



Regulamin Holimo Hotel***

Oznaczenia terminów

Hotel Holimo – hotel położony w Starej Morawie 11a, 57 – 550 Stronie Śląskie wraz z strefą basenową i saun, Restauracją, Lobby Barem oraz ogrodem.

Gość – osoba fizyczna albo prawna, będąca stroną umowy świadczenia usług hotelowych zawartej z Podmiotem zarządzającym Hotelem.

Podmiot zarządzający Hotelem – Holimo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą: Stara Morawa 11a, 57-550 Stronie Śląskie, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000893999, REGON 388668929, NIP 881 149 96 35, kapitał zakładowy: 5 000 zł.

§1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin Hotelu obowiązuje na terenie Hotelu i dotyczy wszystkich osób w nim przebywających.
2. Regulamin obowiązuje od 1 lutego 2023 r.
3. Opiekunem Gościa jest pracownik recepcji hotelowej.
4. Regulamin Hotelu określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, wpłatę zaliczki, zadatku bądź całej należności za pobyt lub poprzez podpisanie karty rejestracyjnej (dalej: **Umowa rezerwacyjna**) Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i w pełni akceptuje warunki regulaminu i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
5. Regulamin Hotelu jest dostępny w recepcji hotelowej, oraz na stronie internetowej Hotelu www.holimo.pl/regulamin

§1a Świadczenie usług hotelowych w czasie pandemii Covid-19

1. W związku wystąpieniem na terenie Rzeczypospolitej Polskiej epidemii Covid-19, wywołanej wirusem SARS-CoV-2 w zależności od zewnętrznych od Podmiotu Zarządzającego Hotelem decyzji władz Państwowych uchwalane są przepisy prawa powszechnie obowiązującego, które okresowo ograniczają lub zakazują świadczenia usług hotelarskich i usług im towarzyszących (w tym w szczególności: gastronomia, spa, basen, wypożyczalnia sprzętu sportowego, działalność obiektów sportowych, animacje). Hotel świadczy usługi każdorazowo w granicach aktualnie obowiązujących, prawnie ustanowionych ograniczeń, nakazów i zakazów oraz zgodnie z wytycznymi sanitarnymi. Podmiot zarządzający Hotelem ma prawo odmówić świadczenia usług hotelarskich w przypadku, w którym w okresie objętym rezerwacją przepisy prawa powszechnie obowiązującego ograniczają możliwość świadczenia tych usług. W przypadku braku możliwości świadczenia usługi zgodnie z uprzednią rezerwacją i wykupionym pakietem, Hotel uprawniony będzie do zaoferowania innego świadczenia możliwego do spełnienia w dniu realizacji, zgodnie z ustanowionymi na mocy powszechnie obowiązujących aktów prawnych ograniczeniami, nakazami i zakazami, odwołania rezerwacji, uzależnienia świadczenia usług od spełnienia warunków (w tym przedstawienia dokumentów) wymaganych przepisami prawa powszechnie obowiązującego. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie usługi w całości lub w części spowodowane wystąpieniem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności (tzw. siła wyższa) w szczególności z uwagi na ograniczenia narzucone mu w myśl ww. przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§2 Doba hotelowa

1. Pomieszczenie mieszkalne w Hotelu, zwane w dalszej części „pokojem” wynajmowane jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 a kończy o godzinie 11:00 dnia następnego.
3. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu w momencie najmu pokoju, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji, najpóźniej do godziny 10:00 rano w dniu kończącego się pobytu. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gościa nie przestrzegającego obowiązującego regulaminu.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
6. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą zgodną z aktualnym cennikiem Hotelu i może być dodatkowo uzależnione od przedłużenia pobytu o określoną, minimalną ilość dni. Szczegółowe, obowiązujące w danym okresie informacje odnośnie opłat związanych z przedłużeniem doby uzyskanie Państwo w recepcji hotelowej.

§3 Rezerwacja i meldunek

1. Rezerwacji można dokonać poprzez Internet za pośrednictwem strony Hotelu, za pośrednictwem stron pośredników Hotelu, telefonicznie dzwoniąc do recepcji hotelowej lub osobiście w Hotelu.
2. W przypadku gdy Gość dokonuje rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej (wypełniając formularz) po dokonaniu wyboru oferty w ramach wyświetlane jest podsumowanie danej rezerwacji. Akceptacja warunków oferty następuje poprzez wybór opcji „REZERWUJ z obowiązkiem zapłaty” oraz dokonanie wpłaty zaliczki albo całej ceny, w zależności od wyświetlonych warunków wybranej oferty. Aby dokonać rezerwacji, konieczne jest dokonanie przez Gościa zapłaty zgodnie z wyświetlonymi warunkami wybranej oferty. Po dokonaniu rezerwacji Hotel prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej rezerwacji (zwane dalej: Potwierdzeniem rezerwacji), określające m.in. dane Gościa, dane Hotelu, opis zamówionej oferty oraz wysokość zaliczki wpłaconej na poczet ceny albo wysokość ceny za zarezerwowane usługi i stanowiące wraz z Regulaminem kompletną treść Umowy rezerwacyjnej.
3. Zapłata zaliczki albo całej ceny przy zamówieniu z użyciem strony holimo.pl jest dokonywana poprzez:
 - płatność przelewem tradycyjnym



- płatność kartą płatniczą
 - szybką płatność online
4. Utworzenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej Umowy rezerwacyjnej następuje poprzez:
 - udostępnienie Regulaminu na stronie w formie możliwej do pobrania przez Gościa oraz
 - przesłanie Gościowi wiadomości e-mail z Potwierdzeniem Rezerwacji.
 5. Hotel zastrzega sobie możliwość pobrania od Gościa zadatku w rozumieniu kodeksu cywilnego w sytuacji, gdy jest to w sposób jednoznaczny określone w ofercie hotelu (w szczególności przy zamówieniach objętych umowami grupowymi).
 6. W przypadku rezerwacji dokonywanych poprzez telefon Gość w trakcie rozmowy telefonicznej z recepcją Hotelu przekazuje dane niezbędne do ustalenia terminu pobytu oraz dostępności miejsc a pracownik hotelu przekazuje Gościowi aktualną ofertę Hotelu w tym zakresie. Gość w trakcie rozmowy dokonuje potwierdzenia rezerwacji. Po rozmowie pracownik recepcji przesyła Gościowi Potwierdzenie rezerwacji stanowiące wraz z Regulaminem kompleksową Umowę rezerwacyjną. W treści Potwierdzenia rezerwacji znajdują się dane do zapłaty zaliczki lub całości ceny w zależności od wybranej oferty.
 7. Dla uniknięcia wątpliwości brak wpłaty przez Gościa zaliczki, zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, najpóźniej w terminie wskazanym w Potwierdzeniu rezerwacji, jest rozumiany jako odstąpienie przez niego od Umowy Rezerwacyjnej. Dla uniknięcia wątpliwości w takiej sytuacji Hotel zastrzega sobie prawo do sprzedaży pokoju innej osobie i anulowania rezerwacji bez konieczności uprzedniego kontaktu z Gościem.
 8. Podstawą do przyjęcia Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej. Gość otrzymuje w chwili zameldowania dwie karty hotelowe, które są kodowane dla Gościa na czas Jego pobytu i nie mogą być przekazywane osobom trzecim. Z pomocą karty Gość otwiera drzwi zarezerwowanego pokoju oraz drzwi do strefy wellness (basen i spa).
 9. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścić należną opłatę za pobyt.
 10. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości, albo szkodę na osobie Gościa, pracownika hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowania Hotelu.
 11. Hotel zastrzega sobie prawo do preautoryzacji karty płatniczej lub pobrania należności za cały pobyt podczas dokonywania czynności rejestracyjnych.
 12. Dodatkowe należności wynikające z pobytu w Hotelu, Gość reguluje najpóźniej w dniu wyjazdu.
 13. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu. Możliwość odstąpienia od umowy wynika jedynie z treści Umowy rezerwacyjnej i niniejszego Regulaminu i wyłącznie na zasadach w tych dokumentach określonych.
 14. Gość jest zobowiązany do zapłaty za pobyt w Hotelu zgodnie z postanowieniami Umowy rezerwacyjnej w szczególności za cały okres rezerwacji, niezależnie od tego w jakim okresie i w jakim zakresie będzie faktycznie korzystał z usług hotelowych, chyba że pobyt Gościa w Hotelu uległ przedłużeniu względem pierwotnie złożonej rezerwacji, w takim przypadku Gość jest zobowiązany do zapłaty za cały okres pobytu w Hotelu. Dla uniknięcia wątpliwości w przypadku podjęcia przez Gościa decyzji o skróceniu pobytu z jakiegokolwiek przyczyny (w tym z uwagi na pogodę, nagłą zmianę planów czy inne nagłe sytuacje) nie będzie to miało wpływu na ustaloną w Umowie rezerwacyjnej pełną cenę za pobyt (wszystkie zarezerwowane dni pobytu dla pełnej liczby ustalonych w Umowie rezerwacyjnej Gości). W szczególności w takiej sytuacji łączna kwota ceny pobytu nie ulegnie zmniejszeniu z uwagi na realnie szybsze opuszczenie Hotelu przez Gości.
 15. W przypadku nieprzybycia Gościa do Hotelu w terminie zawartym w Umowie rezerwacyjnej, Hotel nie zwraca kwoty wpłaconego zadatku lub zaliczki.

§4 Usługi

1. Hotel świadczy usługi z najwyższą starannością. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości prosimy Państwa o jak najszybsze zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi obsłudze Hotelu niezwłoczną reakcję.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych osobowych,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Hotel,
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko gdy wyrazi takie życzenie,
 - zastępczy pokój gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły zostać usunięte, a Hotel dysponuje pokojem zastępczym w danym okresie.

§5 Odpowiedzialność hotelu

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu Cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.
2. Gość hotelowy powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. W szczególności Gość powinien dokonać oceny stanu technicznego pokoju niezwłocznie po zakwaterowaniu. O ile szkoda jest widoczna i nie została zgłoszona przez Gościa obsłudze Hotelu jako istniejąca w Pokoju w chwili zakwaterowania przyjmuje się, że została ona spowodowana przez Gościa i to on będzie obciążony kosztami jej naprawienia chyba, że Gość przedstawi dowód przeciwny.
3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w pojeździe oraz żywe zwierzęta niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu hotelowym, czy poza terenem Hotelu.
5. Parking na terenie Hotelu jest niestrzeżony.



6. W Hotelu zainstalowany jest system monitoringu wizyjnego. Monitoring służy poprawie bezpieczeństwa gości hotelowych. Dane z monitoringu są przechowywane przez 14 dni. Dane z monitoringu mogą być udostępnione na żądanie odpowiednich służb.

§6 Odpowiedzialność gościa

1. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy osób za których zachowanie ponosi odpowiedzialność (w szczególności dzieci Gościa i odwiedzających go osób trzecich).
3. W przypadku zgubienia lub uszkodzenia karty hotelowej, o której mowa w § 3 ust. 4 Regulaminu, Gość hotelowy winien natychmiast zgłosić ten fakt w recepcji. W przypadku utraty lub zniszczenia karty hotelowej z przyczyn leżących po stronie Gościa, Hotel obciąży Gościa kwotą 20 zł, tj. kosztem wyprodukowania nowej karty.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Gościa za wyrządzone szkody stwierdzone po jego wyjeździe, a w przypadku braku danych karty, ma prawo wystąpić do Gościa o finansowe odszkodowanie.
5. Z chwilą wystąpienia jakichkolwiek usterek lub uszkodzeń w pokoju, Gość jest zobowiązany poinformować o tym pracownika recepcji lub obsługi pięter.
6. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia dalszych usług Gościowi, który je narusza. Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za pobyt i ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
7. Ze względów bezpieczeństwa, Gość opuszczający pokój powinien każdorazowo zamknąć okno, wyjąć kartę do pokoju z włącznika prądu, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi.
8. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu, w przypadku opóźnienia lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

§7 Zwrot rzeczy pozostawionych

1. Przedmioty osobiste, pozostawione przez nieuwagę w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, zostaną odesłane na koszt gościa na wskazany przez niego adres.

§8 Cisza nocna

1. W Hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do godziny 07:00 dnia następnego.
2. 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.

§9 Regulamin korzystania z Kąćka malucha i sali konferencyjnej

1. Hotel Holimo zapewnia swoim najmłodszym Gościom możliwość korzystania z sali zabaw dla dzieci, zwanej dalej Kąćkiem malucha i sali konferencyjnej na cele gry w piłkarzyki, ping ponga, gry planszowe.
2. Korzystanie z opisanych w pkt. 1 przestrzeni jest bezpłatne.
3. Kąćek malucha i sala konferencyjna jest czynna w wyznaczonych godzinach, informacja dostępna w recepcji hotelowej.
4. Kąćek malucha jest przeznaczony dla dzieci, które ukończyły 4 lata i nie ukończyły 12 lat. Sala konferencyjna jest przeznaczona dla osób od 4 roku życia.
5. Hotel nie świadczy opieki nad dziećmi znajdującymi się w Kąćku Malucha i sali konferencyjnej. Za bezpieczeństwo dzieci odpowiedzialność ponoszą rodzice / opiekunowie.
6. Właściciel oraz personel nie ponoszą odpowiedzialności za bezpieczeństwo osób i dzieci przebywających na terenach wskazanych w pkt 1.
7. Opiekunów prosimy o zdjęcie dzieciom łańcuszków, kolczyków oraz innych ozdób czy elementów ubioru, mogących stanowić potencjalne niebezpieczeństwo dla osób bawiących się.
8. Opiekunowie dziecka powinni dopilnować, aby dziecko stosowało się do zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z urządzeń i wyposażenia Kąćka malucha oraz nie zachowywało się w sposób zagrażający bezpieczeństwu innych dzieci, np. poprzez popychanie, pociąganie itd. W szczególności:
 - nie należy popychać innych dzieci,
 - nie należy rzucać zabawkami,
 - nie należy zmieniać miejsca innych zabawek, elementów wyposażenia,
 - nie należy wносить własnego jedzenia i napojów na teren Kąćka malucha i sali konferencyjnej
 - zabrania się spożywania słodczy, jedzenia i picia, podczas zabawy wyposażeniem i zabawkami,
 - należy stosować się do poleceń personelu;
9. Ze wszystkich urządzeń i zabawek znajdujących się na terenie Kąćka Malucha i sali konferencyjnej należy korzystać zgodnie z ich pierwotnym przeznaczeniem.
10. Wszystkie nieprawidłowości związane z działaniem wyposażenia i zabawek należy bezzwłocznie zgłosić w recepcji hotelu.
11. Rodzice / opiekunowie dzieci oraz osoby dorosłe, korzystające z Kąćka malucha i sali konferencyjnej ponoszą odpowiedzialność finansową i prawną za szkody wyrządzone na osobach i mieniu przez siebie / swoje dzieci lub osoby, które są pod ich opieką w trakcie pobytu w Hotelu (tj. zostały przez nie zakwaterowane w Hotelu).



§10 Regulamin korzystania z animacji w hotelu

1. Hotel Holimo zapewni swoim najmłodszym Gościom możliwość udziału w animacjach prowadzonych przez profesjonalnych animatorów.
2. Korzystanie z animacji jest bezpłatne.
3. Animacje prowadzone są w wyznaczonych dniach, godzinach i przestrzeniach. Informacja dostępna na stronie internetowej hotelu oraz w recepcji hotelowej.
4. Animacje przeznaczone są dla dzieci, które ukończyły 4 lata.
5. Dzieci poniżej 4 roku życia przebywać mogą na animacjach pod opieką osoby dorosłej.
6. Wyjście dziecka do toalety jest samodzielne bez opieki animatora.
7. Prowadzenie zabaw i animacji przez animatorów nie polega na zastępstwie opieki nad dziećmi, a jedynie na zorganizowaniu czasu dzieciom w czasie pobytu w Hotelu na danej animacji.
8. Animator ani Hotel nie świadczy indywidualnej opieki nad dzieckiem. Za bezpieczeństwo dzieci biorących udział w animacjach ponoszą rodzice / opiekunowie.
9. Animator nie ponosi odpowiedzialności za dzieci, które oddalają się od miejsca prowadzonych animacji.
10. Uczestnictwo dziecka w zajęciach jest jednoznaczne z akceptacją powyższego regulaminu przez jego rodzica / opiekuna.

§11 Postanowienia dodatkowe

1. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się w pokoju stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania żelazek, elektrycznych innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
2. W Hotelu akceptujemy pobyt zwierząt za dodatkową opłatą i tylko w wybranych pokojach. Ze względu na komfort wszystkich Gości, Hotel nie przyjmuje zwierząt w restauracji hotelowej oraz na terenie basenu. Gości z pupilami na smyczy zapraszamy na taras do ogrodu hotelowego.
3. W Hotelu istnieje możliwość korzystania ze strefy SPA i Kąpka malucha na podstawie odrębnych regulaminów, dostępnych w recepcji do których zapoznania się i przestrzegania zobowiązani są Goście.
4. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych. W razie naruszenia zakazu Gość zostanie obciążony kosztami odświeżenia pokoju. W przypadku uruchomienia systemu DSO i przyjazdu straży pożarnej Gość również zostanie obciążony kosztami. W obu przypadkach jest to koszt 400 zł. Niezależnie od zapłaty kary umownej określonej w zdaniu poprzedzającym Hotel będzie uprawniony do dochodzenia szkody przewyższającej zastrzeżoną karę umowną.
5. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających. W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić Hotel bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Hotelu.
6. W pokojach hotelowych nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych tzn. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych itp.
7. W pokojach hotelowych obowiązuje system zarządzania elektrycznością oparty na kartach do pokoi. Karty wydane w recepcji należy umieszczać we włącznikach prądu po wejściu do pokoju. Zagubienie karty wiąże się z jednorazową opłatą w wysokości 20 zł.
8. Dane osobowe Gości są przetwarzane w celu świadczenia usług hotelarskich. Administratorem danych osobowych oznaczony jest w kartach meldunkowych, jest nim Holimo Sp. z o.o. z siedzibą w Starej Morawie 11a, 57 - 550 Stronie Śląskie. Pełna informacja o danych osobowych dostępna na stronie internetowej Hotelu oraz w recepcji.
9. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
10. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
11. Na terenie części wspólnych: restauracji hotelowej, lobby barze, tarasie, ogrodzie, basenie zakazuje się spożywania przez Gości własnego jedzenia i alkoholu.
12. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
13. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych ich wyposażeniu poza nieznanym przedstawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszając przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa Gości.
14. Aktualny cennik usług i opłat w hotelu znajduje się w recepcji hotelu.
15. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu powinny być składane do kierownictwa Hotelu na adres email: kontakt@holimo.pl

§12 Reklamacje

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług, stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest jej zgłoszenie pisemnie do recepcji Hotelu Holimo. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
3. Reklamacje rozpatrzone zostaną w terminie 30 dni od ich otrzymania.
4. Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłana Gościowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, adres pocztowy lub droga telefoniczną.