

REGULAMIN HOTELOWY

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej: „Regulamin”) określa przedmiot i zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie hotelu położonego przy al. 3 Maja 47A w Krakowie (30-062 Kraków) w ramach kompleksu Hotel Hyatt Place Kraków (zwany dalej „Hotelem”). Operatorem hotelu jest Dobry Hotel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., ul. ul. Falista 7, 81-331 Gdynia, NIP: 5851455878, REGON: 221051940.
2. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie czynności dorozumianych świadczących o pobycie na terenie Hotelu, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Podpisując kartę meldunkową bądź dokonując czynności dorozumianych świadczących o pobycie na terenie Hotelu, Gość potwierdza, iż zapoznała się i akceptuje warunki Regulaminu.
3. Przez Gościa należy rozumieć każdą osobę meldującą się w pokoju. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości.
4. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji Hotelu. Kontakt do Recepcji: tel. [12 354 12 34](tel:123541234), lub wew. 5.

§2

DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Jeżeli Gość nie określa czasu pobytu wyjmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę. Zatrzymanie pokoju po godzinie 13:00 do godziny 18.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu na niepełną dobę i skutkuje naliczeniem opłaty za pół doby, zatrzymanie pokoju po godzinie 18.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu na całą dobę i skutkuje naliczeniem opłaty za kolejną dobę po stawce obowiązującej na dany dzień.
4. Gość może się zwrócić z prośbą o przedłużenie doby hotelowej po stawce obowiązującej na dany dzień, którego dotyczy przedłużenie doby. Hotel uwzględni prośbę o przedłużenie doby hotelowej w miarę dostępności pokoi.
5. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji Hotelu najpóźniej do godz. 12.00 w dniu wymeldowania. Złożenie prośby po terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zwalnia Hotel z uwzględniania prośby przedłużenia doby hotelowej złożonej przez Gościa.
6. Hotel może nie uwzględnić prośby o przedłużenie doby hotelowej w przypadku braku dostępności pokoi, w razie nieprzestrzegania przez Gościa zgłaszającego prośbę o przedłużenie doby hotelowej obowiązującego regulaminu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu w Hotelu przez Gościa zgłaszającego prośbę o przedłużenie doby hotelowej lub w przypadku wystąpienia innych okoliczności uniemożliwiających przedłużenie doby hotelowej na prośbę Gościa.
7. Brak możliwości przedłużenia doby hotelowej na prośbę Gościa z uwagi na okoliczności wskazane w ust. 6 powyżej nie rodzi odpowiedzialności odszkodowawczej Hotelu, a Gość zrzeka się wszelkich roszczeń wynikających z nieprzedłużenia przez Hotel doby hotelowej w tych sytuacjach.

§3

ZAMELDOWANIE W HOTELE

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Każdy z Gości rejestrujący się w pokoju hotelowym (Gość główny oraz osoby towarzyszące) zobligowany jest podać swoje dane osobowe, tj. imię i nazwisko oraz adres, narodowość, adres e-mail.
3. Gość nie może przekazywać ani w żadnej formie udostępniać pokoju hotelowego osobom trzecim.
4. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 06:00 do godziny 22:00. W pozostałych godzinach konieczny jest kontakt z recepcją w celu zameldowania dodatkowej osoby do pokoju. Osoby, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są obowiązane do przestrzegania Regulaminu i przebywają w pokoju hotelowym Gościa na jego odpowiedzialność.
5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gościa, szkody na osobie Gościa, pracownikowi Hotelu lub innym osobom przebywającym w Hotelu bądź też w inny sposób naruszył zasady współżycia społecznego lub przepisy prawa. Odmowa przyjęcia przez Hotel Gościa w okolicznościach wskazanych w zdaniu poprzedzającym nie rodzi odpowiedzialności odszkodowawczej Hotelu, a Gość zrzeka się wszelkich roszczeń wynikających z odmowy jego przyjęcia przez Hotel w tych sytuacjach.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej w celu zagwarantowania płatności za pobyt i ewentualne dodatkowe usługi zamawiane podczas pobytu przez Gościa, osoby towarzyszące lub osoby, o których mowa w ust. 4 powyżej.
7. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby lub/oraz po zameldowaniu Gościa w rozumieniu ust. 1 powyżej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową, na co Gość wyraża zgodę.

§4

USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji Hotelu, co umożliwi poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu oraz ochronę danych osobowych Gościa i osób towarzyszących,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
 - sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność.

4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - przechowanie bagażu Gościa,
 - zamawianie taxi,
 - części rekreacyjnej Fitness,
 - Business Center, jeśli nie postanowiono inaczej.
5. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi w przypadku dostępności do pokoju wstawiane jest nieodpłatnie łóżeczko.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa za usługi, produkty Hotelu lub/oraz koszty wyrządzonych w Hotelu szkód w przypadku nieuregulowania należności przez Gościa w Hotelu zgodnie z załącznikami do niniejszego Regulaminu, na co Gość wyraża zgodę.

§5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Osoby niepełnoletnie powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność, w tym materialną za wszelkie działania lub zaniechania tych osób.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność, w tym materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu oraz za niestandardowe zabrudzenia powstałe z jego winy, winy osób towarzyszących lub z winy odwiedzających go osób w pokoju hotelowym. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe, na co Gość wyraża zgodę. Cennik usunięcia szkód stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu oraz znajduje się do wglądu w Recepcji Hotelu. Niezależnie od cennika, o którym mowa powyżej, Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody. W sytuacji, gdy wartość szkody przewyższać będzie wysokość kwoty naliczonej Gościowi zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu, Hotel uprawniony jest do obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzoną szkodę w wysokości wynikającej z indywidualnej i odrębnej wyceny, na co Gość wyraża zgodę.
3. Gość ponosi pełną odpowiedzialność, w tym materialną za nieuzasadnione doprowadzenie do uruchomienia procedury ewakuacji. W przypadku braku zarejestrowania karty kredytowej Gościa, Hotel zastrzega sobie prawo do pociągnięcia do odpowiedzialności cywilnej lub karnej na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku Hotel ma prawo obciążyć Gościa kwotą 1500 zł.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba naruszająca postanowienia Regulaminu zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu. Powyższe nie wyłącza możliwości pociągnięcia osoby naruszającej Regulamin do odpowiedzialności cywilnej lub karnej, jeśli spełnione są przesłanki wymagane przepisami prawa, wedle uznania Hotelu.
5. Ze względów bezpieczeństwa Gość każdorazowo opuszczając pokój hotelowy, powinien wyłączyć telewizor, zakręcić krany, zgasić światło oraz zatrzasknąć drzwi. Opuszczając pokój hotelowy Gość powinien upewnić się, czy drzwi do pokoju hotelowego są prawidłowo zamknięte.
6. W trakcie pobytu Gość powinien zawiadomić Recepcję Hotelu o wystąpieniu usterki, szkody lub innej nieprawidłowości niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

7. Gość zobowiązany jest do przechowywania wartościowych przedmiotów w sejfie pokojowym. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe nie przechowywane we wskazanym wyżej sejfie oraz rzeczy pozostawione w miejscach publicznych na terenie Hotelu.
8. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego.

§6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego, zastrzeżeniem ust. 4 niniejszego paragrafu.
2. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do bagażowni przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
3. Hotel dysponuje parkingiem podziemnym monitorowanym, niestrzeżonym.
4. Odpowiedzialność Hotelu za pojazdy zaparkowane na parkingu, o którym mowa w ust. 3 powyżej reguluje Regulamin Parkingu.

§7

ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, a stanowiące jego własność, będą odesłane na wyraźne życzenie Gościa na wskazany przez niego adres oraz na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje te przedmioty na koszt i ryzyko Gościa przez okres do 6 miesięcy, a po upływie tego czasu Hotel uprawniony jest do przekazania ich znalazcy lub do ich utylizacji na koszt i ryzyko Gościa, na co Gość wyraża zgodę. W razie skorzystania przez Hotel z uprawnienia do przekazania przedmiotów pozostawionych w pokoju hotelowym znalazcy lub ich utylizacji, Gość zrzeka się wszelkich roszczeń, w tym odszkodowawczych z tego tytułu wynikających.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedmioty wartościowe mogą być przechowywane powyżej 6 miesięcy na wyraźną prośbę Gościa na jego koszt i ryzyko. Decyzje w tej sprawie podejmuje Dyrektor Hotelu. W razie odmowy dalszego przechowania przedmiotów wartościowych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Hotel może wedle własnego uznania przekazać je znalazcy lub dokonać ich utylizacji na koszt i ryzyko Gościa, na co Gość wyraża zgodę. W razie skorzystania przez Hotel z uprawnienia do przekazania przedmiotów pozostawionych w pokoju hotelowym znalazcy lub ich utylizacji, Gość zrzeka się wszelkich roszczeń, w tym odszkodowawczych z tego tytułu wynikających.
3. Hotel nie przechowuje artykułów żywnościowych, artykułów łatwo psujących się, alkoholu, lekarstw oraz kosmetyków pozostawionych w pokoju po pobycie Gościa. Do przedmiotów wskazanych w zdaniu poprzedzającym nie stosuje się postanowień ust. 1 lub 2 powyżej.

§ 8

REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja/Manager on Duty.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, w formie pisemnej lub ustnej.
4. Gość ma prawo do złożenia reklamacji związanej z funkcjonowaniem serwisu i wykonywaniem Usług przez Usługodawcę niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.
5. 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 na adres Usługodawcy.
6. 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.

§ 9

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Za dodatkową opłatą Hotel dopuszcza możliwość przebywania psa lub kota w pokoju hotelowym Gościa.
2. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, osób przebywających na terenie Hotelu, pracowników i personelu Hotelu oraz ponosi za nie pełną odpowiedzialność, w tym odszkodowawczą.
3. Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do oznaczenia pokoju hotelowego, w którym mieszka z pupilem, zawieszką informującą o obecności zwierzęcia. Jeżeli zwierzę jest pozostawione w pokoju bez opieki, właściciel zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie w Recepcji Hotelu.
4. Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do prowadzenia go na smyczy i w kagańcu na terenie Hotelu oraz do usuwania wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę.
5. W restauracji zwierzęta są dozwolone tylko w obszarze specjalnie do tego wyznaczonym.
6. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i papierosów elektronicznych. Miejsce wyznaczone do tego celu znajduje się na zewnątrz Hotelu. Niezastosowanie się do powyższego zakazu skutkować będzie dodatkową opłatą w wysokości 1 000,00 PLN brutto za każde stwierdzone naruszenie.
7. Uruchomienia alarmu pożarowego w skutek zapalenia papierosa lub innego wyrobu, powodującego uruchomienie się urządzenia jest jednoznaczne z naruszeniem zakazu, o którym mowa w ust. 6 powyżej i zagrożone opłatą dodatkową wskazaną w ust. 6 powyżej.
8. Hotel nie przechowuje żywności Gości.
9. Hotel nie wydaje Gościom leków.
10. Hotel nie obsługuje osób w stanie nietrzeźwym.

11. W Hotelu zabrania się wykręcania/zasłaniania czujek dymu. Naruszenie zakazu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym skutkować będzie naliczeniem dodatkowej opłaty w wysokości 1 000,00 PLN brutto za każde stwierdzone naruszenie oraz możliwością wyproszenia Gościa z Hotelu. Należność za pobyt nie zostanie w tym przypadku zwrócona, z powodu niestosowania się do niniejszego Regulaminu oraz narażenie właściciela obiektu na szkody materialne, utratę zdrowia, a nawet życia osób przebywających na terenie Hotelu.
12. Gość ponosi pełną odpowiedzialność, w tym odszkodowawczą w razie zaprószenia ognia na terenie Hotelu lub na nieruchomości, na której Hotel jest posadowiony.
13. Jeżeli w wyniku działania lub zaniechania Gościa dojdzie do włączenia się alarmu, w wyniku którego nastąpi interwencja Straży Pożarnej, uznana następnie za nieuzasadnioną, Gość zostanie obciążony dodatkową opłatą w wysokości 1 000,00 PLN brutto.
14. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek i innych podobnych urządzeń, niestanowiących wyposażenia pokoju hotelowego. Nie dotyczy to zasilaczy i ładowarek oraz suszarek do włosów i golarek.
15. Na terenie Hotelu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
16. Dane osobowe gości będą przetwarzane przez Hotel zgodnie z globalną polityką prywatności Hyatt dla Unii Europejskiej dostępną na stronie <https://www.hyatt.com/en-US/info/privacy-policy-eu-ch>. Administratorem danych osobowych Gości jest Hyatt Hotels Corporation w zakresie świadczenia usług hotelarskich, natomiast w zakresie kwestii rozliczeń administratorem danych osobowych Gości jest 3M Hotels Group sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie.
17. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
18. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
19. Gość hotelowy lub osoba zaproszona przez Gościa, o której mowa w § 3 ust. 4 niniejszego Regulaminu, obowiązana jest do zachowania ciszy nocnej w godzinach od 22:00 do 06:00 a także poszanowania innych osób przebywających na terenie Hotelu i stosowania się do zasad współżycia społecznego.
20. Zabrania się konsumpcji własnych lub zamówionych na zewnątrz produktów spożywczych i napojów na terenie restauracji hotelowej.
21. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za wnoszone i konsumowane produkty spożywcze nie zakupione od Hotelu.
22. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwa korzystania. Po zakończeniu pobytu Gość zobowiązany jest do pozostawienia pierwotnego układu mebli w pokoju.
23. We wszelkich sprawach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Prawa Polskiego.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Hotelowego Hyatt Place Krakow / AKTUALIZACJA 15.02.2023

LISTA RZECZY RUCHOMYCH W POKOJU	CENA PLN NETTO
Czajnik z tacą	4000,00
Ekspres do kawy	500,00
Budzik	200,00
Deska z żelazkiem	350,00
Wieszak klips	20,00
Wieszak poprzeczka	50,00
Kosz w pokoju	150,00
Kosz w łazience	100,00
Suszarka	220,00
Pokrowiec na suszarkę	20,00
Pudełko na chusteczki	100,00
Poduszka	150,00
Kołdra	250,00
Ręcznik duży	80,00
Ręcznik mały	40,00
Szlafrok	100,00
Myjka	20,00
Mata	30,00
Firanka	Wycena indywidualna
Zastona	Wycena indywidualna
Telewizor	4000,00
Telefon	Wycena indywidualna
Pilot	100,00
Lampka na biurko/ Lampa stojąca	Wycena indywidualna
Stolik	2600
Krzeseł	2200

Lustro wiszące pokój	Wycena indywidualna
Lustro wiszące łazienka	Wycena indywidualna
Biurko / toaletka	4000
Pufa zielona	1500
Fotel	3800
Stolik	2800
Szafka nocna	2800
Baza do łóżka	1250-1800
Materac	Wycena indywidualna
Zagłówek łóżka	6000
Podkład na łóżko duży	150
Podkład na łóżko mały	200
Poduszka „jasiek” mały	100
Poduszka 75 x 50	150
Kołdra 180x240	620
Kołdra 240x240	800
Prześcieradło małe	160
Prześcieradło duże	200
Poszwa na kołdrę	250-300
Ręcznik 50x100	30
Ręcznik 70x140	30
Ręcznik 30x30	10
Dyspenser kosmetyków	200
Sejf	700
Lodówka – minibar	900
Dostawka z materacem	Wycena indywidualna
Sofa	7000
Postanie dla psa, kota	200
Żelazko z deską	300/400

CENNIK USUNIĘCIA SZKÓD LUB KRADZIEŻY	CENA PLN NETTO
Małe zabrudzenie wykładziny poddające się czyszczeniu	od 300,00
Duże zabrudzenie wykładziny poddające się czyszczeniu	od 500,00
Małe zabrudzenie mebli poddające się czyszczeniu	od 300,00
Duże zabrudzenie mebli poddające się czyszczeniu	od 500,00
usunięcie resztek fizjologicznych z powierzchni innych, niż wykładzina	od 300,00

usunięcie resztek fizjologicznych z wykładziny, dywanu	od 500,00
rozbicie szyby, lustra, powierzchni szklanych	wycena indywidualna
uszkodzenie umywalki, prysznicza, toalety	wycena indywidualna
uszkodzenie lub kradzież mebli, wyposażenia i rzeczy ruchomych	wycena indywidualna