

REGULAMIN HOTELOWY

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

Regulamin został sporządzony przez Spółkę POLSKIE TATRY S.A., (dalej: „Usługodawca”), właściciela Zespołu Pensjonatów Dolina Białego, który określa zasady funkcjonowania Zespołu, świadczenia usług pobytowych, zasady dokonywania rezerwacji, miejsca pobytu oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez Serwis internetowy prowadzony pod adresem www.dolinabialego.pl. Usługi świadczone w Zespole to usługi: pobytowe, gastronomiczne, wynajem sali konferencyjnej, wynajem miejsca parkingowego/garaży oraz usługi rekreacyjne i zdrowotne.

Zespół Pensjonatów Dolina Białego – to Zespół obiektów, czyli Pensjonaty (Biały Potok***, Telimena***) oraz Willa (Pan Tadeusz) - część hotelowa, które razem z Centrum Spa i Rekreacji (basen wraz z zapleczem relaksacyjno-sportowym), Halą Tenisową (krytą) – część rekreacyjna i filią Centrum Rehabilitacji i Zdrowia POLSKIE TATRY S.A. (gabinety zabiegowe) – część zdrowotna, tworzą całość.

B. DEFINICJE:

Zamawiający – osoba fizyczna lub prawna lub instytucja będąca stroną w umowie wskazana w Potwierdzeniu Rezerwacji, która rezerwuje pokój w obiekcie hotelowym.

Potwierdzenie rezerwacji - umowa o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, zawiera informacje, takie jak szczegóły terminu pobytu, rodzaj pokoju oraz informacje o płatności i warunkach anulowania rezerwacji i OGÓLNYCH WARUNKACH UMOWNYCH.

Gość hotelowy – osoba wynajmująca pokój w obiekcie hotelowym.

Pokój hotelowy – pokój/apartament/studio, znajdujące się w obiekcie hotelowym.

Usługodawca – Spółka POLSKIE TATRY S.A. – właściciel Zespołu.

Zespół – Pensjonat Biały Potok***, Pensjonat Telimena***, Willa Pan Tadeusz, Centrum Spa i Rekreacji, Hala Tenisowa, Centrum Rehabilitacji i Zdrowia POLSKIE TATRY S.A.

Obiekt hotelowy – Pensjonat Biały Potok*** lub Pensjonat Telimena*** lub Willa Pan Tadeusz - część hotelowa.

Termy – baseny termalne i taras zewnętrzny, usługi gastronomiczne (Bar Plaża i Aqua Bar) oraz Strefa Saun m.in.: sauna fińska, biosauna, sauna solankowa, łaźnia parowa, kabina zimowa, pokój relaksacyjny w Termach Zakopiańskich – część rekreacyjna.

Filia Centrum – Centrum Rehabilitacji i Zdrowia POLSKIE TATRY S.A. (podmiot leczniczy) – część zdrowotna, zlokalizowana w Pensjonacie Biały Potok.

Rekreacja – Centrum Spa i Rekreacji obejmuje: basen wraz z zapleczem relaksacyjno-sportowym - część rekreacyjna.

Hala – kryty kort do tenisa ziemnego, zlokalizowany przy Pensjonacie Telimena.

Punkty gastronomiczne – miejsca, w których serwowane są posiłki w obiektach hotelowych m. in. jadalnia.

Hotel – inaczej kierownictwo, personel oraz obsługa w Zespole.

Serwis – strona internetowa umożliwiająca rezerwację pobytu on-line, za pomocą systemu rezerwacyjnego.

System hotelowy – system, gdzie znajdują się wszystkie informacje o pobycie gościa hotelowego i jego współtowarzyszy.

C. REZERWACJA:

- Możliwość rezerwacji pobytu w Zespole dostępna jest:
 - drogą telefoniczną oraz e-mail – wykorzystując do tego celu numer telefonu lub e-mail (Usługodawcy) dostępny w Serwisie <https://www.dolinabialego.pl/pl/kontakt>,
 - osobiście – w Dziale Rezerwacji lub Receptji Zespołu,
 - poprzez system rezerwacji – interaktywny formularz udostępniony przez osoby trzecie za pośrednictwem Serwisu umożliwiający dokonanie rezerwacji miejsca w Zespole dostępnym w Systemie hotelowym.
- Możliwość rezerwacji hali – telefonicznie, numer dostępny na stronie, <https://www.dolinabialego.pl/pl/kontakt>.
- Możliwość rezerwacji zabiegów i konsultacji w filii Centrum – telefonicznie bądź e-mailowo, dostępna na stronie <https://www.dolinabialego.pl/pl/kontakt>.
- Płatności – Serwis zapewnia Gościowi hotelowemu możliwość dokonania płatności: przelewem, kartą płatniczą, gotówką.
- Po przyjęciu rezerwacji zgodnie z punktem 1 lit. a) i b) uprawniony do tego pracownik Hotelu, przesyła w imieniu Usługodawcy Potwierdzenie rezerwacji Zamawiającemu. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana wpłata zgodnie z obowiązującymi w potwierdzeniu rezerwacji warunkami. Brak gwarancji płatności za rezerwację dokonaną na ustalonych wcześniej warunkach, może skutkować anulowaniem rezerwacji przez Hotel.
- W przypadku kilkukrotnych rezerwacji pobytu przez Zamawiającego, które skutkują nie dojazdami oraz brakiem uiszczenia opłaty za wcześniejszy pobyt w terminie lub brakiem dokonania przedpłaty, które wskazane były w potwierdzeniach rezerwacji, Hotel może odmówić przyjęcia kolejnej rezerwacji Zamawiającemu lub zaproponuje nowe, inne stosowne do zaistniałych okoliczności warunki rezerwacji.

D. DOBA HOTELOWA:

- Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby.
- Doba hotelowa rozpoczyna się od godziny 15.00 w dniu wynajmu i trwa do godziny 12.00 dnia następnego.
- Jeżeli Gość wynajmując Pokój hotelowy nie określi czasu pobytu, przyjmuje się, że jest to najem na jedną dobę.
- W przypadku przedłużenia pobytu poza okresem wskazanym w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić takie życzenie w Receptji Zespołu najpóźniej do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu Pokoju hotelowego. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę możliwości.
- Zatrzymanie się Gościa w Pokoju hotelowym po godzinie 12.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku gdy Gość hotelowy pozostanie w godzinach 12.00-18.00, naliczona zostanie opłata za pół doby. Każdorazowo taka możliwość musi być rozpatrzona i zaakceptowana przez Hotel, ze względu na dostępność pokoi.
- W przypadku gdy Gość będzie chciał zakwaterować się wcześniej niż wskazana powyżej doba hotelowa, czyli pomiędzy godziną 7:00-15.00, jest to traktowane jako przedłużenie pobytu, co w rezultacie skutkuje naliczeniem opłaty za pół doby. Każdorazowo taka możliwość musi być rozpatrzona i zaakceptowana przez Hotel, ze względu na dostępność pokoi.
- Skrócenie pobytu przez Gościa nie wiąże się ze zwrotem

opłaty za niewykorzystane świadczenia, zgodnie z Art. 38 ust. 12 ustawy o prawach konsumenta. W przypadku konieczności skrócenia pobytu, z przyczyn losowych, Gość ma możliwość wykorzystania opłaconych świadczeń w innym terminie. Każdorazowo taka możliwość musi być rozpatrzona i zaakceptowana przez Kierownika Zespołu i poprzedzona pisemnym potwierdzeniem zaistnienia przyczyn losowych przez Gościa, na odpowiednim formularzu, który dostępny jest w Recepcji Zespołu. Obowiązek wykazania okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzednim spoczywa na osobie, która wnioskuje o zwrot należności. (Art. 6 k.c.)

8. W Zespole cisza nocna obowiązuje w godzinach 22.00 – 6.00.

E. POKÓJ HOTELOWY:

- Każdy Pokój hotelowy wyposażony jest standardowo w łóżko/ka, stolik, szafę, TV/radio, oświetlenie, pościel, ręcznik hotelowy, szklanki, czajnik bezprzewodowy i lodówkę.
- Każdy Pokój hotelowy posiada pełen dostęp do węzła sanitarnego (łazienki) wyposażoną w wannę lub prysznic, kosmetyki hotelowe - mydło/żel pod prysznic.
- Każdorazowo, opuszczając Pokój hotelowy, Gość hotelowy ma obowiązek należycie go zabezpieczyć, aby dostęp osób trzecich nie był możliwy. W czasie nieobecności Gościa w Pokoju hotelowym okna i drzwi muszą pozostać zamknięte, światło wyłączone.
- Zabrania się Gościowi hotelowemu dokonywania jakichkolwiek zmian w Pokoju hotelowym i jego wyposażeniu poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.

F. ZAKWATEROWANIE, MELDOWANIE, POBYT:

- Recepcja Zespołu znajduje się w Pensjonacie Biały Potok, czynna jest 24 godziny na dobę.
- W Zespole obowiązuje procedura przyjęcia Gościa (wypełnienie Karty Rejestracyjnej Gościa, okazanie dowodu tożsamości recepcjonście celem weryfikacji danych oraz zarejestrowanie Gościa w Systemie hotelowym).
- Karta Rejestracyjna Gościa zawiera w szczególności:
 - Dane osobowe Gościa hotelowego (zamawiającego) i jego współtowarzyszy, w tym dzieci w wieku do lat 18.
 - Klauzulę Informacyjną, dotyczącą Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27.04.2016 r. zwaną dalej RODO.
 - Oświadczenia Gościa hotelowego m.in. zgody marketingowe.
- Osoby, które nie akceptują procedury przyjęcia Gościa i nie wyrażają zgody na okazanie dowodu tożsamości celem weryfikacji, nie mogą zostać przyjęte do Zespołu.
- Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, pod szczególną ochroną znajdują się dzieci/małoletni podróżujący wraz z pełnoletnim Gościem hotelowym. W tym przypadku stosuje się procedurę przyjęcia Gościa hotelowego i jego współtowarzyszy, zgodnie ze Standardami Ochrony Małoletnich w Obiektach Spółki POLSKIE TATRY S.A., dostępnymi na stronie www.polskietatry.pl/pliki/SOM-PolskieTatrySA.pdf
- Po zameldowaniu Gość hotelowy otrzymuje Pakiet Rabatów i Korzyści, które stanowią podstawę do udzielania należnych zniżek, rabatów oraz upustów jak i prawa do skorzystania z innych usług świadczonych w i dla Spółki POLSKIE TATRY S.A.
- Pokoje hotelowe nie może przekazać Pokoju innym osobom, które nie są wskazane na Karcie Rejestracyjnej.
- Osoby, które nie są wskazane na Karcie Rejestracyjnej nie mogą przebywać w Pokoju hotelowym w godzinach od 22.00 do 6.00.

9. Hotel jest zobowiązany do pobrania opłaty ustalonej przez Radę Miasto Zakopane w kwocie zgodnej z obowiązującymi przepisami - płatność gotówką w Recepcji Zespołu.

10. Przy zameldowaniu Gość hotelowy otrzymuje bilet wstępu, który uprawnia go do skorzystania z Term Zakopiańskich.

G. USŁUGI DODATKOWE ZAWARTE W CENIE POBYTU:

- Gość hotelowy Zespołu posiada możliwość skorzystania z wstępu do Term i Strefy Saun. Opcja wstępu uzależniona jest od długości pobytu Gościa:
 - 1 doba – codzienne, jednokrotne 2 godzinne wejście do strefy basenowej,
 - 2-6 dób – codzienne, jednokrotne, nielimitowane wejście do strefy basenowej,
 - 7 i więcej dób – codzienne, jednokrotne, nielimitowane wejście do strefy basenowej oraz strefy saun. Oznacza to, że może korzystać z atrakcji wodnych i saun m.in.: sauny fińskiej, biosauny, sauny solankowej, łaźni parowej, kabiny zimowej, pokoju relaksacyjnego.
- Możliwość skorzystania z Term rozpoczyna się od momentu zameldowania i otrzymania biletu wstępu do Term nie wcześniej niż od godz. 15.00. Kończy się w dniu wymeldowania Gościa, czyli do godz. 12.00. W przypadku nie opuszczenia Term w czasie wskazanym powyżej Gość, we własnym zakresie, reguluje płatność za czas spędzony na Termach lub Strefie Saun.
- Pobyt na Termach rozpoczyna się od momentu okazania w kasie Term ważnego biletu wstępu – długość pobytu reguluje pkt G.1 – do momentu opuszczenia Term, przechodząc przez bramkę wyjściową zlokalizowaną przy kasach.
- Gość hotelowy korzystający z Term może wypożyczyć ręcznik kąpielowy oraz szlafrok w Termach. Jednocześnie zabrania się używania ręczników hotelowych Zespołu w Termach.
- Gość hotelowy posiada możliwość skorzystania każdego dnia z rekreacji zlokalizowanej na poziomie -1 w Pensjonacie Biały Potok, w godzinach 16.00-21.00. Zasady korzystania z rekreacji zostały opisane w odrębnym regulaminie, który dostępny jest na miejscu, w Recepcji oraz na stronie internetowej obiektu.
- Gość hotelowy posiada możliwość skorzystania z zewnętrznej strefy rodzinnej zlokalizowanej obok Pensjonatu Biały Potok. Zasady korzystania z zewnętrznej strefy rodzinnej zostały opisane w odrębnym regulaminie, który dostępny jest na miejscu, w Recepcji oraz na stronie internetowej obiektu.
- Gość hotelowy posiada możliwość skorzystania z sali zabaw dla dzieci, zlokalizowanej na poziomie 0 w Pensjonacie Biały Potok, w godzinach ustalonych przez Hotel. Zasady korzystania z sali zabaw zostały opisane w odrębnym regulaminie, który dostępny jest w sali zabaw, w Recepcji oraz na stronie internetowej obiektu.
- Miejsce parkingowe przy Zespole, wliczone jest w cenę pobytu. Pozostawienie samochodu po zakończonym pobycie skutkuje poniesieniem dodatkowych kosztów, zgodnie z aktualnym i obowiązującym regulaminem parkingowym, który dostępny jest na miejscu, w Recepcji oraz na stronie internetowej obiektu. Gość korzystający z miejsca parkingowego zobowiązany jest do podania numeru rejestracyjnego samochodu przy zameldowaniu.
- Śniadania serwowane są w godzinach 8.00-10.30 w punktach gastronomicznych danego obiektu hotelowego, miejsca te są wyznaczone przez Hotel. Pozostałe posiłki serwowane są w godzinach ustalonych przez Hotel.
- Przygotowanie posiłków i wyniesienie ich z powyższych punktów skutkuje naliczeniem dodatkowej opłaty za tzw. „suchy prowiant” według aktualnego cennika, dostępnego w Recepcji.
- Na terenie Zespołu oraz Term obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz e-papierosów.
- W przypadku naruszenia powyższego zakazu Gość hotelowy może zostać obciążony karą umowną w wysokości 400 zł za każde stwierdzone naruszenie zakazu.

**H. USŁUGI DODATKOWO PŁATNE NIE ZAWARTE W CENIE POBYTU:**

1. Dodatkowo płatne są usługi gastronomiczne zlokalizowane na Termach oraz inne w Strefie Saun (m.in. ręcznik, kosmetyki, woda itd.). Za powyższe usługi można zapłacić na miejscu w Termach gotówką lub kartą.
2. Dodatkowo płatne są również usługi gastronomiczne w punktach gastronomicznych danego obiektu hotelowego, według aktualnego cennika powyższych usług, dostępnego na miejscu oraz w Recepcji. Za powyższe usługi można zapłacić na miejscu gotówką lub kartą. W przypadku braku płatności wartość ich zostaje przeniesiona na rachunek hotelowy.
3. Dodatkowo płatne są także usługi zdrowotne świadczone w filii Centrum zlokalizowanym na poziomie -I w Pensjonacie Biały Potok w godzinach ustalonych przez Hotel. Po skorzystaniu z powyższych usług, wartość ich zostaje przeniesiona na rachunek hotelowy, który znajduje się w systemie hotelowym. Zasady korzystania z filii Centrum zostały opisane w odrębnym regulaminie, który dostępny jest w filii Centrum, w Recepcji oraz na stronie internetowej.
4. Gość hotelowy posiadający dodatkowe obciążenia wynikające z pkt 2-3 będące na rachunku hotelowym, który znajduje się w Systemie hotelowym, zobowiązany jest do ich autoryzacji, czyli potwierdzenia skorzystania z powyższych usług.
5. Inne dodatkowe opłaty podczas pobytu Gościa hotelowego, czyli za zgubiony lub wypożyczony szlafrok hotelowy lub ręcznik kąpielowy są zawarte w aktualnym cenniku dostępnym w Recepcji Zespołu.
6. Gość hotelowy posiada możliwość skorzystania z hali. Aktualny cennik usług znajduje się w Recepcji Zespołu i na stronie internetowej.
7. Wszelkie dodatkowe usługi i opłaty wymienione powyżej, Gość hotelowy ma obowiązek uiścić najpóźniej podczas wymeldowania z Zespołu przy regulacji rachunku hotelowego.

I. DODATKOWE USŁUGI ŚWIADCZONE W ZESPOLE – CZĘŚĆ HOTELOWA:

1. Sprzątanie Pokoi hotelowych w Zespole odbywa się codziennie, za wyjątkiem pierwszej doby hotelowej.
2. Opłata za dodatkowe sprzątanie Pokoju hotelowego lub innych powierzchni znajdujących się na terenie Zespołu oraz innych nietypowych, zabrudzonych, powstałych z winy Gościa hotelowego jest zróżnicowana i uzależniona od stopnia powstałych zabrudzeń oraz każdorazowej kalkulacji kosztów sprzątania przedstawionej przez Hotel.
3. Na życzenie Gościa hotelowego, Hotel świadczy nieodpłatnie usługi: udzielania informacji związanych z aktualnym pobytem oraz informacji o dostępnych ofertach i atrakcjach innych obiektów, które należą do Spółki POLSKIE TATRY S.A., budzenia o wyznaczonej godzinie, przechowywania bagażu w czasie pobytu Gościa hotelowego, zamawiania transferów, transportu oraz taksówek.

J. POBYT GOŚCIA HOTELOWEGO ZE ZWIERZĘCIEM:

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt na terenie Zespołu, Gość hotelowy może przebywać z nimi tylko i wyłącznie uiszczając dodatkową opłatę według aktualnego cennika, dostępnego w Recepcji.
2. Zgodę na pobyt zwierzęcia wydaje Dział Rezerwacji Zespołu podczas rezerwacji pobytu lub Recepcja Zespołu w trakcie procedury meldowania Gościa.
3. Gość hotelowy - Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do codziennego udostępniania pokoju w celu jego posprzątania.
4. Gość hotelowy ponosi wszelką odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez jego zwierzę oraz zobowiązany jest do

usunięcia wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę na terenie Zespołu.

5. W zależności od gatunku, zwierzę musi posiadać aktualne świadectwo szczepienia przeciwko wściekliznie oraz wszelkie zabezpieczenia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa pozostałych Gości hotelowych i personelu (smycz, kaganiec, klatkę itp.).
6. Obowiązuje bezwzględny zakaz wprowadzania zwierząt do punktów gastronomicznych obiektu.
7. Zwierzę, którego zachowanie zakłóca pobyt innych Gości hotelowych przebywających na terenie Zespołu oraz, które odbiega od ogólnie przyjętych norm jest traktowane jako zachowanie naruszające porządek publiczny m.in.: ciągle szczekanie, wycie, samowolne bieganie podczas pobytu, gryzienie oraz drapanie części wyposażenia. W przypadku skarg na piśmie ze strony innych Gości hotelowych lub personelu, Hotel ma prawo poprosić właściciela o zdyscyplinowanie zwierzęcia, a w przypadku braku skutku i kolejnych skarg, Hotel ma prawo również do odmowy świadczenia dalszych usług Gościowi hotelowemu.

K. PRAWA I OBOWIĄZKI GOŚCIA HOTELOWEGO:

1. W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek szkody w mieniu Gościa hotelowego, ma on obowiązek natychmiastowego zgłoszenia w/w szkody w Recepcji Zespołu, w przeciwnym razie jakiegokolwiek roszczenia Gościa hotelowego z tego tytułu nie będą rozpatrywane przez Hotel.
2. Gość hotelowy odpowiada za otrzymany klucz do Pokoju hotelowego oraz przechowywalni sprzętu. W przypadku jego utraty bądź zniszczenia zobowiązany jest do pokrycia kosztów wymiany zamka. Powyższe koszty będą każdorazowo kalkulowane i przedstawiane przez Hotel Gościowi hotelowemu.
3. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia, zabrudzenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Zespołu, powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
4. Gość hotelowy oraz odwiedzające go osoby, powinny zachowywać się w sposób kulturalny i nie przeszkadzać w pobycie innym Gościom hotelowym korzystającym z usług Zespołu.
5. Gość hotelowy, którego zachowanie stanowi zagrożenie dla innych Gości hotelowych przebywających na terenie Zespołu oraz naruszający porządek publiczny, może zostać usunięty z terenu Zespołu. W związku z powyższym, Hotel będzie zmuszony do wezwania odpowiednich służb porządkowych, które jednoznacznie uznają, iż w/w zachowanie narusza porządek publiczny.
6. Gość hotelowy ma obowiązek uiszczenia zapłaty za nocleg i wszystkie usługi dodatkowe, z jakich skorzystał podczas swojego pobytu.
7. Gość hotelowy ma prawo do zmiany Pokoju hotelowego, jeżeli poda ku temu istotne przyczyny (np. uszkodzenia techniczne).
8. Gość hotelowy ma prawo do spożywania posiłków w miejscach i w godzinach ich serwowania przez Zespół.
9. Gość hotelowy ma prawo do zgłoszenia personelowi hotelowemu, w szczególności Recepcji Zespołu niewłaściwych zachowań innych Gości hotelowych.

L. PRAWA I OBOWIĄZKI HOTEŁU:

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, sprzętu elektronicznego oraz innych rzeczy i przedmiotów wartościowych albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli nie zostaną one oddane do depozytu w Recepcji Zespołu.
2. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w Pokoju hotelowym, przez wyjeżdżającego Gościa, będą przekazane przez służbę pięt do Recepcji. W celu odebrania

pozostawionych rzeczy Gość zobligowany jest do wysłania kuriera na własny koszt i poinformowania o tym fakcie Recepcji. W przypadku braku dyspozycji Hotel przechowa przedmioty przez okres trzech miesięcy.

3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług Gościowi hotelowemu, który je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, w szczególności zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Zespołu.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa hotelowego, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy w szczególności: wyrządzając szkodę w mieniu Zespołu i mieniu innych Gości hotelowych lub zakłócił ogóle funkcjonowanie Zespołu. Wyrządził również szkodę na osobie Gościa hotelowego, odwiedzających go osób lub personelowi.

Ł. REKLAMACJE:

1. W przypadku powstania zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, takie kwestie należy zgłaszać niezwłocznie z chwilą powstania problemu w Recepcji Zespołu, co umożliwi obsłudze natychmiastową reakcję.
2. Recepcja Zespołu zgłosi powyższy problem Kierownikowi Zespołu, który będzie starał się rozwiązać problem polubownie.
3. W przypadku dalszych zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, Gość hotelowy ma prawo do zgłoszenia na piśmie Reklamacji, złożonej w Recepcji Zespołu, na odpowiednim formularzu, który dostępny jest w Recepcji Zespołu. Powyższa Reklamacja będzie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty złożenia jej pisemnie w Recepcji. O decyzji co do złożonej reklamacji Gość hotelowy zostanie poinformowany mailowo na wskazany adres lub pisemnie na wskazany adres do korespondencji.
4. W przypadku uznania reklamacji, która będzie wiązała się z częściowym lub całkowitym zwrotem pieniędzy za usługę/towar na rzecz Gościa hotelowego, elementem niezbędnym do tego zwrotu jest oddany przez Gościa hotelowego oryginał dokumentu potwierdzającego zakup usługi/towaru tj. paragon fiskalny lub faktura.
5. W przypadku zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług oraz działalności Zespołu, zgłaszanych podczas wymeldowywania, Hotel nie uwzględni powyższych uwag Gościa hotelowego z powodu zbyt późnego ich zgłoszenia i nie będą one podstawą do złożenia Reklamacji na piśmie ujętej w pkt 3.

M. BEZPIECZEŃSTWO:

1. Na terenie Zespołu znajduje się system monitoringu wizyjnego w celu ochrony mienia oraz bezpieczeństwa osób przebywających na terenie objętym monitoringiem. Nagrania z kamer mogą być podstawą do pociągnięcia do odpowiedzialności w stosunku do Gościa hotelowego oraz odwiedzających go osób, którzy nie stosują się do regulaminu oraz instrukcji obowiązujących na terenie Zespołu. Kierownik Zespołu gwarantuje, iż monitoring prowadzony jest w sposób nienaruszający dóbr osobistych oraz godności wszystkich osób, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych. Nagranie z monitoringu może zostać udostępnione na pisemny wniosek uprawnionych służb. Nagranie z monitoringu może zostać udostępnione na pisemny wniosek uprawnionych służb.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w Pokojach hotelowych: grzałek, żelazek, grilli elektrycznych, tosterów i innych urządzeń elektrycznych, niestanowiących wyposażenia Pokoju. Nie dotyczy to ładowarek, zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
3. Ze względu na uzasadnione podejrzenie wystąpienia zagrożenia dla życia lub zdrowia osób przebywających

na terenie Zespołu, Hotel w tym przypadku Kierownik (administrator) Zespołu lub osoba przez niego upoważniona, może wydać decyzję o ewakuacji osób z zagrożonego terenu przed przybyciem Policji i Straży Pożarnej. Ogłoszenie i przeprowadzenie ewakuacji nie będzie podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Usługodawcy lub Kierownika (administratora) oraz osób zarządzających i kierujących ewakuacją.

4. W przypadku usłyszenia alarmu pożarowego lub komunikatu ewakuacyjnego należy natychmiast opuścić Pokój hotelowy, upewniając się czy drzwi do niego zostały zamknięte.
5. Po opuszczeniu Pokoju hotelowego należy kierować się do najbliższych oznakowanych drzwi ewakuacyjnych, klatek schodowych, a następnie zachowując spokój, należy opuścić budynek kierując się znakami ewakuacyjnymi wyznaczającymi kierunki ewakuacji.
6. W przypadku zadymienia dróg ewakuacyjnych, należy poruszać się w pozycji pochylonej, starając się trzymać głowę jak najbliżej podłogi, osłaniając jednocześnie wilgotną chustką drogi oddechowe, poruszać się wzdłuż ścian, by nie stracić orientacji co do kierunku ewakuacji.
7. Ewakuując się z budynku nie należy wykorzystywać wind, ponieważ w przypadku pożaru windy pozostają nieczynne.
8. W czasie ewakuacji należy zachować spokój i postępować zgodnie z poleceniami personelu hotelowego.
9. Z chwilą zauważenia pożaru, dymu wydobywającego się z pomieszczenia lub wyczuwalnego zapachu, należy natychmiast powiadomić Recepcję Zespołu oraz w razie konieczności inne osoby przebywające w Pokojach hotelowych na danym piętrze.
10. Jeżeli z uwagi na swoją niesprawność lub stan zdrowia Gość hotelowy będzie miał jakiegokolwiek wątpliwości co do tego, jak zachować się po ogłoszeniu alarmu pożarowego, powinien natychmiast skontaktować się z Recepcją Zespołu.

N. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Gość hotelowy oraz Usługodawca zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili zaakceptowania warunków umowy wskazanych w Potwierdzeniu rezerwacji, jak również i od momentu rozpoczęcia korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę. Dokonanie rezerwacji, jak i jej anulacja, realizacja usług, pobytu Gościa hotelowego w Zespole oraz kwestie związane z reklamacją pobytu i bezpieczeństwem odbywają się na zasadach określonych w powyższym Regulaminie.
2. Regulamin hotelowy jest dostępny do wglądu w Recepcji Zespołu, w każdym Pokoju hotelowym, a także na stronie internetowej.