

REGULAMIN HOTELU SWING ****

§1. – POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zamawiania usług oraz pobytu w HOTELU SWING w Krakowie (31-416) przy ul. Dobrego Pasterza 124.
2. Właścicielem i operatorem Hotelu Swing w Krakowie jest Spółka Park Wodny w Krakowie S.A. z/s w Krakowie, ul. Dobrego Pasterza 126, 31-416 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000299207, NIP: 9451958299.
3. Niżej wymienionym określeniom nadaje się następujące znaczenie:
 - 1) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Hotelu Swing****
 - 2) **Hotel** – HOTEL SWING w Krakowie przy ul. Dobrego Pasterza 124.
 - 3) **Operator** – Spółka wskazana w ust. 2 powyżej.
 - 4) **Gość** – osoba korzystająca z usług Hotelu, w tym osoba, która zarezerwowała nocleg w Hotelu.
 - 5) **Strona internetowa** – <https://hotelswing.pl/>
 - 6) **Cennik kosztów dodatkowych** – publikowane na Stronie internetowej oraz dostępne w recepcji Hotelu zestawienie obejmujące: aktualne koszty za usługi dodatkowe określone w Regulaminie, maksymalną wysokość kaucji (depozytu), który Operator może pobrać od Gościa oraz kary umowne i opłaty jakie Operator może nałożyć na Gościa w związku z naruszeniem Regulaminu, w tym zniszczeniem wyposażenia Hotelu. Wszystkie ceny i opłaty podane są w kwotach brutto.
 - 7) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U 2025, poz. 1071 z późn. zm.).
4. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu, w tym wszystkich Gości. Przed rozpoczęciem pobytu Gość ma obowiązek zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem kosztów dodatkowych.
5. Regulamin publikowany jest na Stronie internetowej oraz w recepcji Hotelu.
6. Wszelkie sprawy dot. usług świadczonych przez Hotel, Gość powinien zgłaszać w recepcji Hotelu.

§2. – DOBA HOTELOWA/CZAS POBYTU

1. Pobyt w Hotelu liczony jest w dobach hotelowych. Doba hotelowa trwa od godz. 15:00 do godz. 12:00 następnego dnia.
2. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu rezerwując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę hotelową.
3. W miarę dostępności pokoi, możliwe jest wcześniejsze zameldowanie niż podana godzina rozpoczęcia doby hotelowej, jak również późniejsze wymeldowanie niż godzina zakończenia doby hotelowej, przy czym w każdym tego rodzaju przypadku Gość ma obowiązek uzgodnić to z obsługą Hotelu. Za wcześniejsze zameldowanie oraz późniejsze wymeldowanie Operator ma prawo naliczyć opłaty określone w Cenniku kosztów dodatkowych.
4. Klucz do pokoju (kartę) należy zwrócić w recepcji przy wymeldowaniu. Za zgubioną kartę (klucz) Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku kosztów dodatkowych. O zagubieniu / utracie karty (klucza) Gość ma obowiązek niezwłocznie powiadomić recepcję Hotelu.
5. Pozostawienie rzeczy w pokoju hotelowym lub przebywanie w pokoju po godz. 12:00 w dniu wyjazdu traktowane jest jak przedłużenie pobytu – z możliwością naliczenia przez Operatora opłaty za przedłużony pobyt (późniejsze wymeldowanie). Powyższe postanowienie ma również zastosowanie w przypadku nieoddania klucza (karty) w recepcji w dniu wyjazdu do godz. 12:00.

§3. – REZERWACJA I REJESTRACJA

1. Pobyt w Hotelu może zarezerwować wyłącznie osoba pełnoletnia (ukończone 18 lat).

2. Przed rozpoczęciem pobytu Gość zobowiązany jest wypełnić formularz rejestracyjny i okazać dokument ze zdjęciem (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy) potwierdzający tożsamość. Pracownik recepcji ma prawo wylegitymować wszystkie osoby, które będą nocować w Hotelu w ramach danej rezerwacji.
3. Operator ma prawo żądać zapłaty za cały pobyt z góry najpóźniej z chwilą zameldowania w Hotelu.
4. Operator zastrzega prawo pobrania depozytu (kaucji) od Gościa (wg wyboru Operatora: w gotówce lub w formie preautoryzacji na karcie kredytowej) – do maksymalnej kwoty określonej w Cenniku kosztów dodatkowych na pokrycie ewentualnych szkód wyrządzonych przez Gościa lub osobę towarzyszącą bądź na pokrycie kosztów nieopłaconych usług lub zapłaty kar/opłat przewidzianych w Regulaminie i Cenniku kosztów dodatkowych.
5. W formularzu rejestracyjnym – oprócz podania wymaganych danych osobowych:
 - 1) Gość potwierdza, że zapoznał się z postanowieniami Regulaminu oraz z informacjami o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Operatora (dostępne w recepcji Hotelu i na Stronie internetowej),
 - 2) Gość podaje informacje o osobach małoletnich, z którymi przebywa w Hotelu zgodnie ze Standardami Ochrony Małoletnich o których mowa w pkt 8 poniżej,
 - 3) Gość upoważnia Operatora do obciążenia swojej karty kredytowej za wykorzystane a nie opłacone w momencie wyjazdu usługi (w tym np. śniadania, minibar, SPA), jak również za wyrządzone w trakcie pobytu szkody (w tym również stwierdzone po wyjeździe Gościa).
 - 4) Gość wyraża zgodę na pobranie depozytu zgodnie z ust. 4 powyżej – jeśli Operator wymagać będzie depozytu.
6. Pracownik recepcji ma prawo odmówić udostępnienia pokoju osobie, która:
 - 1) odmawia okazania dokumentu tożsamości,
 - 2) odmawia podpisania karty rejestracyjnej włącznie z oświadczeniami, o których mowa w ust.5 powyżej,
 - 3) odmawia zapłaty z góry za wszystkie zarezerwowane usługi – w przypadku gdy Operator zażądał opłaty z góry,
 - 4) odmawia udzielenia depozytu, w przypadku gdy Operator zażądał takiego depozytu,
 - 5) zachowuje się agresywnie, narusza zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje lub jej stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających,
 - 6) podczas poprzedniego pobytu w Hotelu naruszyła Regulamin na zasadach opisanych w §8 ust. 5.
7. Pracownik recepcji Hotelu ma prawo odmówić udostępnienia pokoju także, gdy przesłanki określone w ust. 6 pkt 1), 2), 5) lub 6) powyżej dotyczą osoby towarzyszącej osobie meldującej się w Hotelu.
8. W przypadku, gdy wraz z Gościem podróżuje osoba małoletnia, zastosowanie mają dodatkowo postanowienia dokumentu „Standardy Ochrony Małoletnich Hotel Swing” – publikowane na Stronie Internetowej i na terenie Hotelu, co oznacza w szczególności, że pracownik recepcji ma prawo weryfikować tożsamość dziecka oraz jego relację w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa na terenie Hotelu.
9. W przypadku pobytów grupowych organizowanych przez operatorów zewnętrznych dopuszcza się możliwość zbiorczego podpisywania listy osób nocujących w Hotelu przez pilota lub kierownika grupy. Pilot lub kierownik grupy ma obowiązek pisemnie potwierdzić zapoznanie się z Cennikiem kosztów dodatkowych/ cennikiem zniszczeń.

§4. – CENY I PŁATNOŚĆ

1. Usługi hotelowe świadczone są po cenach uzgodnionych z Gościem w procesie rezerwacji. Cena obejmuje usługi wskazane w potwierdzeniu rezerwacji.
2. O ile usługi świadczone przez Hotel nie zostały opłacone przez Gościa z góry, Gość ma obowiązek zapłacić za wszystkie usługi najpóźniej w chwili wymeldowania.
3. Podatek VAT oraz koszty obsługi wliczone są w cenę noclegu.

4. Warunki anulowania rezerwacji podawane są każdorazowo w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku nieodwołania rezerwacji we wskazanym terminie, Operator ma prawo obciążyć osobę, która dokonała rezerwacji opłatą określoną zgodnie z warunkami anulowania rezerwacji.
5. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w Hotelu w trakcie trwania pobytu z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, Gość zobowiązany jest do pokrycia kosztów takiej rezerwacji, przy czym każdy tego rodzaju przypadek będzie rozpatrywany przez Operatora indywidualnie z uwzględnieniem przyczyny rezygnacji z pobytu przez Gościa.

§5. - ZASADY PRZEBYWANIA W HOTELU I KORZYSTANIA Z USŁUG HOTELU

1. W trakcie pobytu w Hotelu Goście zobowiązani są przestrzegać przepisów niniejszego Regulaminu, innych obowiązujących regulaminów i instrukcji dot. korzystania z poszczególnych usług lub stref na terenie Hotelu, wszelkich obowiązujących przepisów prawa oraz zachowywać się w sposób umożliwiający innym Gościom spokojny i nienaruszony wypoczynek.
2. W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach 22:00 – 6:00 W trakcie ciszy nocnej zabrania się hałaśliwego zachowania.
3. Na terenie Hotelu zakazane jest ponadto:
 - 1) zakłócanie/naruszanie porządku w częściach wspólnych Hotelu,
 - 2) zanieczyszczanie terenu Hotelu,
 - 3) niszczenie mienia,
 - 4) dokonywanie na terenie Hotelu, w tym w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian,
 - 5) używanie urządzeń powodujących niestandardowo wysoki pobór energii,
 - 6) nieobyczajne zachowanie w częściach wspólnych,
 - 7) bezprawne naruszanie jakichkolwiek dóbr osobistych lub mienia Gości lub innych osób przebywających na terenie Hotelu,
 - 8) podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować dyskomfort czy też szkodzić w jakikolwiek sposób osobom przebywającym na terenie Hotelu,
 - 9) prowadzenie jakiejkolwiek działalności gospodarczej (np. reklamowej, akwizycji) – bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
4. Spożywanie alkoholu w ogólnodostępnych częściach Hotelu dopuszczalne jest wyłącznie w wyznaczonych punktach gastronomicznych i dotyczy to tylko alkoholu zakupionego w Hotelu. W przypadku rezerwowanych eventów / imprez okolicznościowych dopuszczalne są odstępstwa od ww. na zasadach uzgodnionych z Operatorem.
5. Osoby nie objęte rezerwacją pokoju mogą przebywać w pokoju hotelowym za zgodą Gościa, który wykupił nocleg, w godzinach od 7:00 do 22:00. W pozostałych godzinach przebywanie takich osób w pokojach jest zabronione. Obsługa Hotelu ma prawo wyprosić takie osoby z Hotelu albo obciążyć Gościa opłatą za pobyt dodatkowych osób.
6. Zabrania się przekazywania pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który Gość uiścił należną opłatę.
7. Pobyt w Hotelu zwierząt towarzyszących Gościowi (psy, koty) jest akceptowany. Pobyt innych zwierząt wymaga wcześniejszego zgłoszenia i uzyskania akceptacji pracownika recepcji. Za pobyt zwierzęcia pobierana jest opłata określona w Cenniku kosztów dodatkowych. W częściach wspólnych Hotelu wszystkie zwierzęta powinny być pod stałą opieką i kontrolą ich właściciela, trzymane na smyczy oraz - w przypadku psów - mieć założony kaganiec.
8. Gość powinien niezwłocznie zawiadomić recepcję Hotelu o wszelkich zauważonych awariach/uszkodzeniach wyposażenia pokoju.
9. W przypadku wystąpienia jakiejkolwiek szkody po stronie Gościa na terenie Hotelu, powinien on niezwłocznie zgłosić ten fakt w recepcji Hotelu.
10. Opuszczając pokój Gość powinien się upewnić, czy zamknięte zostały okna i drzwi balkonowe, jak również drzwi wejściowe.

11. Rzeczy wartościowe Gość może pozostawić w sejfie hotelowym zgłaszając taką potrzebę pracownikowi recepcji. Pracownik recepcji może odmówić przyjęcia rzeczy jeśli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeśli w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu mają zbyt dużą wartość bądź zajmują zbyt dużo miejsca.
12. Do pomieszczeń służbowych wstęp ma wyłącznie personel Obiektu. Pomieszczenia te są oznaczone.

§6. - USŁUGI PODSTAWOWE I DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi Gościom hotelowym zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. Personel Hotelu dokonuje codziennego sprzątanego pokoju hotelowego, chyba że Gość zgłosi prośbę o brak sprzątania podczas pobytu lub wywiesi informację "Nie przeszkadzać" na drzwiach. Sprzątanie pokoju hotelowego może odbywać się bez obecności Gościa. Jeśli Gość życzy sobie, aby sprzątanie odbywało się w jego obecności powinien o tym poinformować Personel Recepcji.
3. W przypadku zgłoszenia przez Gościa braku potrzeby sprzątania pokoju (w tym również poprzez ciągłe wywieszenie informacji „Nie przeszkadzać” na drzwiach pokoju) a długość pobytu wynosi przynajmniej 4 doby hotelowe, Operator zastrzega sobie prawo do wejścia do zajętego pokoju hotelowego po upływie kolejnych trzech dób pobytu, co jest uzasadnione troską o bezpieczeństwo gości oraz o kondycję i jakość mienia Hotelu, w celu sprawdzenia i zweryfikowania stanu pokoju hotelowego. Sprawdzenie pokoju odbywa się z udziałem przedstawiciela działu Służby Pięter Hotelu, oraz min. jednego pracownika innego działu Hotelu.
4. Wszelkie ewentualne zastrzeżenia dot. jakości świadczonych usług powinny być możliwie niezwłocznie zgłaszane w recepcji Hotelu, celem umożliwienia stosownej reakcji.
5. W miarę dostępności Hotel zapewnia łóżeczko niemowlęce (jedno na pokój) po uprzednim zgłoszeniu w recepcji Hotelu (nie później niż na 24 godziny przed przyjazdem) po cenie określonej w Cenniku kosztów dodatkowych. Na etapie dokonywania rezerwacji Gość powinien zapytać o dostępność łóżeczka.
6. Na życzenie Gościa, Hotel świadczy w ramach ceny najmu pokoju hotelowego następujące usługi:
 - 1) nocleg dziecka do 3 lat, jeżeli korzysta z łóżka i bielizny pościelowej razem z rodzicami. Maksymalna liczba dzieci w pokoju nie może przekroczyć liczby łóżek w pokoju,
 - 2) korzystanie z usług SPA hotelowego obejmującego funkcje sauny suchej i mokrej, wypoczywalni z brodzikiem i zestawem do koloroterapii oraz ekranu solnego. . W strefie SPA obowiązuje odrębny regulamin publikowany na Stronie internetowej oraz przed wejściem do SPA,
 - 3) budzenie o ustalonej godzinie, po uprzednim zgłoszeniu takiego zapotrzebowania w recepcji Hotelu,
 - 4) korzystanie z łącza internetowego kablowego oraz Wi-Fi w każdym pokoju oraz sieci Wi-Fi w pomieszczeniach ogólnodostępnych Hotelu,
 - 5) przechowywanie w sejfach recepcji Hotelu przedmiotów wartościowych podczas pobytu Gościa w Hotelu (z zastrzeżeniem §5 ust. 11),
 - 6) przechowywanie bagażu Gościa w okresie do 4 godzin poprzedzających zameldowanie oraz 4 godzin po wymeldowaniu.
7. Miejsca parkingowe na parkingu hotelowym są dodatkowo płatne zgodnie z aktualnym cennikiem. Parking jest monitorowany, niestrzeżony.
8. Inne usługi - niewymienione w Regulaminie i w Cenniku kosztów dodatkowych - realizowane są zgodnie z aktualną ofertą Operatora.

§7. - BEZPIECZEŃSTWO

1. Ze względu na istniejące blokady bezpieczeństwa w oknach zabrania się Gościom samodzielnego otwierania okien. Samodzielne otwarcie okien jest dopuszczalne pod warunkiem podpisania przez Gościa stosownego oświadczenia, że czyni to na własną odpowiedzialność i odpowiada za wynikające z tego skutki.

2. Na terenie całego Hotelu (wewnętrzne części wspólne oraz pokoje) obowiązuje bezwzględny zakaz palenia (dotyczy to zarówno papierosów, innych wyrobów tytoniowych, jak i e-papierosów oraz innego rodzaju nowoczesnych wyrobów tytoniowych). Palenie jest dozwolone wyłącznie na zewnątrz Hotelu (w tym na ogólnodostępnych balkonach). Naruszenie ww. zakazu, jest równoznaczne z nałożeniem na Gościa kary umownej w wysokości określonej w Cenniku kosztów dodatkowych za każde stwierdzone naruszenie – z prawem dochodzenia przez Operatora odszkodowania w pełnej wysokości poniesionej szkody.
3. W pokojach obowiązuje bezwzględny zakaz używania grzałek, kuchenek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia Hotelu, jak również zakaz palenia świec.
4. Każdy pokój wyposażony jest w alarm przeciwpożarowy. W razie nieuzasadnionego uruchomienia alarmu i przyjazdu straży pożarnej Gość zostanie obciążony kwotą w wysokości określonej w Cenniku kosztów dodatkowych tytułem pokrycia kosztów związanych z przyjazdem straży pożarnej – z możliwością dochodzenia przez Operatora odszkodowania w pełnej wysokości szkody.
5. W każdym pokoju znajduje się plan ewakuacji. Każdy Gość ma obowiązek zapoznania się tym planem.
6. Na terenie Hotelu panuje bezwzględny zakaz: posiadania substancji niebezpiecznych (np. materiałów łatwopalnych, żrących, wybuchowych, toksycznych, radioaktywnych, stwarzających ryzyko epidemiologiczne itp.), noszenia broni, jak również zachowywania się w sposób stwarzający niebezpieczeństwo dla życia, zdrowia, mienia lub ryzyko narażenia na takie niebezpieczeństwo.
7. W przypadku wystąpienia zagrożenia na terenie Hotelu, Goście mają obowiązek podporządkować się wydawanym komunikatom i poleceniom obsługi.

§8. – ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń Hotelu powstałe z jego winy lub z winy towarzyszącej lub odwiedzającej go osoby. Operator zastrzega sobie prawo żądania kary umownej za uszkodzenie / zniszczenie elementów wyposażenia lub urządzeń technicznych w wysokości określonej w Cenniku kosztów dodatkowych, włącznie z prawem dochodzenia odszkodowania w pełnej wysokości szkody. W przypadku, gdy w Cenniku kosztów dodatkowych nie został wymieniony element wyposażenia, którego dotyczy uszkodzenie, Gość zobowiązany jest zapłacić Operatorowi kwotę odpowiadającą pełnej wysokości wyrządzonej szkody.
2. W przypadku: zanieczyszczenia terenu Hotelu przez Gościa (lub osobę mu towarzyszącą bądź zwierzęta przebywające w Hotelu wraz z Gościem), zabrudzenia elementów wyposażenia Hotelu wymagających specjalnego czyszczenia (np. odplamianie) lub doprowadzenia do sytuacji, kiedy wymagana jest dearomatyzacja pokoju celem pozbycia się trwałego zapachu – Operator może obciążyć Gościa kosztami dodatkowego sprzątania bądź dearomatyzacji. Jeśli kary za ww. naruszenia zostały określone w Cenniku kosztów dodatkowych, Operator może obciążyć Gościa taką karą, włącznie z prawem dochodzenia odszkodowania w pełnej wysokości wyrządzonej szkody.
3. W razie nieuregulowania płatności za pobyt lub inne usługi, bądź też niepokrycia kosztów wyrządzonych przez Gościa szkód (w tym również kosztów, o których mowa w ust. 1 lub 2 powyżej) lub kar/opłat nałożonych zgodnie z Regulaminem i Cennikiem kosztów dodatkowych, Gość wyraża zgodę na obciążenie jego karty kredytowej, podanej w trakcie dokonywania rezerwacji (lub później) bez fizycznej obecności Gościa - na kwotę nieopłaconego pobytu lub usługi bądź wartości szkody lub zapłaty kary umownej/opłaty przewidzianej w Regulaminie i Cenniku kosztów dodatkowych. W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu nie będzie możliwości obciążenia karty a Gość nie dokona płatności, należności zostaną przekazane do windykacji a następnie na drogę postępowania sądowego.
4. Osoby niemające pełnej zdolności do czynności prawnych przebywające na terenie Hotelu powinny znajdować się pod nadzorem opiekunów prawnych.
5. Niezależnie od innych sankcji przewidzianych w Regulaminie lub przepisach prawa, Operator ma prawo odmówić dalszego świadczenia usług Gościowi, który narusza Regulamin (poprzez zachowania

powodujące zagrożenie bezpieczeństwa jakichkolwiek osób lub mienia osób trzecich, wyrządzenie szkody w mieniu lub na osobie, popełnienie czynu noszącego znamiona wykroczenia lub przestępstwa). W ww. przypadku Operator ma prawo również odmówić przyjęcia takiej osoby na kolejny pobyt.

6. W każdym przypadku zastrzeżenia kary umownej, Operator ma prawo dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kary – w pełnej wysokości poniesionej szkody.

§9. – RZECZY POZOSTAWIONE

1. Przedmioty pozostawione w Hotelu przez Gościa po jego wyjeździe zostaną odesłane Gościowi tylko na wyraźną jego prośbę i na jego koszt. Gość może również odebrać rzecz osobiście. W przypadku braku kontaktu Gościa w sprawie pozostawionych rzeczy, Operator przechowa znalezione rzeczy przez 3 miesiące od momentu wyjazdu Gościa.
2. Operator nie przechowuje żywności bądź innych rzeczy łatwo psujących się.

§10. - MONITORING I DANE OSOBOWE

1. Strefy publiczne Hotelu oraz jego bezpośrednie otoczenie jest monitorowane całodobowo.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych z monitoringu określa Polityka Prywatności publikowana na Stronie internetowej.

§11. - REKLAMACJE

1. Reklamacje zgłaszane przez Gości rozpatrywane są w sposób i w terminach określonych w poniżej, o ile łączący Gościa z Hotelem stosunek prawny (np. umowa), nie stanowi inaczej.
2. Reklamacja oznacza oświadczenie Gościa skierowane do Operatora, które dotyczy naruszenia praw Gościa powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Hotel. Reklamacja winna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Gościa, jak również dane umożliwiające kontakt z Gościem oraz przedmiot Reklamacji (dokładny opis zastrzeżeń Gościa).
3. Reklamacje w formie pisemnej należy wysłać na adres Operatora, tj.: Park Wodny w Krakowie S.A., ul. Dobrego Pasterza 126, 31416 Kraków bądź złożyć w recepcji Hotelu pod adresem ul. Dobrego Pasterza 124, 31-416 Kraków. Reklamacje w formie elektronicznej należy wysyłać na adres poczty elektronicznej: reklamacje@hotelswing.pl.
4. Gość powinien zgłosić Reklamację możliwie niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji.
5. Upoważniony pracownik Hotelu ma prawo skontaktować się z Gościem w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Gościa bądź uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia Reklamacji.
6. Reklamacje załatwiane są w formie pisemnej (lub w formie wiadomości e-mail w odpowiedzi na tak przesłaną Reklamację).
7. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Gościa powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od wpływu Reklamacji.
8. Gość zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do Sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.