



\* \* \* \*

HOTEL®  
**PIWNICZNA**

SPA & CONFERENCE

## REGULAMIN HOTELU PIWNICZNA SPA&CONFERENCE

### §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji, zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Piwniczna SPA & Conference.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym pokoju hotelowym, a także na stronie Hotelu [www.hotelpiwniczna.pl](http://www.hotelpiwniczna.pl)

### §2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 w dniu wyjazdu.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji jak najszybciej. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nieprzestrzegających obowiązującego regulaminu.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

### §3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.

2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
5. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie wpłacony zadatek w wysokości 50% wartości rezerwacji w terminie 5 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak wpłaty zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.
6. Zadatek winien być wpłacony przelewem tradycyjnym na konto bankowe Hotelu, obciążeniem karty kredytowej/debetowej lub opcją płatności internetowej (podczas rezerwacji online).
7. W sytuacjach, kiedy do czasu przyjazdu pozostał okres krótszy niż 5 dni, prosimy o kontakt z Recepcją Główną, w celu zabezpieczenia pobytu zadatkiem z karty kredytowej/debetowej.
8. W przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu zadatek nie zostaje zwrócony.
9. Prośbę o przedłużenie pobytu poza okres wskazany przez Gościa w dniu przyjazdu, Gość powinien zgłosić w Recepcji Hotelu do godziny 9:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju. Zgłoszenie prośby nie jest jednoznaczne z przedłużeniem pobytu. Hotel może nie uwzględnić życzenia Gościa w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nieprzestrzegających obowiązującego regulaminu.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

10. Dokonując rezerwacji pobytu, akceptują Państwo aktualny regulamin Hotelu, pakiety pobytowe są bezzwrotne, skrócenie pobytu lub niewykorzystanie któregośkolwiek z elementów pakietu nie powoduje zmniejszenia jego wartości.

#### §4 USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o ich niezwłoczne zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom 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,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie, zamawianie taksówki.
5. Dla wszystkich Gości hotelowych udostępniamy bezpłatny dostęp do bezprzewodowej sieci WiFi, hasło: hedonispa

#### §5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

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 powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia pokoi hotelowych i innych pomieszczeń hotelowych oraz urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z winy umyślnej lub nieumyślnej (lekkomyślności i niedbalstwa) Gościa hotelowego lub odwiedzających go osób. Gość hotelowy jest zobowiązany do pokrycia kosztów naprawienia szkody w dniu wyjazdu w oparciu o aktualny cennik. Hotel zastrzega sobie również możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa do kwoty odpowiadającej wartości wyrządzonej szkody stwierdzonej po jego wyjeździe. Cennik dostępny w Recepcji Głównej Hotelu. W przypadku niepokrycia kosztów naprawienia szkody Hotelowi przysługuje ustawowe

prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu.

3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności w razie zniszczenia i/lub uszkodzenia mienia należącego do Hotelu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
4. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi lub niepokrycia kosztów naprawienia wyrządzonej przez Gościa lub odwiedzających go osób szkody.
5. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za kradzieże mienia będące własnością Hotelu (np. ręczniki, szlafroki) oraz uszkodzenia wyposażenia pokoju.

#### §6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel posiada parking monitorowany niestrzeżony.
2. Hotel Piwniczna Spa & Conference posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej.
3. Ubezpieczenie dotyczy Hotelu wraz z zakwaterowaniem, Restauracji oraz HedoniSPA wraz z usługami świadczonymi.
4. Ubezpieczenie dotyczy szkód rzeczowych w mieniu przechowywanym, kontrolowanym lub chronionym przez ubezpieczonego w ramach działalności gospodarczej objętej ubezpieczeniem.
5. Ubezpieczenie obejmuje również szkody w zapasie gotówki w kasie na rzecz codziennych płatności, znajdujące się na terenie chronionego budynku, jeśli gotówka przechowywana jest w pomieszczeniu zamkniętym w sejfie. Ochrona udzielana jest w kwocie stanowiącej 5% limitu w ramach sumy gwarantowanej nieprzekraczającej 50 000,00 złotych (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100).
6. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód:
  - na skutek prowadzonych napraw, obróbek, czyszczenia lub innych,
  - powstałych poprzez umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innych form korzystania z cudzej rzeczy
  - w pojazdach oraz ich wyposażeniu
  - w mieniu pozostawionym w pojazdach, chyba, że umówiono się inaczej
  - polegających na zaginięciu, podmiianie, braków inwentarzowych mienia, powstałych na skutek poświadczenia nieprawdy, podstępem, wymuszenia, szantażem, przywłaszczeniem, niszczeniem, usuwaniem, ukrywaniem, przerabianiem lub podrabianiem dokumentów lub znaków identyfikacyjnych przez ubezpieczonego.

7. W razie kradzieży mienia ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o zdarzeniu policję. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony umyślnie lub na skutek niedbalstwa nie zastosował się do tego obowiązku, ubezpieczyciel PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkodę powstałą.
8. Ubezpieczeniem objętym są także uczestnicy imprez, którym w trakcie przeprowadzania imprezy została wyrządzona krzywda.
9. Ubezpieczenie dotyczy także szkód wyrządzonych przez producenta w związku z wprowadzeniem produktu do obrotu.
10. Ubezpieczenie dotyczy szkód wyrządzonych po-przez rzeczy wniesione na teren hotelu przez gości hotelowych.
11. Ubezpieczenie obejmuje szkody spowodowane przeniesieniem chorób zakaźnych i zakażeń.

#### §7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

Istnieje możliwość odesłania przedmiotów osobistego użytku, pozostawionych w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

#### §8 CISZA NOCNA

W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.

#### §9 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
4. Aby reklamacja została rozpoznana powinna zostać złożona w formie pisemnej.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji osoba ją składająca zostanie powiadomiona nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Kontakt w sprawie rozpatrzenia reklamacji w tym też reklamacji zakupu na odległość odbywa się pod nr 18 262 06 06 lub 796 444 044

#### §10 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt w wyznaczonych pokojach/apartamentach
2. Pobyt ze zwierzęciem wymaga wcześniejszego kontaktu z Recepcją Hotelu Piwniczna SPA& Conference.
3. Na terenie obiektu (tj. w hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu) obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i innych wyrobów tytoniowych, poza

miejscami do tego wyznaczonymi zgodnie z treścią Ustawy z dnia 8 kwietnia 2010 r. 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).

3. 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 1000,00 złotych (słownie: tysiąc złotych 00/100). W/w kwota zostanie doliczona do rachunku klienta.
4. Gość może zostać obciążony kosztami interwencji Straży Pożarnej w przypadku uruchomienia systemu przeciwpożarowego.
5. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
6. Przedmiotem usługi nie jest odtwarzanie programów radiowych ani telewizyjnych. Do użytku Gościa jest odbiornik, z którego korzysta we własnym zakresie.
7. Administratorem Danych Osobowych jest Marzena Oleś prowadząca działalność gospodarczą pod firmą „Czarna Owca” Marzena Oleś ul. Juliusza Korwina Gąsiorowskiego 5 33-350 Piwniczna Zdrój. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie obowiązującymi przepisami prawa w celu realizacji pobytu Gościa w Hotelu oraz korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel. Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne w celu realizacji usługi. Gość ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu oraz prawo do cofnięcia zgody w do-wolnym momencie.
8. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
9. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, a także innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalności jak i bezpieczeństwa korzystania.
11. Na terenie obiektu (tj. m.in. w hotelu, na parkingu, w restauracji, w tym na przynależącym do niej tarasie, patio nad Popradem oraz w ogródku przy-restauracyjnym jak i w HedoniSPA,) obowiązuje zakaz wnoszenia oraz spożywania alkoholu oraz jedzenia niezakupionego w obiekcie. W przypadku naruszenia tego zakazu alkohol i jedzenie będzie konfiskowane przez obsługę hotelową lub restauracyjną, a każdy gość spożywający zobowiązany będzie do zapłaty zryczałtowanej kary w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100). W/w kara może zostać doliczona do rachunku klienta.

12. Na posiłkach obowiązuje strój formalny.
13. Gości obowiązuje zakaz wnoszenia produktów spożywczych i napoi ze śniadań oraz innych bufetów.
14. Opłata za dodatkowe sprzątnięcie pokoju związane z nietypowymi zabrudzeniami wynosi 300,00 zł (słownie: trzysta złotych 00/100). W/w kwota zostanie doliczona do rachunku Gościa.
15. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody w mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracownikach Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
16. Ze względu na przepisy bezpieczeństwa przeciwpożarowego zabronione jest używanie w pokojach grzałek, czajników elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju hotelowego. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy komputerowych.
17. Podczas meldunku każdy z zameldowanych Gości (dotyczy to również dzieci poniżej 3 roku życia) otrzymuje w Recepcji kartę uprawniającą do otrzymania zestawu SPA: ręcznik - kilt. Każdą kartę można wymienić na jeden zestaw w HedoniSPA. Po zwrocie zestawu, obsługa HedoniSPA oddaje Gościowi kartę. Podczas wymeldowania Goście są zobowiązani do oddania tylu kart, ile otrzymali. Za utracenie karty Gość zostanie obciążony kwotą 50 zł.
18. Hotel nie odtwarza ani nie upublicznia żadnych utworów muzycznych ani słownomuzycznych w myśl ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Dz. U. 1994 Nr 24 poz. 83
19. Hotel informuje, że teren obiektu jest monitorowany ze względów bezpieczeństwa. Przebywanie na terenie hotelu jest skrupulatnie rejestrowane (audio i video) ze względów bezpieczeństwa za pomocą różnych środków (smartphone, tablet, kamera, rejestracja audio, telefon itp.). Ma to posłużyć w przypadku jakichkolwiek sporów prawnych jako materiał dowodowy. Rejestrowany jest jedynie teren holu oraz recepcji na wypadek wtargnięcia osób niebędących naszymi klientami. Codzienna praca hotelu i goście nie będą rejestrowani, a materiały codziennie kasowane. Jest to działanie jedynie prewencyjne w trosce o najwyższą jakość świadczonych usług. Jeśli nie wyrażasz zgody na nagrywanie, prosimy o opuszczenie obiektu.
20. Teren Hotelu jest w pełni terenem prywatnym i nie jest przestrzenią publiczną ani nie jest miejscem ogólnodostępnym. Na terenie obiektu znajdować się mogą tylko określone osoby, w określonych godzinach i spełniające określone kryteria wynikające z niniejszego regulaminu. Nie jest dozwolone, by osoby postronne bez względu na reprezentowany podmiot mogły swobodnie poruszać się po terenie placówki. Każda próba zakłócenia pracy recepcji czy administracji lub wypoczynku gości będzie skutkowałą wezwaniem odpowiednich służb pod zarzutem utrudniania pracy oraz nękania. Każdorazowo będzie nakładana również kara dla osób postronnych utrudniających pracę, w skali godzinowej stawki względem dziennego obrotu hotelu, jako zadośćuczynienie za zakłócanie poprawnej pracy i brakiem możliwości wykonywania swojej pracy.
21. Zabrania się rejestrowania, utrwalania i rozpowszechniania za pomocą foto, video, czy ścieżki dźwiękowej pobytu na terenie hotelu bez zgody organu odpowiedzialnego za takie zezwolenia. Każda próba utrwalenia pobytu na terenie obiektu, wizerunku pracowników czy innych gości zostanie bezwzględnie zgłaszana do organów odpowiedzialnych za ochronę tych praw i kierowana na drogę sądową bez możliwości polubownego rozwiązania sprawy.