

HOTEL



Pałac
Czarny Las

REGULAMIN

REGULATIONS

HOTEL

RESTAURACJA

BUSINESS CENTER

MEDISPA & WELLNESS

Szanowni Goście,

Pragniemy serdecznie Państwa powitać w Hotelu**** Pałac Czarny Las. Zapewniamy, że wybór naszego obiektu to gwarancja profesjonalnej obsługi, komfortu i jakości na najwyższym poziomie. Poniżej przedstawiamy zasady obowiązujące w naszym Hotelu.

RECEPCJA

Recepcja jest do Państwa dyspozycji całodobowo 24h pod nr tel. wew. 100 (dzwoniąc z Dworków Pałacowych należy numer wew. poprzedzić cyfrą „4”) lub 34 35 73 078.

RESTAURACJA

Restauracja czynna w godzinach 13:00-21:00, ostatnie zamówienia kuchnia przyjmuje do godz. 20:30. Nr tel. wew. 256. (dzwoniąc z Dworków Pałacowych należy numer wew. poprzedzić cyfrą „4”). W Recepcji do Państwa dyspozycji udostępniamy bufet alkoholi i napoi wg cennika znajdującego się w recepcji Hotelu.

ŚNIADANIA

Śniadania w formie bufetu podajemy w hotelowej Restauracji w godzinach 7:00-10:00. Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany godzin i miejsca wydawania śniadań o czym poinformuje Gościa podczas pobytu.

STREFA MEDISPA & WELLNESS

Strefa czynna jest w godz. 10:00-21:00. W cenę pobytu wliczony jest dostęp do Strefy Wellness z jacuzzi, sauną japońską, sauną fińską i tężnią solankową, a także dostęp do Strefy Fitness. Za dodatkową opłatą strefa MediSPA&Wellness oferuje szeroki wybór zabiegów kosmetycznych, masaży, kąpeli leczniczo - relaksacyjnych oraz zabiegów pielęgnacyjnych. Szlafrok (1szt./osoba) oraz ręczniki wydawane są w recepcji SPA. Każdy kolejny pobrany szlafrok w cenie 50,00 PLN. Szlafroki zwraca się w recepcji SPA. Prosimy o wcześniejszą rezerwację zabiegów pod nr tel. wew. 202, (dzwoniąc z Dworków Pałacowych należy poprzedzić cyfrą „4”) lub e-mail: spa@czarnylas.com.pl

INNE USŁUGI

1. W ramach pobytu oferujemy Państwu:
 - bilard, który znajduje się w sąsiedztwie Recepcji w budynku Pałacu,
 - wypożyczenie roweru turystycznego,
 - wypożyczenie kijów do nordic walking ,
 - w okresie letnim skorzystanie z boiska do siatkówki plenerowej i badmintona.
2. Przy pobytach w Apartamencie w Dworku Pałacowym i Apartamencie Kolonialnym:
 - dodatkowy koszt drewna do kominka – 100,00 PLN,
 - w okresie maj-wrzesień, możliwość wypożyczenia grilla w cenie 100,00 PLN/zestaw (grill, brykiet/węgiel drzewny) - dotyczy tylko Apartamentów w Dworkach Pałacowych.
3. Na życzenie Gości hotel wykonuje usługę prania i prasowania wg cennika znajdującego się w recepcji Hotelu.
4. W recepcji hotelowej można zakupić środki higieny osobistej.

Szanowni Państwo dokładamy wszelkich starań, aby pobyt w naszym hotelu był bezpieczny i pełen relaksu, życzymy udanego i wspaniałego pobytu!

Dyrekcja i Pracownicy
Hotelu Pałac Czarny Las



REGULAMIN HOTELU

W trosce o zapewnienie Państwu spokojnego i bezpiecznego pobytu prosimy o zapoznanie się i przestrzeganie poniższego regulaminu.

§1 ZAMELOWANIE – REJESTRACJA POBYTU

11. Podstawą rejestracji pobytu Gościa w Hotelu jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu. Jeżeli Gość nie uiszczył całej należności za pobyt podczas dokonywania Rezerwacji, Gość jest obowiązany do jej uiszczenia podczas rejestracji.
12. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, 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 spokój w hotelu.
13. Hotel może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa lub zażądać od Gościa uiszczenia kaucji, w celu zabezpieczenia wszelkich płatności, np. nieuiszczonej jeszcze należności za pobyt, w wysokości nie wyższej niż wysokość należnej opłaty za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia Hotel również do pobrania należności z tej karty.
14. Rezygnacja Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, nie wpływa na wysokość należności za cały pobyt, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego stanowią inaczej.

§2 DOBA HOTELOWA

- 2.1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby. Doba hotelowa trwa od godz. 15:00, kończy się o 11:00 dnia następnego.
- 2.2. Przedłużenie pobytu Gość powinien zgłosić w recepcji do godz. 9:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia w miarę posiadanych możliwości.
- 2.3. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy po godz. 11:00 traktowane jest jako przedłużenie pobytu, co skutkuje obciążeniem Gościa kosztami połowy ceny doby hotelowej. W przypadku nie opuszczenia pokoju do godz. 15:00 recepcja pobierze opłatę za kolejną dobę według cennika hotelowego.
- 2.4. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju hotelowym od godz. 7:00–22:00. Przebywanie osób niezameldowanych po godz. 22:00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego na odpłatne dokwaterowanie wg cennika hotelowego.
- 2.5. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do 6:00 dnia następnego. Goście powinni korzystać z usług Hotelu w sposób nienaruszający ciszy nocnej, a także z poszanowaniem prawa do spokojnego wypoczynku innych Gości. Goście powinni niezwłocznie zgłaszać w Recepcji zakłócanie ciszy nocnej przez innych Gości, aby umożliwić reakcję personelowi Hotelu.
- 2.6. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług hotelowych Gościom uporczywie naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników Hotelu. Osoby takie zobowiązane są do: niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz opuszczenia Hotelu.
- 2.7. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej Hotel obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Hotel działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego, może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną.
- 2.8. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi, a także wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić kran y i sprawować staranną pieczę nad kluczem do pokoju.

§3 USŁUGI HOTELOWE

- 3.1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o bezzwłoczne zgłoszenie ich w Recepcji, co umożliwi niezwłoczną reakcję.

- 3.2. Hotel zapewnia Gościom:
 - a) warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku w ramach wykupionej oferty,
 - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu, c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie obowiązującej oferty,
 - d) sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
 - e) sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.
- 3.3. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b) budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - c) przechowywanie bagażu Gości zarejestrowanych na pobyt w Hotelu,
- 3.4. Przedmioty pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa mogą być odesłane po wcześniejszym zamówieniu kuriera przez Gościa. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji hotel przechowa te przedmioty przez okres 30 dni.

§4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

- 4.1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni mogą ponosić odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci, na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
- 4.2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń hotelu powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób.
- 4.3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. W szczególności Gość powinien niezwłocznie poinformować Recepcję o jakichkolwiek szkodach w pokoju hotelowym, stwierdzonych po wejściu do pokoju, po zarejestrowaniu pobytu.
- 4.4. 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 personelu hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualnie poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu hotelu.
- 4.5. W pokojach jak i pomieszczeniach ogólnodostępnych w budynkach hotelowych obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na pokrycie kosztów dearomatyzacji pokoju w wysokości 1 000,00 PLN.
- 4.6. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach hotelowych urządzeń elektrycznych nie stanowiących wyposażenia pomieszczeń hotelu.
- 4.7. Na terenie hotelu znajdują się stawy, w których obowiązuje zakaz kąpieleli.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

- 5.1. Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność hotelu podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu recepcji.
- 5.2. Pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną powinny być składane przez Gościa do depozytu w Recepcji lub przechowywane w sejfie, znajdującym się w każdym pokoju hotelowym. Hotel może odmówić przyjęcia tych rzeczy na przechowanie, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.

53. Hotel świadczy usługę miejsc postojowych na parkingu niestrzeżonym. Hotel nie odpowiada za kradzież czy też szkody powstałe na parkingu.

§6 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

61. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
62. Hotel ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
63. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:
- a) pisemnie na adres Hotelu,
 - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: repcja@czarnylas.com.pl
64. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji:
- a) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady,
 - b) danych kontaktowych składającego reklamację.
65. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

§7 POSTANOWIENIA DODATKOWE

71. Hotel akceptuje obecność zwierząt, poza zwierzętami gatunków lub ras powszechnie uznawanych za groźne lub agresywne, w tym ras psów uznanych za agresywne na mocy obowiązujących przepisów prawa. Warunkiem możliwości pobytu zwierząt w Hotelu jest uprzednie zgłoszenie tego faktu w momencie dokonywania rezerwacji.
72. Zwierzęta mogą przebywać tylko w wyznaczonej części mieszkalnej obiektu za dodatkową opłatą wg cennika hotelowego.
73. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu i wokół Hotelu.
74. W przypadku wprowadzenia na teren Hotelu niezgłoszonych zwierząt przez Gościa bądź przez osoby odwiedzające Gościa, Gość – poza opłatą wg cennika hotelowego – może zostać obciążony opłatą wynoszącą 500,00 PLN, tytułem kosztów związanych z oczyszczeniem i dearymatyzacją pokoju, chyba że koszty usunięcia skutków pobytu takiego zwierzęcia w pokoju będą wyższe.
75. W restauracji obowiązuje bezwzględny zakaz wprowadzenia zwierząt.

§8 KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informujemy, iż:

- 8.1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ERA Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie, (41-500) ul. Katowicka 16B, e-mail: ado@era.com.pl (dalej: Administrator).
- 8.2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: iod@era.com.pl, lub pod adresem korespondencyjnym: Chorzów 41-500, ul. Katowicka 16B;
- 8.3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu:
- a) korzystania z usług hotelowych - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b,
 - b) realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym obowiązków podatkowych oraz obowiązków z zakresu rachunkowości - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. c,
 - c) realizacji uzasadnionego interesu Administratora, polegającego na obsłudze zapytań,

- monitorowaniu i poprawie jakości świadczonych usług, dochodzeniu roszczeń lub obrony przed roszczeniami – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit f,
- d) wysyłki newslettera, wyświetlania w sieciach społecznościowych spersonalizowanych informacji handlowych – na podstawie Art. 6 ust 1 lit. a,
- e) zapewnienia bezpieczeństwa gości, pracowników oraz osób przebywających w obszarze monitorowanym, ochrona mienia – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit f, ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
- 8.4.** W związku z przetwarzaniem danych, Państwa dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców, takim jak:
- a) uprawnionym organom i instytucjom, oraz właściwym podmiotom administracji publicznej w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) firmom świadczącym usługi na rzecz Administratora, a w szczególności w zakresie: obsługi informatycznej, oprogramowania komputerowego, finansowe, ubezpieczenia, serwisu urządzeń, korespondencyjne;
 - c) innym podmiotom, które na podstawie stosownych umów przetwarzają dane osobowe dla administratora w procesie realizacji usługi.
- 8.5.** Każdorazowe zabezpieczenie zdarzeń zarejestrowanych przez monitoring wizyjny odbywa się na piśmie wniosek złożony do Administratora. Zabezpieczone dane z monitoringu wizyjnego są udostępniane tylko organom prowadzącym postępowanie w sprawie zarejestrowanego zdarzenia np. policji, prokuraturze, sądom, które działają na podstawie odrębnych przepisów.
- 8.6.** Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez cały czas trwania umowy, aż do upływu okresu przedawnienia roszczeń z niej wynikających, a następnie dane będą archiwizowane przez okres wynikający z odpowiednich przepisów prawa (6 lat).
Jeżeli osoba wyraziła zgodę na przetwarzanie danych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 pkt. a RODO) to dane przetwarzane są do czasu cofnięcia zgody, ale po tym okresie mają prawo być archiwizowane informacje na temat tego kto i kiedy oraz jakiej zgody udzielił (na potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń prawnych).
Zapisy z monitoringu przechowywane będą w okresie 30 dni.
- 8.7.** Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii, sprostowania, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, przenoszenia danych, cofnięcia zgody, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
- 8.8.** W zakresie danych przetwarzanych na podstawie udzielonej zgody, przysługuje prawo do jej wycofania w dowolnym momencie bez podania przyczyny, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
- 8.9.** W celu wycofania zgody należy wysłać stosowne oświadczenie na adres siedziby Administratora lub adres poczty elektronicznej: ado@era.com.pl
- 8.10.** Dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu przetwarzaniu (w tym profilowaniu) ani nie będą przekazywane do państw trzecich (państwa nienależące do EOG) lub organizacji międzynarodowych.
- 8.11.** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji usługi/umowy.

89 STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH W HOTELU** PAŁAC CZARNY LAS**

Informacje i procedury dotyczące „Standardów ochrony małoletnich w Hotelu**** Pałac Czarny Las” dostępne są w Recepcji oraz na stronie www.czarnylas.pl

INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU POŻARU

W trosce o Państwa bezpieczeństwo prosimy o zapoznanie się z niżej podanymi zasadami postępowania w przypadku pożaru lub ogłoszenia ewakuacji.

1. Po odebraniu klucza należy zapoznać się z rozmieszczeniem dróg i wyjść ewakuacyjnych na Państwa piętrze, prosimy także o sprawdzenie gdzie znajdują się hydranty przeciwpożarowe, gaśnice, przyciski alarmowe.
2. W przypadku usłyszenia alarmu lub komunikatu ewakuacyjnego należy natychmiast opuścić pokój i upewnić się, że drzwi zostały zamknięte.
3. Po opuszczeniu pokoju należy niezwłocznie skierować się do najbliższych oznakowanych drzwi ewakuacyjnych, oznakowanych klatek ewakuacyjnych, a następnie zachowując spokój opuścić budynek.
4. W przypadku gwałtownego zadymienia drogi ewakuacyjnej, w sytuacji braku możliwości wycofania się do pokoju hotelowego lub innego bezpiecznego miejsca należy poruszać się po tej drodze w pozycji pochylonej starając się trzymać głowę jak najniżej osłaniając w miarę możliwości wilgotnym materiałem usta. Ewakuując się należy poruszać się w miarę możliwości wzdłuż ścian, aby nie stracić orientacji co do kierunku ewakuacji.
5. Ewakuując się z budynku prosimy nie kierować się do wind.
6. W czasie ewakuacji nie należy wracać do pokoju hotelowego po pozostawione w nim rzeczy osobiste, ponieważ dym i powstałe w wyniku pożaru zadymienie mogą zagrozić Państwa życiu i zdrowiu.
7. Prosimy zachować spokój i postępować zgodnie z instrukcją i/lub poleceniami pracowników hotelu.



REGULATIONS

Dear Guests,

We would like to warmly welcome you to the Czarny Las Palace**** Hotel. We assure you that choosing our facility is a guarantee of professional service, comfort and quality at the highest level. Below we present the operating rules of our Hotel.

RECEPTION

The reception is at your disposal 24 hours a day by calling the ext. 100 (when calling from palace manors, precede the number "4") or 34 35 73 078.

RESTAURANT

The restaurant is open from 13:00 to 21:00, the kitchen accepts last orders until 20:30.

Ext. no. 256. (when calling from palace manors, precede the number "4").

At the reception, we provide you with a buffet of alcohol and drinks according to the price list available at the hotel reception.

BREAKFASTS

Buffet breakfasts are served in the hotel restaurant from 7:00 to 10:00.

The hotel reserves the right to change the hours and place of serving breakfast, which will be communicated to the guest during the stay.

MEDISPA & WELLNESS ZONE

The zone is open from 10:00 to 21:00 p.m. Included in the price of your stay is access to the Wellness Zone with Jacuzzi, Japanese sauna, Finnish sauna, and salt water graduation tower, as well as access to the Fitness Zone. For an additional fee The MediSPA&Wellness Zone offers a wide range of cosmetic treatments, massages, therapeutic and relaxation and beauty treatments.

Bathrobe (1pc/person) and towels are issued at the SPA reception desk.

Each additional bathrobe downloaded at the price of PLN 50,00. Robes are returned at the SPA reception. Please make a reservation for treatments in advance at ext. 202, (calling from the Palace

Manor should be preceded with "4") or e-mail: spa@czarnylas.com.pl

OTHER SERVICES

1. As part of your stay, we offer you:

- billiards, which is located adjacent to the Reception in the Palace building,
 - rental tourist bicycle,
 - rental of Nordic walking poles,
- in the summer the use of outdoor volleyball and badminton court.

2. For stays in the Palace Manor Suite and Colonial Suite:

- additional basket of wood for the fireplace - 100,00 PLN,
- in May-September, possibility to rent a barbecue at the price of 100,00 PLN/set (grill, briquette/charcoal) - applies only to the Palace Manor Suites.

3. At the request of guests, the hotel performs laundry and ironing service according to the price list located at the hotel reception.

4. Personal hygiene products can be purchased at the hotel reception.

Dear guests, we make every effort to make your stay at our hotel safe and full of relaxation, we wish you a successful and wonderful stay!

Management and Employees
Pałac Czarny Las Hotel



HOTEL REGULATIONS

In the interest of ensuring your peaceful and safe stay, please read and observe the following regulations.

§1 CHECK-IN - REGISTRATION OF STAY

- 11 The basis for registration of the Guest's stay at the Hotel is showing at the Reception a valid identity card or passport and signing the stay card. If the Guest has not paid the entire amount due for the stay while making the Reservation, the Guest is obliged to pay it during the registration.
- 12 The Hotel may refuse to accept a Guest who, during the previous stay, grossly violated the Rules and regulations, causing damage to hotel property or Guests or damage to the person of Guests, Hotel employees or other persons staying at the hotel, or otherwise disturbed the peace of the in the hotel.
- 13 The hotel may block funds on the payment card provided by the Guest or require the Guest to pay a deposit to secure any payments, such as unpaid yet to be paid for the stay, in an amount not exceeding the amount of the fee due for the entire stay, while whereby the Guest also authorizes the Hotel to charge this card.
- 14 Resignation of the Guest from the stay during the hotel day, does not affect the amount due for the entire stay, unless otherwise provided by mandatory laws.

§2 HOTEL DAY

- 2.1 The hotel room is rented for the day. Check-in time is from 15:00, ends at 11:00 the next day.
- 2.2 Extension of stay should be reported to the reception desk by 9:00 of the day, on which the term of rental of the room. The hotel will accommodate the extension request to the best of its ability.
- 2.3 Remaining in the room or leaving belongings after 11:00 is treated as an extension of the stay, stay o result in charging the Guest half of the price of the hotel day. In case of not if you do not leave the room by 15:00, the reception will charge a fee for the next day according to the hotel price list.
- 2.4 Non-registered persons may stay in the hotel room from 7:00 to 22:00. Staying in the room after that time is not allowed. After 22:00 hours, non-registered guests may stay in the hotel room, the guest is obliged to pay accommodation according to the hotel price list.
- 2.5. In the hotel it is obligatory to observe quietness at night from 22:00 to 6:00 the next day. Guests should use the services of the Hotel in a way that does not violate the silence of the night, as well as with respect for the right to peaceful rest of other Guests. Guests should immediately report to the Reception Desk any disturbance of the quiet of the night by other Guests to allow the Hotel staff to react.
- 2.6 The Hotel may refuse to provide further hotel services to Guests persistently violating the quiet of the night despite the intervention of Hotel employees. Such persons are required to: immediately comply with the demands of the Hotel, pay for existing services, pay for any damages and leave the Hotel, any damages and leave the Hotel.
- 2.7 In the event that, due to the inconvenience caused by a Guest's violation of the quiet time Hotel reduces the price of stay for other Guests as a result of complaints filed by them, the Hotel acting on the basis and within the limits of generally applicable law, may claim compensation or recourse from the Guest who violates the quiet hours.
- 2.8 Each time leaving the room the Guest should check the closing of windows and doors, as well as turn off the TV, turn off the lights, turn off the taps and take careful care of the room key.

§3 HOTEL SERVICES

- 3.1 The hotel shall provide services in accordance with its standard. In case of reservations regarding the quality of services, the Guest is requested to immediately report them to the Reception, which will enable immediate response.
- 3.2 The Hotel provides Guests with:
 - (a) conditions for full and unhindered rest within the framework of the purchased offer,

- (b) security of the stay, including maintaining the secrecy of information about the Guest,
 - (c) professional and courteous service in the scope of the offer in force
 - (d) cleaning the room and performing necessary repairs to the facilities in the absence of the Guest, and in the case of his presence, only if he agrees and wishes to do so,
 - (e) technically efficient service, and in the event of faults that cannot be rectified immediately, the Hotel will make every effort to alleviate the inconvenience as far as possible.
- 3.3** In addition, at the request of the Guest, the Hotel shall provide the following services free of charge:
- (a) providing information related to stay and travel,
 - (b) wake-up call at the appointed time,
 - (c) storage of luggage of Guests registered for stay at the Hotel,
- 3.4** Items left in the room by a departing Guest may be returned after prior order of the courier by the Guest. In case of not receiving such an instruction, the hotel will store these items for a period of 30 days.

§4 RESPONSIBILITY OF GUESTS

- 4.1** On the Hotel premises, children under the age of 13 should be under the constant supervision of their legal guardians. Legal guardians may be held financially liable for any damage caused by the children's actions, under the principles set out in the generally applicable provisions of law.
- 4.2** The guest bears full financial and legal responsibility for all kinds of damage, damage to items of equipment and facilities of the hotel caused by him or his visitors persons.
- 4.3** The Guest shall inform the Reception of the occurrence of damage immediately upon discovery. In particular, the Guest should immediately inform the Reception of any damage in the hotel room found after entering the room, after registering the stay.
- 4.4** In the event of violation of the provisions of these rules and regulations, the hotel may refuse further to provide services to the person who violates them. Such person is obliged to immediately comply with the demands of the hotel staff, to pay for the existing services and to pay for any damage or destruction done and to leave the hotel premises.
- 4.5** In the rooms as well as public areas in the hotel buildings is obligatory total prohibition of smoking cigarettes and tobacco products. Violation of the smoking ban and tobacco products is tantamount to agreeing to cover the cost of deodorization room in the amount of PLN 1 000,00.
- 4.6** For reasons of fire safety, it is prohibited to use in the hotel rooms and other hotel premises electrical appliances which do not constitute hotel equipment.
- 4.7** On the hotel premises there are ponds in which bathing is prohibited.

§5 HOTEL LIABILITY

- 5.1.** The hotel's liability for loss or damage to items brought to the hotel by the Guest is governed by the provisions of Articles 846-849 of the Civil Code. The hotel's liability is subject to limitation if these items are not deposited at the reception.
- 5.2.** Money, securities and valuable items, in particular valuables and items of scientific or artistic value, should be deposited by the Guest at the Reception or kept in the safe located in each hotel room. The hotel may refuse to accept these items for storage if they pose a threat to safety or if they are too valuable in relation to the size or standard of the Hotel or if they take up too much space.
- 5.3.** The hotel provides parking spaces in an unguarded car park. The hotel is not responsible for theft or damage caused in the car park.

§6 COMPLAINT PROCEDURE

- 6.1.** Guests have the right to file a complaint in the event of noticing deficiencies in the quality of the services provided or in any other respect.
- 6.2.** The hotel is obliged to provide services without any deficiencies or other defects.
- 6.3.** A complaint may be filed by the Guest, for example:
- a) in writing to the Hotel's address
 - b) in electronic form via e-mail to the following address: recepca@czarnylas.com.pl

- 6.4. It is recommended that the Guest provide the following in the complaint description: information and circumstances concerning the subject of the complaint, in particular the type and date of the deficiency or other defect
contact details of the person filing the complaint
- 6.5. The Hotel will respond to the complaint received from the Guest and inform him/her about the method of handling the complaint, in particular in writing or via e-mail, if the Guest has provided an e-mail address for this purpose. The Hotel will respond to the Guest's complaint within 30 days of receiving it, unless separate provisions provide otherwise.

§7 ADDITIONAL PROVISIONS

- 7.1. The hotel accepts the presence of animals, except for species or breeds commonly considered dangerous or aggressive, including dog breeds considered aggressive under applicable law. The condition for the possibility of animals staying in the hotel is prior notification of this fact at the time of booking.
- 7.2. Animals may only stay in the designated residential part of the facility for an additional fee according to the hotel price list.
- 7.3. The owner of the animal is obliged to keep it in such a way that it does not pose a threat to other Guests, staff and other people. The guest is obliged to remove all waste left by the animal on the hotel premises and around the hotel.
- 7.4. In the event that undeclared animals are brought into the Hotel by the Guest or by persons visiting the Guest, the Guest - in addition to the fee according to the hotel price list - may be charged a fee of PLN 500,00 for the costs related to cleaning and deodorizing the room, unless the costs of removing the effects of such an animal's stay in the room are higher.
- 7.5. It is strictly forbidden to bring animals into the restaurant.

§8 RODO INFORMATION CLAUSE

In accordance with Article 13 of the General Data Protection Regulation of April 27. 2016. (Official Journal of the EU L 119 of 04.05.2016) we inform you that:

- 8.1 The administrator of your personal data is ERA Sp. z o.o. with its registered office w Chorzowie, (41-500) ul. Katowicka 16B, e-mail: ado@era.com.pl (hereinafter: Administrator).
- 8.2 The Administrator has appointed a Data Protection Officer, who can be contacted at e-mail: iod@era.com.pl, or at the mailing address: Chorzow 41-500, 16B Katowicka Street;
- 8.3 Your personal data will be processed for:
 - a) use of hotel services - on the basis of Art. 6 paragraph 1 letter b,
 - b) fulfillment of obligations under the law, including tax and accounting obligations accounting - on the basis of Art. 6 (1) letter c,
 - c) realization of the Administrator's legitimate interest in handling inquiries, monitoring and improving the quality of services provided, asserting or defending against claims - on the basis of Art. 6 par. 1. lit. f,
 - d) sending newsletters, displaying personalized commercial information in social networks - on the basis of Art. on the basis of Art. 6 (1) letter a,
 - e) to ensure the safety of visitors, employees and people in the monitored area, property protection - on the basis of Art. 6 (1) letter f, General Data Protection Regulation of April 27. April 2016.
- 8.4 In connection with data processing, your personal data may be shared with other recipients or categories of recipients, such as:
 - a) Authorized authorities and institutions, and relevant public administration entities to the extent and for the purposes, which result from the provisions of generally applicable law;
 - b) Companies providing services to the Administrator, in particular in the field of: IT support, computer software, financial, insurance, equipment service, correspondence;
 - c) Other entities that, on the basis of relevant contracts, process personal data for the Administrator in the the process of implementing the service.
- 8.5 Each time security of events recorded by video surveillance is carried out upon written request

submitted to the Administrator. Secured data from video surveillance shall be made available only to authorities investigating the recorded event, e.g. police, prosecutor's office, courts, which act on the basis of separate regulations, based on separate regulations

- 8.6 Your personal data will be kept for the duration of the contract, until the expiration of the period of statute of limitations for claims arising therefrom, and then the data will be archived for the period resulting from the relevant legal regulations (6 years). If a person has consented to the processing of data (legal basis: Article 6(1)(a) RODO) then the data are processed until the consent is withdrawn, but after this period they are entitled to be archived information about who and when and what consent was given (for the purpose of establishing, asserting or defending legal claims). Monitoring records will be kept for a period of 30 days.
- 8.7 You have the right to access the content of your personal data and to receive a copy of it, rectification, deletion of data, limitation of data processing, object to the processing of data personal data, data portability, withdrawal of consent, as well as the right to lodge a complaint to the supervisory authority, which is the is the President of the Office for Personal Data Protection in the event that the processing of personal data violates the provisions of the General Data Protection Regulation of April 27, 2016.
- 8.8 With regard to data processed on the basis of the consent granted, you have the right to withdraw it at any time without giving any reason, which shall not affect the legality of the processing performed before its withdrawal.
- 8.9 In order to withdraw your consent, you should send an appropriate statement to the Administrator's registered office address or e-mail address e-mail address: ado@era.com.pl
- 8.10. Personal data will not be subject to automated processing (including profiling) nor will they be transferred to third countries (non-EEA countries) or international organizations.
- 8.11. Provision of personal data is voluntary, however, refusal to provide the data may result in refusal to performance of the service/contract.

§9 STANDARDS FOR THE PROTECTION OF MINORS AT THE HOTEL ** PALACE CZARNY LAS**

Information and procedures regarding "Standards for the Protection of Minors at the Hotel**** Palace Black Forest" are available at the Reception Desk and at www.czarnylas.pl.

INSTRUCTIONS FOR CONDUCT IN CASE OF FIRE

For the sake of your safety, please read the following rules of conduct in the event of a fire or an evacuation announcement.

1. After receiving the key, please familiarize yourself with the location of emergency routes and exits on your floor, please also check where fire hydrants, fire extinguishers and alarm buttons are located.
2. If you hear an alarm or an evacuation announcement, leave the room immediately and make sure the door is closed.
3. After leaving the room, you should immediately go to the nearest marked emergency doors and marked emergency staircases and then leave the building calmly.
4. If the evacuation route is filled with smoke and it is impossible to retreat to a hotel room or other safe place, move along the route in a bent position, trying to keep your head as low as possible and cover your mouth with a damp cloth whenever possible. When evacuating, you should move along the walls as much as possible so as not to lose orientation as to the direction of evacuation.
5. When evacuating the building, please do not go to the elevators.
6. During an evacuation, do not return to the hotel room to retrieve any personal items left there, because the smoke and smoke resulting from the fire may pose a threat to your life and health.
7. Please remain calm and follow the instructions and/or instructions of the hotel staff.



www.czarnylas.pl

Czarny Las 8
42-289 Woźniki koło Częstochowy
34 35 73 078
repcja@czarnylas.com.pl

MediSPA & Wellness
34 35 21 024
spa@czarnylas.com.pl