



النظام الداخلي لفندق إيه سي باي ماريوت كراكوف

أحكام عامة

1. يحدد هذا النظام قواعد تقديم الخدمات، ويُعد جزءًا لا يتجزأ من العقد الذي يُبرم عند إجراء الحجز أو توقيع بطاقة التسجيل أو دفع عربون أو كامل المبلغ المستحق للإقامة. وبالقيام بأي من هذه الإجراءات، يؤكد العميل أنه اطلع على أحكام هذا النظام ووافق عليها.
2. يسري هذا النظام على جميع الأشخاص الموجودين في فندق **AC Hotel by Marriott Kraków**. ويتحمل الشخص الذي يوقع بطاقة التسجيل، والمشار إليه في هذا النظام باسم «العميل» أو «النزيل»، المسؤولية عن هؤلاء الأشخاص.
3. يتوفر هذا النظام للاطلاع عليه لدى مكتب الاستقبال.
4. يلتزم النزيل عند استخدام مركز اللياقة البدنية والمسبح ونادي الأطفال والمرآب ومناطق تقديم الطعام في الفندق باللوائح الإضافية السارية في تلك المرافق.

شروط الحجز

1. يمكن للنزيل حجز غرفة عبر الهاتف على الرقم 15 25 210 12 48+، أو البريد الإلكتروني reservation@piaparthotels.pl، أو الموقع www.marriott.com/hotels/travel/krkac-ac-hotel-krakow/، أو شخصيًا لدى مكتب استقبال فندق **AC Hotel by Marriott Kraków**، أو من خلال منصات الحجز التي تعرض الفندق.
2. يجب ضمان الحجز بتقديم رقم بطاقة ائتمان وتاريخ انتهاء صلاحيتها. ويمكن تعديل الحجز أو إلغاؤه دون رسوم حتى 24 ساعة قبل بداية اليوم الفندقي.



إلغاء الحجوزات

1. ما لم تنص شروط العرض المختار أو تأكيد الحجز على خلاف ذلك، يجوز للنزيل إلغاء الحجز دون رسوم في موعد أقصاه 24 ساعة قبل بداية اليوم الفندقي في تاريخ الوصول المحدد.
2. إذا أُلغي الحجز بعد انتهاء مهلة الإلغاء المجاني، يحق للفندق فرض رسم يعادل 100% من سعر الليلة الأولى من الإقامة المحجوزة.
3. لا يُردّ الرسم المحصّل بسبب إلغاء الحجز بعد انتهاء مهلة الإلغاء المجاني.
4. لا تسري القواعد المذكورة أعلاه إذا كانت شروط العرض أو التعرفة أو الاتفاقية المؤسسية أو قناة الحجز الأخرى التي اختارها النزيل تنص على شروط إلغاء مختلفة. وفي هذه الحالة تُطبّق الشروط الخاصة بالحجز المعني.

تسجيل الوصول

1. يشترط لتسجيل الوصول تقديم النزيل وثيقة إثبات الهوية وتوقيع بطاقة التسجيل وسداد كامل المبلغ المستحق عن الإقامة.
2. ساعات عمل مكتب الاستقبال: على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع.
3. بتوقيع بطاقة التسجيل شخصيًا، يلتزم النزيل باستئجار الغرفة للمدة المحددة وبالسعر المتفق عليه، وبالتالي بسداد رسوم كامل فترة الإقامة المعلنة في موعد لا يتجاوز تسجيل المغادرة.
4. يشترط الفندق عند تسجيل الوصول تقديم ضمان للمبالغ المستحقة المتعلقة بالإقامة على شكل وديعة قدرها 200 زلوتي بولندي عن كل غرفة محجوزة وعن كل ليلة إقامة. ويُحسب مبلغ الوديعة وفق عدد الغرف المحجوزة وعدد الليالي، بصرف النظر عن عدد المقيمين في الغرفة. ويمكن تقديم الوديعة من خلال تفويض مسبق على بطاقة الدفع أو بأي وسيلة أخرى يقبلها الفندق.



5. تُستخدم الوديعة ضمانًا للمبالغ المستحقة للفندق فيما يتعلق بإقامة النزِيل، ولا سيما الخدمات الإضافية والطلبات المقدمة أثناء الإقامة والمبالغ غير المسددة وأي أضرار أو تلفيات ناجمة عن خطأ النزِيل أو الأشخاص الذين يتحمل المسؤولية عنهم.
6. إذا قُدمت الوديعة من خلال تفويض مسبق على بطاقة الدفع، فإن مبلغها يكون حجزًا مؤقتًا للأموال، ولا يُعد رسمًا أو خصمًا نهائيًا من بطاقة النزِيل.
7. بعد انتهاء الإقامة وتسوية جميع المستحقات والتأكد من عدم وجود سبب لاستخدام الوديعة، يقوم الفندق بإلغاء الحجز المؤقت على المبلغ غير المستخدم في يوم تسجيل مغادرة النزِيل.
8. لا يتحكم الفندق في المدة اللازمة لعودة المبلغ الذي أُلغي حجزه إلى الرصيد المتاح في حساب النزِيل. وتعتمد هذه المدة على البنك المُصدر للبطاقة ومُعالج عمليات الدفع، وقد تختلف من مؤسسة مالية إلى أخرى.
9. يحتفظ الفندق بحق رفض تسجيل وصول النزِيل في الحالات المبررة، ولا سيما إذا:
- أ) رفض النزِيل تقديم وثيقة تتيح التحقق من هويته، أو رفض استكمال الإجراءات المطلوبة لتسجيل الوصول؛
 - ب) كان النزِيل تحت تأثير الكحول أو مواد مسكرة أخرى، وكان سلوكه يهدد سلامة الأشخاص أو الممتلكات، أو يخل بالنظام في الفندق، أو يمنع إتمام إجراءات تسجيل الوصول بصورة سليمة؛
 - ج) تصرف النزِيل بعدوانية، أو خالف قواعد السلامة، أو شكّل خطرًا مبررًا على النزلاء الآخرين أو موظفي الفندق؛
 - د) سبق للنزِيل أن ارتكب مخالفة جسيمة لهذا النظام أثناء إقامة سابقة، وكانت ظروف المخالفة تُبرر التخوف من تكرار تهديد السلامة أو النظام أو ممتلكات الفندق؛
 - هـ) رفض النزِيل دفع المبلغ المطلوب عن الإقامة أو تقديم ضمان الدفع المنصوص عليه في شروط الحجز.



عند رفض تسجيل الوصول بصورة مبررة لأسباب تعود إلى النزيل، تُسوّى المبالغ المدفوعة وفق شروط الحجز المبرم وطبيعة المبلغ المدفوع وأحكام القانون الساري.

يحتفظ الفندق بحقه في المطالبة بالرسوم والمستحقات الناشئة عن عدم تنفيذ النزيل للعقد أو تنفيذه على نحو غير سليم، في الحدود التي يجيزها القانون الساري.

10. في حال تمديد الإقامة أو شراء خدمات إضافية، تُضاف الرسوم المقابلة إلى حساب النزيل ويجب سدادها دون تأخير.

11. في حال وقوع ظروف غير متوقعة يتعذر إزالة آثارها فورًا بالوسائل المعتادة، يحتفظ فندق **AC Hotel by Marriott Kraków** بحق اقتراح مكان إقامة بديل مماثل للمكان المحجوز أصلًا.

12. يجوز إقامة الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا في الفندق تحت رعاية شخص بالغ مخوّل بالإشراف عليهم.

13. لا يُسمح بإقامة شخص قاصر بمفرده إلا بعد تقديم موافقة خطية مسبقة من أحد الوالدين أو الوصي القانوني، مع مراعاة أحكام القانون الساري بشأن الأهلية القانونية وتمثيل القاصرين.

14. يجب أن تتضمن الموافقة الخطية الاسم الكامل للقاصر وتواريخ الإقامة والاسم الكامل لأحد الوالدين أو الوصي القانوني وبيانات الاتصال به وتوقيعه. ويجوز للفندق التحقق من صحة الموافقة بالتواصل مع الشخص الذي منحها.

15. في حال عدم تقديم الموافقة المطلوبة، أو تعذر التحقق منها على نحو موثوق، أو وجود مخاوف مبررة تتعلق بسلامة القاصر، يجوز للفندق رفض تسجيل وصوله بمفرده، مع مراعاة أحكام القانون الساري.

معايير حماية القاصرين

يطبق الفندق معايير حماية القاصرين الموضوعة وفقًا للقانون الساري، ولا سيما القانون البولندي المؤرخ في 13 مايو 2016 بشأن مكافحة التهديدات المرتبطة بالجرائم الجنسية وحماية القاصرين.



لضمان سلامة القاصرين، يحق لموظفي الفندق اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في معايير حماية القاصرين المعمول بها، بما في ذلك التحقق من هوية القاصر وطبيعة علاقته بالشخص البالغ المرافق له، مع احترام أحكام القانون الساري.

عند وجود اشتباه مبرر في تعرض مصلحة القاصر أو سلامته للخطر، يتخذ الفندق الإجراءات المناسبة وفقًا لإجراءاته المعتمدة، بما في ذلك إبلاغ الجهات أو السلطات المختصة إذا اقتضت الظروف ذلك.

يُتيح الفندق معايير حماية القاصرين للنزلاء بالطريقة التي يحددها الفندق والقانون الساري.

اليوم الفندقي

1. تُؤجّر الغرف على أساس اليوم الفندقي.
2. يبدأ اليوم الفندقي في الساعة 15:00 من يوم الوصول وينتهي في الساعة 12:00 ظهر اليوم التالي.
3. يمكن ترتيب تسجيل الوصول المبكر بالتنسيق مع مكتب الاستقبال، بحسب توافر الغرف.
4. يجب تقديم طلب تمديد الإقامة إلى مكتب استقبال فندق **AC Hotel by Marriott Kraków** في يوم المغادرة المحدد. ويخضع الطلب لتوافر الغرف، وتُفرض رسوم إضافية قدرها 50 زلوتي بولندي عن كل ساعة إضافية. ولا تسري هذه القاعدة على أعضاء برنامج **Marriott Bonvoy** الذين يحق لهم تسجيل المغادرة المتأخر المضمون.
5. يُعد البقاء بعد الساعة 16:00 تمديدًا لليوم الفندقي، ويترتب عليه إضافة السعر الكامل لليوم الفندقي، بحسب فئة الغرفة والسعر الساري في ذلك اليوم، إلى حساب النزيل.
6. إذا قُصّر النزيل إقامته طوعًا لأسباب لا تعود إلى الفندق، فلا تُرد رسوم الجزء غير المستخدم من الإقامة متى كانت شروط الحجز التي وافق عليها النزيل تنص على ذلك. ويجوز إجراء أي رد أو تعديل للتسوية وفق شروط التعرفة المختارة أو بقرار فردي من الفندق. ولا يحد هذا الحكم من حقوق النزيل التي تكفلها أحكام القانون الآمرة.



قواعد استخدام الغرف

1. يلتزم النزيل باستخدام الغرفة للغرض المخصص لها والمحافظة عليها وإعادتها عند المغادرة بالحالة التي كانت عليها عند تسجيل الوصول.
2. لا يجوز أن يتجاوز عدد الأشخاص المقيمين في الفندق العدد الوارد في بطاقة التسجيل. وتترتب على مخالفة هذه القاعدة رسوم إضافية قدرها 100 زلوتي بولندي عن كل شخص إضافي وعن كل ليلة.
3. لا يجوز للنزيل نقل حق استخدام الغرفة إلى أي شخص آخر، حتى إذا لم تنته مدة الإقامة المدفوعة. ويجب الاتفاق مع مكتب الاستقبال أو مدير الفندق على أي تغيير في اسم الحجز أو الشخص المقيم في الغرفة.
4. يجب إبقاء النوافذ والأبواب مغلقة أثناء تشغيل جهاز تكييف الهواء.
5. يُحظر في الغرف وعلى الشرفات أو التراسات التدخين أو استخدام أي مواد، بما في ذلك السجائر والسجائر الإلكترونية وغيرها من المواد القابلة للتدخين أو غير القابلة للتدخين. وفي حال مخالفة الحظر، تُفرض على النزيل غرامة قدرها 1,000 زلوتي بولندي.
6. يُحظر تنظيم الحفلات أو التجمعات الاجتماعية في الغرف.
7. يبقى القاصرون المقيمون في الفندق تحت رعاية شخص بالغ خاضعين لإشراف ذلك الشخص. ويتحمل الأشخاص الملزمون قانوناً بتعويض الضرر المسؤولية عن الأضرار التي يتسبب بها القاصرون وفقاً للقانون الساري.
8. يجب ألا يؤدي سلوك النزلاء أو الأشخاص الذين يستخدمون مرافق الفندق إلى إزعاج النزلاء الآخرين.
9. يجوز للزوار غير المسجلين الوجود في غرفة النزيل بين الساعة 07:00 والساعة 22:00. ويُعد بقاء شخص غير مسجل بعد الساعة 22:00 موافقة من النزيل مستأجر الغرفة على إسكانه الإضافي بمقابل وفق الأسعار الكاملة السارية في ذلك اليوم.
10. تسري ساعات الهدوء في الفندق من الساعة 22:00 حتى الساعة 06:00 من صباح اليوم التالي.



11. يجب على النزلاء والأشخاص الذين يستخدمون الفندق خلال ساعات الهدوء التصرف بطريقة لا تخل براحة الآخرين وهدوء إقامتهم.
12. لأسباب تتعلق بالسلامة من الحرائق، يُحظر استخدام سخانات الغاطسة والمكاوي وغيرها من الأجهزة الكهربائية التي لا تُعد جزءًا من تجهيزات الغرفة. ولا يشمل هذا الحظر شواحن الأجهزة ومزودات الطاقة لأجهزة الصوت والصورة وأجهزة الكمبيوتر.
13. يُرجى من النزلاء إبلاغ مكتب الاستقبال على الرقم 00 97 629 12 48+ في أقرب وقت ممكن عند ملاحظة أي خلل في الغرفة، حتى يتمكن الموظفون من التعامل معه وتصحيحه.
14. تُعالج الأعطال المُبلَّغ عنها في أيام العمل بين الساعة 09:00 والساعة 21:00 دون تأخير غير مبرر، ما لم تتطلب طبيعة العطل وقتًا أطول للإصلاح. أما الأعطال المُبلَّغ عنها أيام السبت أو الأحد أو العطل الرسمية فتُعالج في أول يوم عمل تالي أو في أقرب موعد متاح. ويُحمّل النزيل تعويضًا ماليًا مناسبًا عن الأعطال الناجمة عن خطئه.
15. الأعطال والاضطرابات في تقديم الخدمات. لا يتحمل الفندق المسؤولية عن التعويضات الناشئة عن الأعطال أو الانقطاعات أو الاضطرابات في إمدادات المرافق، ولا سيما المياه والكهرباء والتدفئة وخدمات الاتصالات والإنترنت، إذا نتجت عن أسباب خارجة عن سيطرة الفندق ولا يتحمل عنها المسؤولية بموجب القانون الساري.
- في هذه الحالات، يتخذ الفندق، في حدود إمكانياته الفنية والتنظيمية المتاحة، إجراءات للحد من الإزعاج وإعادة تقديم الخدمات بصورة طبيعية.
- إن الاضطرابات المؤقتة التي تؤثر في بعض الخدمات ولا تمنع استخدام الغرفة لغرضها الأساسي لا تمنح النزيل، كقاعدة عامة، حقًا تلقائيًا في إلغاء الحجز دون رسوم أو تخفيض سعر الإقامة.
- وفي هذه الحالات يظل النزيل ملزمًا بدفع سعر الإقامة المتفق عليه، دون الإخلال بحقوقه الناشئة عن أحكام القانون الآمرة.



إذا تأثرت إمكانية استخدام الغرفة أو الخدمات الأخرى المشمولة بالحجز تأثرًا جوهريًا، تُنظر أي مطالبات يقدمها النزِيل على أساس كل حالة على حدة، مع مراعاة نطاق الاضطراب ومدته وأسبابه والقانون الساري.

16. يحتفظ فندق **AC Hotel by Marriott Kraków** بحق تغيير الغرفة المحجوزة في حال وقوع عطل أو خلل، أو تعذر تخصيص الجناح المحجوز لأسباب خارجة عن سيطرته.

17. يجوز لفندق **AC Hotel by Marriott Kraków** إنهاء إقامة النزِيل دون رد المبلغ المدفوع مقابل الحجز، وفرض غرامة مناسبة على النزِيل المسجل إذا خالف هذا النظام. وفي هذه الحالة لا تُرد المبالغ المدفوعة عن الإقامة.

18. يلتزم النزلاء بساعات الهدوء من الساعة 22:00 حتى الساعة 06:00. وفي حال الإخلال بها، يحتفظ الفندق بحقه في مطالبة النزلاء بمغادرة الفندق وفرض غرامة قدرها 1,000 زلوتي بولندي.

19. لا يقبل الفندق الحيوانات الأليفة كقاعدة عامة. ومع ذلك، يمكن الإقامة بصحبة الحيوانات الأليفة في عدد محدود من الغرف ضمن فئات محددة بعد الحصول على موافقة مسبقة من مدير الفندق. ويستلزم ذلك دفع رسوم إضافية قدرها 250 زلوتي بولندي عن كل ليلة وتوقيع قواعد الإقامة بصحبة الحيوانات والالتزام بها. ويترتب على إدخال حيوان أليف غير مُصرَّح به إلى الغرفة فرض غرامة قدرها 1,000 زلوتي بولندي وإخراج النزِيل من الفندق.

20. إذا لحق ضرر بممتلكات الفندق أو حدث اتساخ شديد، بما في ذلك انسكاب السوائل أو القيء أو المواد البيولوجية الأخرى، يحتفظ الفندق بحقه في فرض رسوم تتراوح بين 500 و1,500 زلوتي بولندي لتغطية تكاليف التنظيف أو الإصلاح.

تسجيل المغادرة

1. على النزلاء التأكد عند مغادرة الغرفة في كل مرة من إخراج بطاقة المفتاح من حاملها وإغلاق باب الغرفة بإحكام.

2. يتحمل الفندق المسؤولية عن فقدان ممتلكات النزلاء التي أُدخلت إلى الفندق أو تلفها وفقًا للمواد 846-849 من القانون المدني البولندي.
- يُرجى من النزلاء اتخاذ الاحتياطات المناسبة لحماية المقتنيات الثمينة واستخدام الخزائن المتاحة. ويُعلم الفندق النزلاء بإمكانية إيداع المقتنيات الثمينة للحفاظ وفقًا للقانون الساري وقواعد الفندق لقبول الودائع.
- يقوم الفندق بحفظ الأغراض التي يتركها النزلاء بعد انتهاء الإقامة. ويتخذ الإجراءات اللازمة لتحديد مالكيها وتمكينه من استلامها. ويجوز إرسال الأغراض إلى مالكيها على نفقته بعد الاتفاق على طريقة الشحن. يتم التعامل لاحقًا مع الأغراض التي لم تُستلم وفقًا للقانون الساري.

المسؤولية

1. يتحمل النزول المسؤولية عن الأضرار التي تلحق بممتلكات الفندق بسبب خطئه وفقًا للقانون الساري. وإذا تبين وقوع أضرار أو تلفيات أو اتساخ يتجاوز الاستعمال المعتاد، يحق للفندق المطالبة باسترداد التكاليف المعقولة والموثقة اللازمة لإعادة الممتلكات إلى حالتها المناسبة.
- يجوز تسوية المبالغ المستحقة باستخدام ضمان الدفع المتاح، وفقًا للشروط التي قبلها النزول والقانون الساري والقواعد المنظمة لعمليات الدفع.
2. يتحمل النزول كامل المسؤولية المالية عن فقدان المفاتيح وعن الأضرار أو التلفيات التي تلحق بالتجهيزات والأثاث والمعدات الفنية بسبب خطئه أو خطأ الأشخاص الذين يزورونه.
3. إذا استدعت مخالفة النظام الداخلي للفندق استدعاء أفراد الأمن، تُحمّل التكاليف الناتجة على النزول.
4. يُحظر إيقاف السيارات في طريق وصول سيارات الإطفاء والطوارئ أمام الفندق. وتُخصص منطقة التوقف القصير حصريًا لإنزال النزلاء واصطحابهم وتحميل أمتعتهم أو تفريغها، بما في ذلك سيارات الأجرة.



الحد الأقصى المسموح به للتوقف هو 15 دقيقة، شريطة إبقاء طريق وصول سيارات الإطفاء والطوارئ مفتوحًا وعدم إعاقة مرور مركبات الطوارئ.

يُعد ترك السيارة لمدة تتجاوز 15 دقيقة مخالفة لهذا النظام، ويترتب عليه فرض رسم قدره 1,000 زلوتي بولندي.

أحكام ختامية

حماية البيانات الشخصية

1. تُعالج البيانات الشخصية للنزلاء وفقًا للقانون الساري، ولا سيما اللائحة الأوروبية (الاتحاد الأوروبي) 679/2016 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 27 أبريل 2016 بشأن حماية البيانات العامة (GDPR)، والتشريعات الوطنية ذات الصلة بحماية البيانات.
2. تُعالج البيانات الشخصية للنزلاء، على وجه الخصوص، لإجراء الحجوزات وإدارتها وتقديم الخدمات الفندقية وتسوية حسابات الإقامة والوفاء بالالتزامات القانونية والمطالبة بالحقوق القانونية أو الدفاع عنها، استنادًا إلى الأسس القانونية المناسبة.
3. تُعالج البيانات الشخصية لأغراض التسويق وفقًا للقوانين المعمول بها، بما في ذلك الحصول على الموافقات اللازمة لأشكال محددة من المراسلات التسويقية.
4. يتمتع النزلاء بالحقوق المقررة بموجب اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، ولا سيما حق الوصول إلى البيانات وتصحيحها ومحوها وتقييد معالجتها، وكذلك، في الحالات التي ينص عليها القانون، حق نقل البيانات والاعتراض على معالجتها.
5. ترد المعلومات التفصيلية المتعلقة بالجهة المتحكمة في البيانات وأغراض المعالجة وأسسها القانونية وفترات الاحتفاظ بالبيانات وكيفية ممارسة حقوق النزلاء في إشعار الخصوصية الخاص بالبيانات الشخصية الذي يتيح الفندق.



6. تُعد النسخة المكتوبة باللغة البولندية من هذا النظام هي النسخة الرسمية الملزمة. أما الترجمة العربية

فهي لأغراض المعلومات فقط ولا تشكل نسخة رسمية ملزمة.

7. أرقام مهمة: الإسعاف 999، الشرطة 997، الإطفاء 998، أو رقم الطوارئ الموحد 112.

نتمنى لكم إقامة ممتعة!

AC HOTEL BY MARRIOTT KRAKÓW