt nie zwraca kosztów jednostronnego odstąpienia od umowy.

§6

Na życzenie Gościa Obiekt świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- a) udzielanie informacji związanych z pobytom i podróżą,
- b) budzenie o oznaczonej godzinie,
- c) przechowanie bagażu (Obiekt może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie posiadających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
- d) przechowanie (w czasie pobytu Gościa w Obiekcie) pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową

lub artystyczną w sejfie w pokoju lub w sejfie w Recepcji Głównej Obiektu, chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Obiekt może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo, jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Obiektu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.

e) Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane (w czasie pobytu Gościa w Obiekcie oraz w obrębie kompleksu i SPA) pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną, jeśli nie zostaną one pozostawione na przechowanie w sejfie w Recepcji Głównej Obiektu.

#### §7

1. W Obiekcie obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22.00 do godz. 7.00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług Obiektu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.

#### §8

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi.
2. Gość Obiektu ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Obiektu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
3. Ręczniki stanowią wyposażenie pokoju. W przypadku zaginięcia ręcznika Obiekt zastrzega sobie prawo do obciążenia kosztem 80 zł za sztukę.
4. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach Obiektu grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju.

**5. W Obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów.**

#### §9

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju Obiektu, będą odesłane na adres wskazany przez Gościa na jego koszt. W przypadku braku takiej dyspozycji Obiekt Dolina Charlotty Resort & SPA przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

#### §10

1. **Zgodę na pobyt zwierzęcia w Hotelu wydaje recepcja, jeśli zwierzę spełni wymagania regulaminu.**
2. Opłata za pobyt zwierząt domowych wynosi 70 zł / doba.
3. Przyjmujemy wyłącznie zwierzęta zdrowe, posiadające książeczki zdrowia (aktualne szczepienia, odrobaczenia).
4. Hotel ma prawo odmówić przyjęcia zwierząt uznawanych powszechnie za groźne lub agresywne, w tym pajaków i gadów.
5. Na terenie Doliny Charlotty oraz w otoczeniu obiektu, zwierzęta muszą być wyprowadzane na smyczy i w kagańcu (w przypadku psów), pod opieką właściciela lub osoby upoważnionej.
6. Zabrania się wprowadzania zwierząt do punktów gastronomicznych (Restauracja Charlotta, Rock Pub, Gościniec Charlotty) oraz rekreacyjnych (Spa Bali Hai, strefa mokra spa, zoo, fokarium, stadnina, place zabaw dla dzieci).
7. Właściciele są odpowiedzialni za zachowanie przez swoje zwierzęta ciszy w Obiekcie i niezakłócanie spokoju innym Gościom. W przypadku powtarzających się kilkakrotnie skarg ze strony innych Gości bądź personelu Obiekt zastrzega sobie prawo do prośby o usunięcie zwierzęcia z Obiektu.
8. Wszystkie szkody w mieniu Obiektu bądź mieniu innych Gości oraz zabrudzenia wymagające dodatkowej pracy personelu spowodowane przez zwierzęta będą indywidualnie wyceniane przez Dyrekcję Obiektu, a ich kosztami będą obciążeni Właściciele np. za zabrudzoną lub uszkodzoną pościel, meble, wykładziny.
9. Właściciel jest obowiązany każdorazowo sprzątać odchody pozostawione przez swoje zwierzę.

10. Sprzątanie przez personel obiektu pokoju w którym jest zwierzę, odbywa się wyłącznie w obecności właściciela bądź nieobecności zwierzęcia w pokoju.

### **Postępowanie w przypadku pożaru**

W razie zauważenia dymu lub ognia prosimy:

1. Natychmiast zawiadomić Recepcję (numer telefonu 300) podając numer pokoju lub pomieszczenia oraz opis zdarzenia.
2. Stosować się ściśle do poleceń personelu Obiektu, który jest odpowiednio przeszkolony.
3. W przypadku zarządzenia ewakuacji korzystać z wyznaczonych dróg (plan znajduje się w przedpokoju lub przy drzwiach wyjściowych z pokoju).
4. Nie używać wind.