REGULAMIN HOTELU WARSZAWA SPA & RESORT

Prosimy o współpracę w przestrzeganiu tego regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu w naszym hotelu.

§ 1

1. Regulamin hotelowy określa zasady świadczenia usług przez Hotel, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez: podpisanie przez Gościa hotelowej karty rejestracyjnej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zadatku, całej należności za pobyt lub korzystanie z usług w Hotelu. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu hotelowego.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Warszawa SPA & Resort.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej, a także na stronie Hotelu: www.hotelwarszawa.pl/regulaminy

§ 2

1. Gość hotelu zobowiązany jest do okazania pracownikowi recepcji przed zameldowaniem dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
2. Gość hotelu zobowiązany jest do podpisania karty rejestracyjnej.
3. Rozpoczęcie pobytu w hotelu jest równoznaczne z zaakceptowaniem tego regulaminu przez Gościa.

§ 3

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby. Doba hotelowa trwa od godziny 15.00 do godz. 12.00 dnia następnego.
2. Jeśli Gość nie określi czasu pobytu przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
4. Hotel uwzględnia życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.

§ 4

1. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił opłatę.
2. Osoby nie zameldowane w hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym od godz. 7.00 do godz. 22.00.
3. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu albo też w inny sposób zakłócił porządek.
5. Zachowanie Gości oraz osób korzystający z usług hotelu nie powinno zakłócać spokoju pobytu innych gości. Przy naruszeniu tej zasady, hotel może odmówić danej osobie dalszego świadczenia usług.

§ 5

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien upewnić się, że zamknął okna i drzwi.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.

§ 6

Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Rzeczy cenne (pieniądze, karty płatnicze, papiery wartościowe, biżuteria, urządzenia elektroniczne itp.) należy umieścić w sejfie znajdującym się w każdym pokoju pod rygorem ograniczenia odpowiedzialności hotelu za ich utratę. W przypadku rzeczy szczególnie wartościowych zalecamy skorzystanie z możliwości zdeponowania ich w odrębnym sejfie umiejscowionym w recepcji. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.

§ 7

1. Na terenie hotelu, w tym – w pokojach hotelowych i na balkonach zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) – obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych.
2. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego pokój Gościa zgody na pokrycie kosztów dearomatyzacji pokoju w wysokości 500 złotych.

§ 8

1. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
2. W pokoju nie można przechowywać materiałów niebezpiecznych, m. in. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, materiałów wybuchowych czy drażniących.
3. Gościom zabrania się wynoszenia poza teren hotelu przedmiotów stanowiących wyposażenie hotelu.
4. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
5. Przez cały czas pobytu w hotelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowanie dzieci, w tym poczynione uszkodzenia i/lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci.
6. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za skutki niezasadnego wywołania alarmu pożarowego.

§ 9

1. Przedmioty pozostawione w hotelu będą odsyłane na koszt Gościa oraz na wskazany przez niego adres.
2. W przypadku braku dyspozycji, hotel będzie przechowywał pozostawione rzeczy przez 1 miesiąc, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

§ 10

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa znajdującego się na terenie parkingu hotelowego.

2. Hotel nie odpowiada również za rzeczy pozostawione w pojeździe zaparkowanym na parkingu hotelowym.
3. Zasady korzystania z parkingu hotelowego określa Regulamin Parkingu Monitorowanego dostępny do wglądu w recepcji hotelu i na stronie www.hotelwarszawa.pl/regulaminy

§ 11

Zasady przebywania w strefie SPA & Wellness określa regulamin odrębny regulamin dostępny do wglądu w recepcji hotelu, recepcji SPA oraz na stronie www.hotelwarszawa.pl/regulaminy

§ 12

W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań hotelu, w szczególności zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia hotelu.

§ 13

1. Gość ma prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień.
2. Wszelkie reklamacje powinny być złożone w formie pisemnej:

a) osobiście w recepcji hotelu
b) listem poleconym na adres: Hotel Warszawa Sp. z o.o., ul. Zdrojowa 1, 16-300 Augustów
c) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: recepcja@hotelwarszawa.pl

3. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie jej rozpatrzenia w formie pisemnej na podany adres korespondencyjny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail.
4. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w możliwie najszybszym czasie, jednak nie później niż w terminie do 45 dni od dnia jej otrzymania.

§ 14

W celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości Hotelu, a także jego personelu, w okresie epidemii koronawirusa COVID-19 zostają wprowadzone następujące procedury bezpiecznego postępowania, stanowiące czasowy załącznik nr 1 do Regulaminu Hotelu.

Załącznik nr 1 do regulaminu hotelowego

Procedury dotyczące bezpieczeństwa przebywania w Hotelu Warszawa SPA&Resort w okresie pandemii koronawirusa COVID-19

§1 RECEPCJA

1. Mierzenie temperatury (bezdotykowy termometr) przy przyjściu każdego Gościa do hotelu, w przypadku stanu podgorączkowego i objawów chorobowych uniemożliwia przyjęcia gościa do hotelu, procedura może być powtórzona - decyduje pracownik recepcji.
2. Gość hotelu zobowiązany jest do podpisania na karcie rejestracyjnej oświadczenia o nie przebywaniu na kwarantannie.
3. Stosowanie przez pracowników obsługi hotelu maseczek oraz rękawiczek.
4. Systematyczna dezynfekcja drzwi, klamek, powierzchni lady recepcyjnej, poręczy, terminali, kart pokojowych, kanap, foteli, itp. w lobby hotelu.
5. Wprowadzenie ograniczenia liczby osób oczekujących w kolejce do recepcji w lobby hotelowym. Zachowanie odpowiedniej odległości pomiędzy Gośćmi w kolejce.
6. Ograniczenie do minimum czasu Gościa przy recepcji, używanie jednorazowych długopisów.
7. Zapewnienie płynu do dezynfekcji rąk dla Gości w holu recepcyjnym.

§2 POKÓJ HOTELOWY

1. Obowiązkowe ozonowanie każdego opuszczanego przez Gościa pokoju przed przyjęciem kolejnego oraz na prośbę Gości podczas pobytu w hotelu po uprzednim ustaleniu godzin w jakich pokój będzie dostępny.
2. Ze względu na konieczność wprowadzenia dodatkowych procedur dezynfekcji pokoi hotelowych Hotel zastrzega możliwość zmiany godziny rozpoczęcia doby hotelowej na późniejszą niż 15.00.
3. Dezynfekcja urządzeń, mebli, klamek, armatury, poręczy, wietrzenie pokoju hotelowego.
4. Bezwzględny zakaz przebywania w pokoju hotelowym osób nie będących Gośćmi hotelowymi.

§3 GASTRONOMIA

1. Zapewnienie płynu do dezynfekcji rąk dla Gości przy wejściu do Restauracji Pinarbo. Atrium Trattoria & Bar oraz Przystań Zdrojowa 1.
2. Podczas korzystania z bufetu obowiązuje nakaz noszenia rękawiczek ochronnych.
3. Wprowadzenie odpowiednich bezpiecznych odległości miedzy stolikami i krzesłami.
4. Każdorazowa dezynfekcja stołów, krzeseł, menaży, porcelany, tac, karty menu, itp., wymiana obrusów, wyparzanie sztućców, po każdym Gościu.
5. Stosowanie przez pracowników restauracji, barów, kawiarni maseczek oraz rękawiczek.

§4 POMIESZCZENIA OGÓLNODOSTĘPNE

1. Zapewnienie płynu do dezynfekcji rąk dla Gości w holu recepcyjnym oraz na każdym piętrze hotelu przy windach, a takie przy wejściu do sal konferencyjnych, toalet, itp..
2. Osoby przebywające na terenie Hotelu są zobowiązane przestrzegać powszechnie obowiązujących zasad dystansowania społecznego, w tym co do zasady 2-metrowej odległości, a także reguł profilaktyki zdrowotnej, w tym obowiązku zasłaniania nosa i ust w miejscu publicznym.
3. Szczegółowa dezynfekcja i ozonowanie raz na dobę pomieszczeń wspólnych.
4. Szczegółowa dezynfekcja toalet w hotelu.
5. Dezynfekcja wind hotelowych.

§5 SPA

1. Mierzenie temperatury (bezdotykowy termometr) przy przyjściu każdego Gościa do SPA, a w przypadku stanu podgorączkowego i objawów chorobowych uniemożliwia przyjęcie Gościa na zabieg, procedura może być powtórzona - decyduje pracownik SPA.
2. Zachowanie bezpiecznej liczby osób oczekujących w poczekalni SPA i odległości pomiędzy nimi.
3. Każdorazowa dezynfekcja blatów, foteli oraz kanap, menu w poczekalni.
4. Regularna dezynfekcja wszystkich pomieszczeń, sprzętów, kosmetyków.
5. Wprowadzenie bezpiecznej odległości miedzy stanowiskami kosmetycznymi, urządzeniami w siłowni, itp.
6. Stosowanie przez personel SPA maseczek oraz rękawiczek.

§6 PROCEDURY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU PODEJRZENIA U GOŚCIA ZAKAŻENIA KORONAWIRUSEM

1. W przypadku stwierdzenia wyraźnych oznak choroby jak uporczywy kaszel, złe samopoczucie, trudności w oddychaniu, Gość powinien obowiązkowo pozostać w pokoju hotelowym i niezwłocznie powiadomić telefonicznie Recepcję Hotelu pod numerem telefonu 87 643 85 00 lub „9”
2. Po zgłoszeniu sytuacji Recepcja Hotelu niezwłocznie musi powiadomić Dyrektora Hotelu oraz właściwą miejscowo powiatową stację sanitarno-epidemiologicznej, a następnie stosowanie się ściśle do wydawanych instrukcji i poleceń.

§7 POSTAWNOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy regulamin porządkowy stanowi załącznik do Regulaminu Hotelu Warszawa Sp. z o.o. i obowiązuje od dnia 04.05.2020 r. do odwołania. Wygasa automatycznie wraz z zakończeniem stanu epidemii i zagrożenia epidemicznego związanego z rozprzestrzenianiem się koronawirusa COVID-19.
2. Hotel zastrzega możliwość wprowadzenia dodatkowych procedur zgodnie z aktualnymi zaleceniami GIS i WHO oraz wytycznymi Rządu RP.