



Regulamin hotelu / *Hotel regulations* Bergo Resort & SPA

§1 Przedmiot regulaminu / *Subject-matter of the rules*

- Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem), określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie Bergo Resort & SPA, zwanego dalej Hotelem. / *These Rules and Regulations (hereinafter referred to as the Rules), define the subject of providing services, liability and rules of staying at the Bergo Resort & SPA, hereinafter referred to as the Hotel.*
- Administratorem Bergo Szklarska Poręba jest Orkan Real Estate Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Warszawie, przy ul. Mińskiej 25, 00-803 Warszawa, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000737396, REGON 380574867, NIP 1132977442. / *The operator of the Bergo Szklarska Poręba is Orkan Real Estate Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Spółka Komandytowa (Limited Liability Company, Limited Partnership) with its registered seat in Warsaw, at ul. Mińska 25, 00-803 Warsaw, entered in the Register of Entrepreneurs kept by the District Court for the Capital City of Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register, under KRS No. KRS 0000737396, REGON 380574867, NIP: 1132977442.*
- Regulamin stanowi integralną część umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty Hotelowej, jak również poprzez dokonanie czynności dorozumianych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/lub zapłatę zadatku, zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu. / *These Rules and Regulations are an integral part of the Contract, which is concluded by the signing of the Hotel Card as well as through implicit actions, in particular by making a reservation and/or payment of a deposit, advance or the entire amount due for the stay at the Hotel.*
- Hotel świadczy usługi noclegowe, gastronomiczne, konferencyjne oraz inne zgodnie z profilem działalności, kategorią i standardem. / *The Hotel provides accommodation, catering, conference and other services according to the business profile, category and standard.*
- Wszelkie sprawy dotyczące usług świadczonych przez Hotel Gość powinien zgłaszać w Recepcji, chyba, że Recepcja przekazała gościowi inne wytyczne w tym zakresie. / *All matters relating to the services provided by the Hotel should be dealt with by the Guest at the Reception, unless the Reception has given the Guest other instructions in this respect.*
- Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu. / *The Rules and Regulations apply to all persons staying at the Hotel.*
- Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej Hotelu. / *The Rules and Regulations are available for inspection at the Hotel reception desk and on the Hotel's website.*

§2 Postanowienia ogólne / *General provisions*

- Pokój wynajmowany jest na doby. Doba rozpoczyna się o godz. 16:00 i trwa do godz. 11:00 następnego dnia. / *The room is rented by a hotel day. A hotel day starts at 4 p.m. and lasts until 11:00 the following day.*
- Wynajmując pokój Gość określa swój czas pobytu, a w przypadku braku takiego określenia przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę. / *When renting a room, the Guest specifies the duration of his/her stay, and in the absence of such specification it is assumed that the room has been rented for one hotel day.*
- Życzenie przedłużenia pobytu poza okresem wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10:00 w dniu, w którym upływa termin wynajmu pokoju. Hotel uwzględni życzenia przedłużenia pobytu w dostępności pokoi. / *A Guest wishing to extend his/her stay beyond the period indicated on the day of arrival should report it at the reception desk by 10:00 a.m. on the day on which the room rental period expires. The Hotel will take into account the wish to extend the stay depending on the availability of rooms.*
- Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej wartości płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu. / *The Hotel reserves the right to refuse to extend the Guest's stay at the Hotel, in case of failure to make the full payment for the current period of stay and in the event of non-compliance with the Rules.*
- Nieuzasadnione zatrzymanie pokoju po godz. 11:00 może być traktowane jako przedłużenie doby. Od godz. 11:00 naliczana będzie opłata w wysokości 10% ceny jednego noclegu za każdą dodatkową rozpoczętą godzinę. W przypadku opuszczenia pokoju po godz. 16:00 zostanie naliczona opłata za pełną dobę (zgodnie z cennikiem noclegu z danego dnia i ilością osób, które były w danym pokoju zameldowane). / *Unjustified detention of the room after 11:00 p.m. may be treated as an extension of the hotel day. From 11:00 onwards, a charge of 10% of the price of one night for each additional hour shall start. If the Guest leaves the room after 4 p.m., he/she will be charged for a full 24-hour period (according to the price list for that day and the number of persons in the room).*
- Podstawą przyjęcia Gościa w Hotelu, jest uzupełnienie karty hotelowej pełnymi danymi Gościa, a także uzupełnienie oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz podpisanie karty hotelowej. Przedstawiciel Hotelu w recepcji może dokonywać weryfikacji dokumentu tożsamości Gościa w celu potwierdzenia tożsamości. / *The Guest's admission is based on the number of persons registered in the room. The basis for acceptance of the Guest at the Hotel is filling in the hotel card with complete personal information of the Guest, as well as a declaration of acceptance of the Rules and Regulations and signing of the hotel card. A Hotel representative at the reception desk may verify the Guest's identity document in order to confirm his/her identity.*
- Gość zobowiązuje się do nieprzekraczania liczby osób przebywających z nim w pokoju ponad tę, która została określona w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku przekroczenia tej liczby osób Hotel naliczy opłatę za dodatkowe osoby. / *The Guest undertakes not to exceed the number of persons staying in the room with him/her beyond that specified in the booking confirmation. In case of exceeding this number of persons, the Hotel will charge for the additional persons.*
- Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszcł należną za pobyt opłatę. / *The Guest may not transfer the room to other persons, even if the period for which the Guest has paid for the stay has not expired.*
- Osoby odwiedzające Gości w Hotelu mogą w nim przebywać od godziny 7:00 do godziny 22:00. Poza wyznaczonymi godzinami przebywanie w Hotelu, w tym w apartamencie, innego Gościa, wymaga opłacenia doby oraz dopełnienia formalności wskazanych w pkt. 6 powyżej. / *Visitors may stay at the Hotel from 7:00 a.m. to 10:00 p.m. After these hours, the stay of another Guest, including a guest in an apartment, requires payment of the daily rate and completion of the formalities listed in point 6 above.*
- Pobyt dzieci w Hotelu do 3 roku życia jest bezpłatny. W tym przypadku dzieci nie otrzymują pościeli ani ręczników. Nie mają zapewnionego oddzielnego miejsca do spania. Na życzenie Gości Hotel dostarcza do pokoju łóżeczko dziecięce za dodatkową opłatą. Hotel dysponuje ograniczoną liczbą łóżeczek, dlatego łóżeczko zostanie wypożyczone w miarę dostępności. / *The stay of children up to the age of 3 in the Hotel is free of charge. In this case, children do not receive bed linen or towels. They are not provided with a separate sleeping area. Upon request, the Hotel provides a cot in the room for an additional fee. The hotel has a limited number of cots, so the cot will be loaned upon availability.*
- Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Hotelu lub Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w hotelu. / *The Hotel may refuse to accept a Guest who during the previous stay grossly violated the Rules, in particular by causing damage to Hotel's or Guest's property, damage to a Guest, hotel employees or other people staying at the Hotel.*
- Hotel ma prawo przy zameldowaniu pobrać należność za miejsce postojowe jak i opłatę miejscową. W przypadku odmowy przez Gościa zapłaty recepcja Hotelu ma prawo odmówić zameldowania. / *The hotel has the right to charge for a parking space upon check-in and local tax. In the event of a refusal by the Guest, the Hotel reception has the right to refuse to check in.*
- Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania lub pobrania środków na karcie kredytowej lub płatniczej udostępnionej przez Gości w celu dokonania rezerwacji w wysokości należnej za część lub cały pobyt, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty. / *The Hotel reserves the right to block or collect funds on the credit card or payment card provided by the Guest for the purpose of booking in the amount due for part or the entire stay. The Guest hereby authorizes a representative of the Hotel to collect the amount due from the card.*
- Jeżeli saldo na rachunku Gościa przekroczy 1 000 złotych, Gość zobowiązany będzie do jego uregulowania w dniu, w którym powstało przekroczenie. W przeciwnym razie dalszy pobyt Gościa będzie niemożliwy. / *If the balance on the Guest's account exceeds PLN 1,000, the Guest will be obliged to settle it on the day on which the overdraft occurred. Otherwise any further stay of the Guest will not be possible.*
- W przypadku gdy Gość chce korzystać z możliwości rozliczania usług na tzw. „kredyt hotel” wyraża zgodę na wykonanie preautoryzacji karty bankowej na kwotę równą 500 zł. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub płatniczej Gościa za nieuregulowane świadczenia po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty. / *If the Guest wants to use the option of settling services on the so-called „Hotel loan”, he/she consents to pre-authorization of the bank card for an amount equal to PLN 500. The hotel reserves the right to charge the Guest's credit card or payment card for unpaid services after his/her departure. The Guest hereby authorizes the representative of the Hotel reception to make the above-mentioned activities of collecting amounts due from the card.*
- Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania środków z karty kredytowej lub płatniczej udostępnionej przez Gościa w przypadku nieuregulowania rachunku za usługi po wyjeździe. / *The hotel reserves the right to collect funds from a credit or payment card made available by the Guest in the event of failure to settle the bill for services after his/her departure.*
- Zlecenie odwołania preautoryzacji następuje do 7 dni po wyjeździe Gościa. Termin odblokowania środków z rachunku Gościa (posiadacza karty) zależy od wydawcy karty (np. banku). Pośrednik płatniczy (Fiserv) przesyła do wydawcy karty żądanie odblokowania środków z rachunku karty natychmiast po wykonaniu na terminalu płatniczym odwołania preautoryzacji. Termin faktycznego zwolnienia środków z rachunku karty jest niezależny od Bergo Szklarska Poręba czy też Fiserv. / *The order to cancel the pre-authorization takes place up to 7 days after the Guest's departure. The deadline for unblocking funds from the Guest's (cardholder's) account depends on the card issuer (e.g. bank). Payment broker (Fiserv) sends to the card issuer a request to unblock funds from the card account immediately after the cancellation of the pre-authorization at the payment terminal. Deadline for the actual release of the funds from the card account is independent of Bergo Szklarska Poręba or Fiserv.*
- W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę. Za skrócenie pobytu o następie nierozpoczęte doby. Gość obciążony zostanie kwotą równą 50% wartości niewykorzystanych dób. / *In the event of the Guest's resignation from the stay during the hotel day, the Hotel shall not refund payment for the started day. For shortening the stay by the next unused hotel days, the Guest will be charged an amount equal to 50% of the value of the unused hotel days.*
- Zabrania się wnoszenia żywności z restauracji, z wyłączeniem żywności zakupionej na wynos. / *It is prohibited to take food out of the restaurant, with the exception of food purchased to take away*
- Na terenie Hotelu wyznaczono miejsca parkingowe. Parkowanie poza wyznaczonymi miejscami jest zabronione. Miejsce parkingowe w parkingu podziemnym jest dodatkowo płatne zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym w Recepcji / Panelu Rezerwacyjnym oraz bezpośrednio przy wjeździe na teren Hotelu. Zarówno parking zewnętrzny, jak i wewnętrzny są monitorowane, jednak nie są strzeżone. W przypadku zaparkowania w miejscu niedozwolonym Hotel zastrzega sobie prawo do zgłoszenia tego faktu odpowiednim służbom. / *There are designated parking spaces on the premises of the hotel. Parking outside the designated places is prohibited. There is a parking space in the underground car park, which is additionally payable in accordance with the valid price list available at the Reception/Reservation Panel and directly at the entrance to the Hotel. Both external and internal car parks are monitored, but not guarded. In the event of parking in a prohibited place, the Hotel reserves the right to report this fact to the relevant services.*
- Na terenie Hotelu znajduje się monitoring wewnętrzny i zewnętrzny. Wszelkie szkody, dotyczące aut na parkingach powinny być zgłaszane natychmiast w recepcji w celu zabezpieczenia zapisów monitoringu zewnętrznego. / *There is internal and external monitoring on the premises of the hotel. Any damages to cars in parking lots should be reported immediately to the reception desk in order to secure the records of external monitoring.*
- Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu. / *The guest agrees to issue a VAT invoice without a signature.*

§3 Obowiązki i odpowiedzialności Gościa / *Duties and responsibilities of the Guest*

- Gość jest zobowiązany każdorazowo zabezpieczyć pokój w przypadku jego opuszczenia poprzez zamknięcie okien oraz drzwi wejściowych. Ponadto podczas pobytu na Gościu spoczywa odpowiedzialność za odpowiednie zabezpieczenie karty magnetycznej do drzwi pokoju. / *The Guest is obliged to always secure the room in the event of leaving it by closing the windows and the entrance door. In addition, during his/her stay, the Guest is responsible for protecting the magnetic card to the room door.*
- Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy lub z winy osób (dzieci) i zwierząt będących pod jego opieką oraz osób go odwiedzających. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej lub płatniczej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności z karty. / *The Guest is financially responsible for any damage of any kind to the Hotel's property, equipment or technical devices caused through his/her fault or the fault of persons (children) and animals under the Guest's care or his/her visitors. The Hotel reserves the right to charge the credit card or payment card of the Guest for the damage caused after his/her departure. In view of the above the Guest hereby authorises a representative of the Hotel reception to carry out the necessary actions to charge the card.*
- Zgodnie z art. 850 kodeksu cywilnego Zarządcy Hotelu przysługuje ustawowe prawo do zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi. / *Pursuant to Article 850 of the Civil Code, the Hotel Manager has a statutory right of pledge on items brought into the Hotel by the Guest in the event of the Guest's delay in payment for his/her stay or if he/she fails to pay for services rendered.*
- W Hotelu należy zachować ciszę od godziny 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego. Nie będą przyjmowani Goście w stanie nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających lub zakłócający swym zachowaniem spokój innych. / *The Guest must maintain silence in the hotel from 10:00 p.m. to 7:00 a.m. on the following day. The Guests who are intoxicated, under the influence of drugs or who disturb the peace of others will not be admitted.*
- Hotel jest uprawniony do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług noclegowych i innych świadczonych przez Hotel, z Gościem, który w sposób rażący narusza Regulamin Hotelu lub zakłóca swym zachowaniem spokój innych. W takim przypadku Gość zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane ze swoim dotychczasowym pobytem w Hotelu, w tym opłatę za rozpoczętą dobę. / *The Hotel is entitled to immediately terminate the contract for the provision of accommodation and other services provided by the Hotel, with the Guest who grossly violates the Hotel Rules or disturbs the peace of others with his/her behaviour. In such a case, the Guest shall be obliged to cover all costs connected with their previous stay at the Hotel, including the fee for the commenced day.*
- Na terenie Hotelu, w tym również w miejscach wyznaczonych do zabaw, dzieci powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych lub innych osób dorosłych wyznaczonych przez opiekunów prawnych do opieki nad dziećmi. Personel Hotelu nie sprawuje opieki nad dziećmi przebywającymi w Bergo Szklarska Poręba. / *In the area of the Hotel, including designated play areas, children should be supervised at all times by legal guardians or other adults appointed by the guardians for the purpose of taking care for the children. Hotel staff do not supervise children staying at the Bergo Szklarska Poręba.*
- W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia, poza wyznaczonymi do tego celu miejscami. Gość niestosujący się do zakazu zostanie obciążony opłatą 800 złotych za odświeżenie pomieszczenia. / *Smoking is not permitted in the Hotel, except in designated smoking areas. Guests not complying with the ban will be charged PLN 800 for refreshing the room.*
- Gość zobowiązuje się do eksploatacji pokoju zgodnie z jego przeznaczeniem. Poza niezbędnym przestawianiem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać zmian w pokojach i ich wyposażeniu. / *The Guest is obliged to use the room in accordance with its purpose. The Guest is not allowed to make any changes to the rooms and their furnishings, except for a minor rearrangement of furniture and equipment which does not affect their functionality and safety of use.*
- Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia Hotelu i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w apartamencie czajników i innych urządzeń znajdujących się w wyposażeniu pokoi. Gość zostanie obciążony kosztami poniesionymi przez Hotel za nieuzasadnione uruchomienie alarmu pożarowego i przyjazd Straży Pożarnej. / *Guests must not use appliances or objects that may cause damage to the Hotel's and other Guests' property, especially appliances that may cause fire or flooding. It is permitted to use kettles and other equipment that are provided with the rooms. Guests shall be charged with costs incurred by the Hotel for unjustified activation of the fire alarm and arrival of the Fire Brigade.*
- Zakazuje się prowadzenia w Hotelu i na jego terenie akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej. / *Solicitation, door-to-door selling and gambling are prohibited in the Hotel and its premises.*
- W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych. / *No dangerous goods, weapons, ammunition, flammable, explosive or illuminating materials may be stored in the rooms.*
- Organizowanie imprez towarzyskich w pokoju jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej, uciążliwej dla innych lokatorów, Hotel może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 1500 złotych. / *Organisation of social events in the room is prohibited. Guests shall be held responsible for organising social events that are inconvenient for other guests and in such cases the Hotel may charge an additional fee of PLN 1,500.*
- W przypadku zgubienia kart magnetycznych Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 25 złotych za wydanie nowej karty. / *In the event of loss of key cards, the Guest shall pay a fee of 25 PLN for issuing a new card.*
- W przypadku zanieczyszczenia niecki basenowej lub Jacuzzi z winy korzystającego z Hotelu, nałożone zostaną sankcje finansowe w wysokości spowodowanej szkody do kwoty 15000 zł. / *In the event of contamination of the swimming pool or whirlpool through the fault of the user, financial sanctions will be imposed in the amount of the damage caused up to the amount of PLN 15,000.*
- Spożywanie alkoholu w miejscach ogólnodostępnych na terenie Hotelu – za wyjątkiem wyznaczonych punktów gastronomicznych – jest zabronione. / *Consumption of alcohol in public areas of the Hotel - with the exception of designated catering establishments - is prohibited.*

§5 Pobyt zwierząt w Hotelu / *Pets at the hotel*

- Hotel akceptuje pobyt zwierząt. / *The hotel accepts the stay of animals.*
- Koszt pobytu zwierzcia to 70 zł/doba. / *The cost of the stay of an animal is 70 PLN/day.*
- Właściciel zwierzcia zobowiązany jest do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowiło zagrożenia dla innych Gości hotelowych oraz personelu. / *The owner of the animal is obliged to keep it in such a way that it does not pose a threat to other hotel guests or staff.*
- Pobyt zwierzcia w Hotelu uwarunkowany jest posiadaniem jego książeczki zdrowia z aktualnymi szczepieniami i poświadczeniem odrobaczenia. / *The animal's stay at the Hotel is conditional on its having a health book with current vaccination and deworming certificate.*
- Hotel nie przyjmuje zwierząt chorych. / *The Hotel does not accept sick animals.*
- Za wszelkie szkody wyrządzane przez zwierzę odpowiada jego właściciel. / *The owner is responsible for any damage caused by the animal.*

§6 Obowiązki i odpowiedzialności Hotelu / *Obligations and responsibilities of the Hotel*

- Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. / *The Hotel shall provide services in accordance with its category and standard.*
- Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług Hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność hptelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy Gościa jest ograniczona ustawowo, jeżeli przedmioty te (w tym m.in. pieniądze, papiery wartościowe i inne cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną) nie zostaną złożone do depozytu recepcji Hotelu. / *Liability for loss of or damage to items brought in by persons using the Hotel's services are governed by the provisions of Articles 846-849 of the Civil Code. The liability of the Hotel for loss of or damage to a guest's belongings is limited by law if such items (including, but not limited to, money, securities and other valuable items, in particular valuables and items of scientific or artistic value) are not deposited at the Hotel reception.*
- Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca. / *The Hotel reserves the right to refuse to deposit items, if they pose a threat to safety or if, in relation to their size or standard, are of too high a value or if they take up too much space.*
- Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd został zaparkowany na parkingu Bergo Szklarska Poręba czy poza terenem Hotelu. / *The Hotel shall not be liable for damage to or loss of a car or other vehicle belonging to the Guest, for items left in it and live animals, regardless of whether the vehicle was parked in the Bergo Szklarska Poręba car park or outside the Hotel premises.*
- W przypadku znalezienia przedmiotu osobistego użytku pozostawionego przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju (z wyłączeniem punktu 6 § 4), Hotel zawiadamia Gościa oraz wzywa do odbioru przedmiotu. Hotel może na prośbę Gościa odesłać przedmiot na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy od daty znalezienia, po czym są przekazywane na cele społeczne lub publiczne. Hotel zastrzega sobie prawo do przeniesienia pozostawionych rzeczy Gościa do przechowalni. / *In the event that a personal item is found left by a departing Guest in the room (excluding point 6 § 4), the Hotel shall notify the Guest and request him/her to collect the item. The Hotel may, at the Guest's request, send the item to the address indicated by the Guest at the Guest's expense. Should the Guest fail to give such an instruction, the Hotel shall store the above items at the owner's expense for a period of three months from the date of the finding, after which they shall be donated to social or public purposes. The Hotel reserves the right to transfer the left behind Guest's belongings to a storage room.*
- Hotel nie przechowuje artykułów żywnościowych oraz otwartych napojów alkoholowych pozostawionych w pokoju po pobycie Gościa. / *The Hotel does not store food items or open alcoholic beverages left in the room after the Guest's stay.*
- Hotel zastrzega sobie możliwość w wyjątkowych sytuacjach (awarii w pokoju lub innego zdarzenia losowego) udostępnienie lokalu zamiennego o parametrach i powierzchni podobnej do zarezerwowanego pokoju. / *The Hotel reserves the right, in exceptional circumstances (room breakdown or other random event), to provide an alternative accommodation unit with similar parameters and area to the booked room.*

§7 Reklamacje / *Complaints*

- Nieależnie i bez wpływu na przewidziane przepisami powszechnie obowiązującego prawa uprawnienia przysługujące Gościom w zakresie zgłaszania i dochodzenia roszczeń, Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczo-nych usług. / *Irrespective of and without prejudice to the rights of Guests under generally applicable law, Guests shall have the right to lodge complaints in the event of any noticed deficiencies in the quality of the service provided.*
- Reklamacja powinna być złożona w recepcji niezwłocznie po zauważeniu uchybień, co umożliwi pracownikom poprawę w standardzie świadczonych usług lub przesłana listem poleconym (e-maillem) na adres Hotelu niezwłocznie po zakończeniu pobytu. / *A complaint shall be lodged at the reception as soon as the deficiencies are noticed, which will enable the staff to improve the standard of the services provided or sent by registered mail (e-mail) to the Hotel's address immediately after the end of the stay.*
- Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane: / *Properly submitted complaint should include the following details:*
 - dane Gościa i numer pokoju, jeżeli reklamacja dotyczy pokoju,
 - przedmiot reklamacji i żądanie objęte reklamacją,
 - okoliczności uzasadniające reklamację.
- Jeżeli Hotel bezzwłocznie nie usunie zgłaszanych przez Gościa zastrzeżeń, wówczas Hotel w ciągu 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji przez Gościa ustosunkuje się do reklamacji i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania. / *If the Hotel does not immediately rectify the concerns raised by the Guest, then the Hotel shall, within 30 (thirty) calendar days from the date of the Guest's complaint, respond to the complaint and notify the Guest of the manner of further proceedings.*
- Ponadto istnieje możliwość skorzystania przez Gościa, będącego Konsumentem, z posądzonych sposobów rozpatrywania reklamacji. Dochodzenie roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów/ In addition, there is the possibility for the Guest, who is a consumer, of out-of-court complaint procedure. Claims handling and rules for access to these procedures are available at the offices and on the websites of the district (city) consumer ombudsmen, social organisations whose statutory tasks include consumer protection, Voivodship Inspectorates of Trade Inspection and at the following Internet addresses of the Office of Competition and Consumer Protection: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php. http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.
- Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kontaktowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług. / *At the address: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, a platform for online dispute resolution between consumers and traders at EU level (ODR platform) is available. The ODR platform is an interactive and multilingual website with a one-stop shop for consumers and traders seeking the out-of-court resolution of a dispute concerning contractual obligations arising from an online sales or service contract.*
- Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Hotelem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa. / *The court having jurisdiction to resolve disputes between the Guest and the Hotel shall be the common court as defined by the provisions of generally applicable law.*

§8 Dane osobowe / *Personal data*

- Hotel Bergo Resort & SPA objęty jest systemem monitoringu wizyjnego. Administratorem danych osobowych jest Orkan Real Estate sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Warszawie przy ul. Mińskiej 25, 03-808 Warszawa, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000737396, REGON: 380574867, NIP: 1132977442. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, w szczególności o administratorze, celach i podstawach prawnych przetwarzania oraz o prawach przysługujących osobom, których dane dotyczą, dostępne są w recepcji Hotelu Bergo Resort & SPA oraz na stronie internetowej pod adresem: <https://www.berghotel.pl/polityka-prywatnosci/> Hotel Bergo Resort & SPA is under video surveillance. The controller of personal data is Orkan Real Estate sp. z o.o. sp. k. (Limited Liability Company, Limited Partnership) with its registered office in Warsaw, at 25 Mińska St., 03-808 Warsaw, entered in the Register of Entrepreneurs kept by the District Court for the Capital City of Warsaw, XIII Commercial Division of the National Court Register, under KRS No.: 0000737396, REGON: 380574867, NIP: 1132977442. Detailed information on the processing of personal data, particularly regarding the data controller, the purposes and legal bases for processing, and the rights of data subjects, is available at the reception of Bergo Resort & SPA and on the website at: <https://www.berghotel.pl/polityka-prywatnosci>

Regulamin obowiązuje od dnia 01.08.2024 r. / *The regulations are effective from August 1, 2024.*