



## FIVE SEASONS SZKLARSKA PORĘBA

# Regulamin Five Seasons Szklarska Poręba

Oznaczenia terminów:

**Five Seasons** – apartamenty w Szklarskiej Porębie w obiektach Five Seasons One przy ul. Caritas 1 c, Five Seasons Two przy ul. Kilińskiego 10C ul. oraz Five Seasons Three przy ul. Kilińskiego 10E wraz z restauracją, lobby barem oraz tarasem.

**Gość** – osoba fizyczna albo prawna, będąca stroną umowy świadczenia usług hotelowych (na pobyt wypoczynkowy lub turystyczny), będącego w dyspozycji Five Seasons.

### § 1. Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin obowiązują na terenie Five Seasons i dotyczy wszystkich osób w nim przebywających.
2. Wynajmujący apartamenty zwany jest w dalszej części regulaminu Five Seasons, natomiast najemca pokoju „Gościem”.
3. Opiekunem Gościa jest pracownik recepcji.
4. Regulamin Five Seasons określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie obiektu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłaty zadatku bądź całej należności za pobyt lub poprzez podpisanie karty rejestracyjnej. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i w pełni akceptuje warunki regulaminu i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
5. Regulamin Five Seasons jest dostępny w recepcji.

### § 2. Doba hotelowa

1. Pomieszczenie mieszkalne w Five Seasons, zwane w dalszej części „apartamentem ” wynajmowane jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 a kończy o godzinie 11:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji, najpóźniej do godziny 10:00 rano w dniu kończącego się pobytu. Five Seasons może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gościa nie przestrzegającego obowiązującego regulaminu.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
5. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą zgodną z aktualnym cennikiem Hotelu. Szczegółowe informacje odnośnie opłat związanych z przedłużeniem doby uzyskacie Państwo w recepcji hotelowej.

### § 3. Rezerwacja i meldunek

1. Rezerwacji można dokonać poprzez internet za pośrednictwem strony Five Seasons, za pośrednictwem stron pośredników, telefonicznie dzwoniąc do recepcji, mailowo lub osobiście w Five Seasons.
2. Po dokonaniu rezerwacji przez recepcję Gość otrzymuje drogą mailową umowę wstępnej rezerwacji, która zawiera warunki rezerwacji oraz informacje niezbędne do dokonania wpłaty zadatku lub zaliczki zgodnie z warunkami pobytu.
3. Jeśli zadatek nie wpłynie na konto bankowe Five Seasons w terminie wyznaczonym w umowie wstępnej rezerwacji lub wpłynie później, Gość zastrzega sobie prawo do sprzedaży apartamentu innej osobie i anulowania rezerwacji.
4. Podstawą do przyjęcia Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty rejestracyjnej.
5. Gość nie może przekazywać apartamentu osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
6. Five Seasons może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin obiektu wyrządzając szkodę w mieniu lub Gości, albo szkodę na osobie Gościa, pracownika lub innych osób przebywających w obiekcie, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowania obiektu.
7. Five Seasons zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Gościa bez podania przyczyny.
8. Five Seasons zastrzega sobie prawo do preautoryzacji karty płatniczej lub pobrania należności za cały pobyt podczas dokonywania czynności rejestracyjnych.
9. Dodatkowe należności wynikające z pobytu, Gość reguluje najpóźniej w dniu wyjazdu.



## FIVE SEASONS SZKLARSKA PORĘBA

# Regulamin Five Seasons Szklarska Poręba

10. W przypadku opuszczenia przez Gościa obiektu w terminie zawartym w umowie gwarantowanej rezerwacji, różnica w kosztach pobytu nie zostanie zwrócona.
11. W przypadku nieprzybycia Gościa w terminie zawartym w umowie gwarantowanej rezerwacji, Five Seasons nie zwraca kwoty wpłaconego zadatku.

#### § 4. Usługi

1. Five Seasons świadczy usługi o standardzie zgodnym ze swoją kategorią. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości prosimy Państwa o jak najszybsze zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi obsłudze niezwłoczną reakcję.
2. Five Seasons ma obowiązek zapewnić:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych osobowych,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Five Seasons
  - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko gdy wyrazi takie życzenie,
  - zmianę apartamentu w miarę posiadanych możliwości lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w apartamencie usterki nie będą mogły zostać usunięte.

#### § 5. Odpowiedzialność obiektu

1. Maksymalna liczba osób mogących przebywać w apartamencie jest zgodna z liczbą miejsc noclegowych określoną w ofercie danego apartamentu, tj. max 4 osoby. Ze względów bezpieczeństwa oraz komfortu Gości zabrania się przekraczania maksymalnej liczby osób przypisanej do apartamentu.
2. Obiekt nie ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu Cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.
3. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności z tytułu kradzieży pieniędzy, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli przedmioty te nie zostały oddane do depozytu i umieszczone w sejfie hotelowym.
5. W przypadku utraty przedmiotów, o których mowa powyżej, odszkodowanie nie przekracza sumy ustalonej zgodnie z postanowieniami Ministra Sprawiedliwości z dnia 14.11.1964 roku, nr 1, poz. 2 z późniejszymi zmianami. Five Seasons zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu Hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w sejfie.
6. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa.
7. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w pojeździe oraz żywe zwierzęta niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu hotelowym, czy poza terenem obiektu.

#### § 6. Odpowiedzialność gościa

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 wyrządzone przez dzieci.
2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go Gości.
3. Obiekt zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Gościa za wyrządzone szkody stwierdzone po jego wyjeździe, a w przypadku braku danych karty, ma prawo wystąpić do Gościa o finansowe odszkodowanie.
4. Z chwilą wystąpienia jakichkolwiek usterek lub uszkodzeń w pokoju, Gość jest zobowiązany poinformować o tym pracownika recepcji lub obsługi piętér.



## FIVE SEASONS SZKLARSKA PORĘBA

# Regulamin Five Seasons Szklarska Poręba

5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, obiekt może odmówić świadczenia dalszych usług Gościowi, który je narusza. Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądań obiektu, uregulowania należności za pobyt i ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia obiektu.
6. Ze względów bezpieczeństwa, Gość opuszczający apartament powinien każdorazowo zamknąć okno, wyjąć kartę z włącznika prądu, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi.
7. Obiektowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do obiektu, w przypadku opóźnienia lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

### § 7. Zwrot rzeczy pozostawionych

1. Przedmioty osobiste, pozostawione przez nieuwagę w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, zostaną odesłane na koszt gościa na wskazany adres.
2. W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji dotyczących odesłania pozostawionych rzeczy, obiekt przechowuje przedmioty na koszt właściciela, przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przejdą one na własność Five Seasons. Artykuły spożywcze, leki będą utylizowane natychmiast po znalezieniu.

### § 8. Cisza nocna

1. W obiekcie obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do godziny 07:00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług obiektu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.

### § 9. Postanowienia dodatkowe

1. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się w pokoju stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania urządzeń elektrycznych innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
2. W Five Seasons akceptujemy pobyt zwierząt za dodatkową opłatą i tylko w wybranych apartamentach.
3. W Hotelu istnieje możliwość korzystania z Amari Hilistic Spa by Five Seasons na podstawie odrębnych regulaminów, dostępnych w recepcji do których zapoznania się i przestrzegania zobowiązani są Goście.
4. W obiekcie obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych w tym papierosów elektronicznych. W razie wzbudzenia czujnika PPOŻ lub stwierdzenia przez personel hotelu naruszenia zakazu Gość zostanie obciążony kosztami odświeżenia pokoju w kwocie 1.500,00 złotych (słownie tysiąc złotych). W przypadku uruchomienia systemu przeciwpożarowego i przyjazdu straży pożarnej Gość zostanie obciążony kosztami. W obu przypadkach jest to koszt 2.500,00 złotych (słownie dwa tysiące pięćset złotych)
5. W obiekcie obowiązuje całkowity zakaz posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających. W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić apartament bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Five Seasons.
6. W pokojach hotelowych nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych tzn. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych itp.
7. W pokojach hotelowych obowiązuje system zarządzania elektrycznością oparty na kartach do pokoi. Karty wydane w recepcji należy umieszczać we włącznikach prądu po wejściu do pokoju. Zagubienie karty wiąże się z jednorazową opłatą w wysokości 200,00 zł.
8. Dane osobowe Gości są przetwarzane w celu świadczenia usług hotelarskich. Administratorem danych osobowych oznaczony w kartach meldunkowy jest Operator Five Seasons Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 15.
9. Zakazuje się prowadzenia na terenie obiektu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
10. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie obiektu, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz wykonywania innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości obiektu.
11. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w apartamentach ich wyposażeniu poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszając przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa Gości.



FIVE SEASONS  
SZKLARSKA PORĘBA

# Regulamin Five Seasons Szklarska Poręba

12. Aktualny cennik usług i opłat w obiekcie znajduje się w recepcji Five Seasons.

13. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu powinny być składane do kierownictwa obiektu pisemnie na adres e-mail:  
[repcja@fiveseasons.pl](mailto:repcja@fiveseasons.pl)

## § 10. Reklamacje

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług, stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest jej zgłoszenie pisemnie do recepcji Five Seasons. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
3. Reklamacje rozpatrzone zostaną w terminie 30 dni od ich otrzymania.
4. Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłana Gościowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, adres pocztowy lub droga telefoniczną.
5. Siedziba firmy: Operator Five Seasons Sp z o.o Sp k , ul. Marynarska 15, 02-674 Warszawa.