

GRAND LUBICZ



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG HOTELOWYCH przez Hotel Grand Lubicz***** Uzdrowisko Ustka

1. [DEFINICJE]

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

- 1.1. Dyrekcja Hotelu – osoba/osoby upoważnione do wykonywania czynności bieżącego zarządzania Hotelem;
- 1.2. Hotel – Hotel Grand Lubicz***** Uzdrowisko Ustka, położony w Ustce przy ul. Wczasowej 4, składający się z kompleksu budynków, w których znajdują się Pokoje Hotelowe oraz pomieszczenia przeznaczone na usługi gastronomiczne, rekreacyjne (w tym SPA i uzdrowskowe), sportowe, prowadzony i zarządzany przez Spółkę;
- 1.3. Gość – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z Usług hotelowych lub zawierająca z Hotelem umowę o świadczenie usług hotelowych;
- 1.4. Pokój Hotelowy – nieruchomość lokalowa, położona w Hotelu, w którym świadczone są usługi hotelowe;
- 1.5. Recepcja – recepcja Hotelu;
- 1.6. Spółka – Uzdrowisko Ustka Sp. z o.o. z siedzibą w Ustce, ul. Wczasowa 4, 76-270 Ustka, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000064190;
- 1.7. Usługi Hotelowe – usługa podstawowa, tj. usługa najmu Pokoju Hotelowego świadczona przez Hotel na rzecz Gościa oraz inne usługi świadczone przez Hotel na rzecz Gościa, m.in. usługi gastronomiczne, usługi rekreacyjne i usługi sportowe.

2. [PRZEDMIOT REGULAMINU]

- 2.1. Regulamin stanowi zbiór zasad obowiązujących w Hotelu, w szczególności określa zasady świadczenia Usług Hotelowych, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy o świadczenie Usług Hotelowych zawartej pomiędzy Spółką a Gościem.
- 2.2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu.
- 2.3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji, a także na stronie internetowej Hotelu pod adresem: <https://www.grandlubicz.pl/regulaminy> w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalanie jego treści.
- 2.4. W Hotelu obowiązują odrębne regulaminy dotyczące poszczególnych usług świadczonych na rzecz Gości, zawierające szczegółowe przepisy dotyczące konkretnych świadczeń jakie są dostępne w Hotelu, stanowiące załączniki do niniejszego Regulaminu. Regulaminy dotyczące poszczególnych usług będą miały zastosowanie w sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem.

GRAND LUBICZ



3. [USŁUGI HOTELOWE]

- 3.1. Hotel świadczy Usługi Hotelowe zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
- 3.2. Hotel w ramach świadczonych Usług Hotelowych ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - 3.2.1. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku;
 - 3.2.2. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu oraz poszanowanie prawa Gościa do prywatności;
 - 3.2.3. profesjonalną i uprzejmą obsługę;
 - 3.2.4. sprzątanie Pokoju Hotelowego i wykonywanie niezbędnej naprawy wyposażenia Pokoju Hotelowego podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie;
 - 3.2.5. sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić Pokój Hotelowy lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
- 3.3. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - 3.3.1. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
 - 3.3.2. budzenie o wyznaczonej godzinie;
 - 3.3.3. przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu w depozycie w Recepcji;
 - 3.3.4. przechowanie bagażu Gościa;
 - 3.3.5. zamawianie taxi.
- 3.4. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi do Pokoju Hotelowego wstawiane jest łóżeczko, wanienka oraz inne akcesoria dziecięce. Za powyższą usługę mogą obowiązywać dodatkowe opłaty.

4. [DOBA HOTELOWA]

- 4.1. Pokój Hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
- 4.2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 dnia następnego.

5. [REZERWACJA USŁUG HOTELOWYCH]

- 5.1. Oferta Hotelu wraz z opisem Pokoi Hotelowych jest dostępna na stronie www.grandlubicz.pl oraz na wybranych internetowych portalach rezerwacyjnych.
- 5.2. Rezerwacji Usług Hotelowych Gość może dokonać poprzez:
 - 5.2.1. stronę internetową Hotelu www.grandlubicz.pl;
 - 5.2.2. za pośrednictwem internetowych portali rezerwacyjnych;

GRAND LUBICZ



- 5.2.3. telefonicznie pod nr tel. 59 841 82 00
- 5.2.4. poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres rezerwacja@grandlubicz.pl
- 5.2.5. osobiście za pośrednictwem Recepcji.
- 5.3. W przypadku rezerwacji dokonywanej poprzez stronę internetową Hotelu www.grandlubicz.pl zastosowanie mają warunki zawarte w POTWIERDZENIU REZERWACJI, otrzymanym przez Gościa.
- 5.4. W przypadku dokonania rezerwacji w sposób, o którym mowa w punktach 5.2.3.-5.2.4. rezerwacja Usługi Hotelowej jest dokonana z chwilą potwierdzenia jej przez Hotel. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia przez Hotel rezerwacja Usługi Hotelowej nie jest dokonana.
- 5.5. W terminie określonym w POTWIERDZENIU REZERWACJI Gość zobowiązany jest do uiszczenia zadatku w wysokości stanowiącej określony % łącznej ceny zarezerwowanego pobytu, w zależności od rodzaju oferty, z której Gość korzysta. Informacja o wysokości zadatku jest przekazywana Gościom najpóźniej w momencie dokonywania rezerwacji w warunkach zawartych w POTWIERDZENIU REZERWACJI, które Gość otrzymuje po dokonaniu rezerwacji. Kwota zadatku zaliczana jest na poczet ceny pobytu wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji. Zasady zwrotu zadatku w razie rezygnacji z pobytu w Hotelu określa punkt 6 niniejszego Regulaminu.

6. [WARUNKI ANULACJI, ZMIANY TERMINU I PRZEDŁUŻENIA POBYTU]

- 6.1. Anulacja pobytu powinna mieć formę pisemną lub elektroniczną tj. e-mail. W przypadku rezygnacji z pobytu:
 - 6.1.1. złożonej najpóźniej na 7 dni przed datą rozpoczęcia pobytu - anulacja jest bezpłatna. Hotel jest zobowiązany w terminie 21 dni do zwrotu pełnej kwoty zadatku na rachunek bankowy wskazany przez gościa.
 - 6.1.2. złożonej w terminie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem pobytu - Gościowi nie przysługuje zwrot zadatku.
- 6.2. W razie anulacji pobytu z przyczyn leżących z winy Hotelu, wpłacony przez Gościa zadek podlega zwrotowi w dwukrotnej wysokości.
- 6.3. Rezygnacja z pobytu w trakcie jego trwania powoduje 100% obciążenie Gościa opłatą również za okres pobytu, z którego zrezygnował.
- 6.4. W terminie do 7 dni przed rozpoczęciem pobytu możliwa jest jednorazowa zmiana terminu pobytu z uwzględnieniem faktu, iż cena w nowym wybranym terminie może być różna od ceny pierwotnej (nie dotyczy rezerwacji w okresie świąt i długich weekendów). Możliwość zmiany terminu musi zostać potwierdzona przez Hotel, a w przypadku różnicy cen, Gość ma obowiązek dokonania zapłaty zadatku w prawidłowej, zgodnej z punktem 5.5. niniejszego Regulaminu, wysokości. W przypadku braku wpłaty zadatku we właściwej wysokości i w podanym terminie, nowa rezerwacja zostanie automatycznie anulowana.
- 6.5. Po upływie 7 dni przed rozpoczęciem pobytu nie ma możliwości wprowadzenia jakiegokolwiek modyfikacji do złożonej rezerwacji.
- 6.6. W przypadku ofert bezzwrotnych anulacja bądź zmiana terminu pobytu nie jest możliwa.

GRAND LUBICZ



- 6.7. Zatrzymanie Pokoju Hotelowego po godzinie 11:00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu o kolejną dobę hotelową, za którą Gość obowiązany jest dokonać pełnej zapłaty, z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy kolejna doba hotelowa jest już zarezerwowana przez innego Gościa, wówczas Gość, o którym mowa na wstępie niniejszego zdania, obowiązany jest dokonać zapłaty 500 zł za każdą dodatkową godzinę zatrzymania Pokoju Hotelowego.
- 6.8. Życzenie przedłużenia okresu pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia do Hotelu, Gość powinien zgłosić niezwłocznie, najpóźniej do godziny 10:00 w dniu, w którym upływa termin pobytu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności Pokoi Hotelowych.
- 6.9. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia okresu pobytu w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 6.10. Odrębne zasady rezerwacji, w tym warunki skrócenia i przedłużenia pobytu obowiązują wobec rezerwacji dokonywanych w ramach ofert specjalnych, w szczególności bezzwrotnych, jak również wobec rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem internetowych portali rezerwacyjnych. Zmian rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem internetowych portali rezerwacyjnych można dokonać wyłącznie za pośrednictwem tych portali.

7. [MELDUNEK]

- 7.1. Podstawą zameldowania Gościa w Hotelu jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej. Nieuzasadniona odmowa okazania dokumentu tożsamości lub podpisania karty meldunkowej uprawnia Hotel do odmowy świadczenia na rzecz Gościa Usług Hotelowych.
- 7.2. W przypadku, gdy z Gościem przebywają osoby, które pozostają pod jego opieką prawną, obowiązkiem Gościa jest dokonanie zameldowania tych osób.
- 7.3. W związku z wprowadzeniem w Hotelu Standardów Ochrony Małoletnich Gość Hotelowy będzie poproszony o okazanie dokumentów tożsamości oraz podanie danych osobowych osób małoletnich przebywających w Hotelu. W przypadku przebywania w Hotelu z dziećmi, których Gość nie jest opiekunem prawnym, wymagamy zgody rodziców lub prawnych opiekunów dzieci na pobyt w naszym Hotelu. Wzór zgody dostępny jest na recepcji Hotelu.
- 7.4. Gość nie może przekazywać Pokoju Hotelowego innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
- 7.5. Osoby niezameldowane mogą przebywać gościnnie w Pokoju Hotelowym Gościa od godziny 7:00 do godziny 22:00.
- 7.6. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu pre-autoryzacji karty płatniczej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt oraz dodatkowo 500,00 zł na dodatkowe usługi. Niewykorzystany przez Gościa depozyt (pre-autoryzacja) podlega zwolnieniu po zakończeniu pobytu Gościa w Hotelu, po uprzednim zweryfikowaniu Pokoju Hotelowego, w tym także wykorzystania przez Gościa minibaru. Po zwolnieniu środków (w przypadku pre-autoryzacji karty płatniczej) czas trwania zwrotu jest uzależniony od banku Gościa. Z reguły zwrot środków na kartę lub konto bankowe może potrwać od kilku dni roboczych do kilku tygodni, w zależności od polityki banku, który obsługuje płatności. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za czas oczekiwania na zwrot środków, ponieważ jest to procedura zależna od instytucji finansowej

GRAND LUBICZ



8. [OBOWIĄZKI GOŚCIA]

- 8.1. Podczas pobytu w Hotelu Gość zobowiązany jest zachowywać się w sposób zgodny z zasadami współżycia społecznego, jak również odnosić się z szacunkiem do innych Gości, pracowników Hotelu oraz innych osób przebywających w Hotelu.
- 8.2. Niedopuszczalne jest zachowywanie się przez Gości wobec innych Gości, pracowników Hotelu oraz innych osób przebywających w Hotelu w sposób rażąco nieodpowiedni, w szczególności wulgarny lub agresywny.
- 8.3. Z Usług Hotelowych mogą korzystać osoby, których stan zdrowia nie stanowi zagrożenia dla innych osób przebywających w Hotelu.
- 8.4. Zachowanie Gościa podczas pobytu w Hotelu nie może zakłócać spokojnego pobytu w Hotelu innych Gości.
- 8.5. Gość ma obowiązek poszanowania ciszy nocnej, która obowiązuje w Hotelu od godziny 22:00 do godziny 6:00 następnego dnia.
- 8.6. Ze względów bezpieczeństwa przy każdym opuszczeniu Pokoju Hotelowego Gość ma obowiązek wyłączenia telewizora, zgaszenia światła, zakręcenia kranów, wyłączenia żelazka, będącego na wyposażeniu Hotelu, schowania do sejfów (o ile dotyczy) wszelkich kosztownych przedmiotów, jak również zamknięcia okien i drzwi do Pokoju Hotelowego.
- 8.7. Ze względów bezpieczeństwa przeciwpożarowego Gościowi nie wolno używać w Pokoju Hotelowym oraz na terenie Hotelu urządzeń typu grzałki i żelazka elektryczne i innych podobnych urządzeń, niestanowiących wyposażenia Hotelu. Z powyższego zakazu wyłączone są: ładowarki telefonów komórkowych oraz zasilacze innych urządzeń RTV.
- 8.8. Zakazane jest przechowywanie w Pokojach Hotelowych oraz na terenie Hotelu przedmiotów i substancji niebezpiecznych, zagrażających życiu i zdrowiu innych osób, jak np. broń palna, amunicja, materiały wybuchowe i łatwopalne.
- 8.9. Gość zobowiązany jest do zachowania należytej staranności w pieczy nad swoimi bagażami, kosztownymi przedmiotami oraz zwierzętami.
- 8.10. Gościowi nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w Pokoju Hotelowym, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
- 8.11. Po zakończeniu pobytu Gość ma obowiązek pozostawienia udostępnionego mu Pokoju Hotelowego oraz znajdującego się w nim wyposażenia w stanie niepogorszonym.
- 8.12. Najpóźniej w chwili wymeldowania Gość ma obowiązek zapłaty pełnej należności za pobyt w Hotelu oraz dodatkowe Usługi Hotelowe, z których korzystał w sposób odpłatny, a także uiścić opłaty wskazane w punkcie 10.3-10.5 Regulaminu, jeśli Gość zostanie tymi opłatami obciążony przez Hotel. Zapłata następuje kartą płatniczą lub gotówką.
- 8.13. W chwili wymeldowania Gość ma obowiązek oddania do Recepcji otrzymanych przy zameldowaniu kart do Pokoju Hotelowego. W przypadku braku zwrotu kluczy/ kart lub ich zgubienia Gość zostanie obciążony kwotą 30 zł za każdą kartę do Pokoju Hotelowego oraz 100 zł za każdą kartę basenową.

GRAND LUBICZ



8.14. Gość zobowiązany jest do poinformowania Recepcji o spożytych produktach w momencie wymeldowania, aby możliwe było ich prawidłowe rozliczenie. Jeżeli Gość nie zgłosi takiej informacji, hotel może podjąć działania mające na celu obciążenie Gościa kosztami tych produktów po wymeldowaniu, wysyłając prośbę o opłacenie rachunku. To ważne, aby Gość zwrócił uwagę na konieczność zgłoszenia spożytych produktów, by uniknąć późniejszych niedogodności związanych z naliczeniem dodatkowych opłat.

9. [ODMOWA ŚWIADCZENIA USŁUG HOTELOWYCH]

9.1. Hotel uprawniony jest do odmowy przyjęcia danej osoby do Hotelu i świadczenia na jej rzecz Usług Hotelowych w przypadku, gdy przy zameldowaniu:

9.1.1. okaże się, że osoba ta jest nietrzeźwa lub pod wpływem środków odurzających;

9.1.2. osoba ta wykazuje agresję słowną lub fizyczną wobec innych Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.

9.1.3. osoba odmawia okazania dokumentu tożsamości lub podpisania karty meldunkowej

9.2. Hotel może w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczenia na rzecz Gościa Usług Hotelowych w przypadku gdy Gość:

9.2.1. rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez:

9.2.1.1. zachowania wskazane w punkcie 9.1.1-9.1.3;

9.2.1.2. wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym;

9.2.1.3. wyrządzenie szkody na osobie innych Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu;

9.2.1.4. zakłócanie pobytu w Hotelu innym Gościom, powodujące zgłaszanie przez innych Gości skarg, reklamacji lub wystawianie w Internecie negatywnych opinii na temat Hotelu, np.:

9.2.1.4.1. nadmierne hałasowanie w czasie ciszy nocnej, w tym słuchanie zbyt głośno muzyki;

9.2.1.4.2. wszczynanie lub uczestniczenie na terenie Hotelu w awanturach i kłótniach z innymi Gośćmi, pracownikami Hotelu lub innymi osobami przebywającymi na terenie Hotelu;

9.2.1.4.3. obrażanie innych Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających na terenie Hotelu;

9.2.1.4.4. zachowywanie się w sposób wulgarny wobec Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających na terenie Hotelu;

9.2.1.4.5. niewymienione wyżej uciążliwe lub niewłaściwe zachowania, będące przedmiotem skarg, reklamacji lub negatywnych opinii innych Gości;

9.2.2. zagraża lub może zagrażać bezpieczeństwu, zdrowiu lub życiu innych osób przebywających na terenie Hotelu.

GRAND LUBICZ



- 9.2.3. co najmniej trzykrotnie zgłosił Recepcji lub Dyrekcji Hotelu, w obecności innych Gości lub innych osób przebywających na terenie Hotelu, oczywiście bezzasadne skargi lub reklamacje dotyczące świadczonych na jego rzecz Usług Hotelowych.
- 9.3. W przypadku, o którym mowa w pkt 9.2. Gość ma obowiązek opuścić Hotel w ciągu 1 h od chwili otrzymania od Dyrekcji Hotelu lub Recepcji informacji o rozwiązaniu zawartej z Gościem lub na rzecz Gościa umowy o świadczenie usług hotelowych. Przed opuszczeniem Hotelu Gość ma obowiązek zapłaty na rzecz Hotelu pełnej należności za pobyt w Hotelu.
- 9.4. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w pkt 9.2. w przypadku zachowań tam wymienionych Hotel ma prawo w ciągu roku od wystąpienia tych zachowań odmówić danej osobie przyjęcia do Hotelu i świadczenia na jej rzecz Usług Hotelowych w przypadku zgłoszenia przez Gościa chęci skorzystania z Usług Hotelowych po raz kolejny, lub odmówić przedłużenia pobytu w Hotelu.
- 9.5. Hotel ma prawo skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w pkt 9.4. także wówczas, gdy nie skorzystał wcześniej z uprawnienia, o którym mowa w pkt 9.2.

10. [ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCIA]

- 10.1. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy Gościa, osób pozostających pod jego opieką, osób zaproszonych przez Gościa do Pokoju Hotelowego, jak również za szkody spowodowane przez przebywające z Gościem zwierzęta. Za elementy wyposażenia Hotelu uważa się również zamontowane w pokojach i łazienkach dozowniki kosmetyków hotelowych, w tym m.in. żelu pod prysznic, szamponu. Zabieranie, demontaż lub uszkodzanie tych dozowników jest zabronione i będzie traktowane jako szkoda w mieniu Hotelu. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty płatniczej Gościa za wyrządzone szkody oraz nieopłacone Usługi Hotelowe także po opuszczeniu przez niego Hotelu. W przypadku szkód nieobjętych regulacją załączników wskazanych w zdaniu poprzednim, wysokość szkody zostanie określona z zastosowaniem cen rynkowych.
- 10.2. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody w przedmiotach, wyposażeniu i urządzeniach technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
- 10.3. Na terenie Hotelu obowiązuje bezwzględny zakaz palenia wyrobów tytoniowych, poza wydzieloną strefą na II piętrze. Niestosowanie się do powyższego zakazu skutkować będzie obciążeniem Gościa karą umowną w wysokości 500,00 zł. za każdorazowe naruszenie zakazu, nie więcej jednak niż 3.000,00 zł
- 10.4. W przypadku naruszenia przez Gościa ciszy nocnej i dalszego naruszania przez Gościa w toku danej doby hotelowej ciszy nocnej, mimo zwrócenia Gościowi uwagi przez pracownika Hotelu, Gość zostanie obciążony karą umowną w wysokości 1000zł za naruszenie ciszy nocnej.
- 10.5. Gość, który naruszył postanowienia Regulaminu, obowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów wynikających z przyznania przez Hotel innym Gościom rekompensaty za niedogodności spowodowane zachowaniem Gościa naruszającego postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 10.6. Kary umowne i koszty, o których mowa w pkt 10.3.-10.5. Gość ma obowiązek uiścić najpóźniej w chwili wymeldowania się z Hotelu.

GRAND LUBICZ



- 10.7. W przypadku wyrządzenia przez Gościa szkody materialnej lub osobistej innym Gościom lub osobom przebywającym na terenie Hotelu, Gość ponosi wobec takich osób wyłączną odpowiedzialność.
- 10.8. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone Usługi Hotelowe.

11. [ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU]

- 11.1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie i na zasadach określonych przepisami prawa.
- 11.2. Gość ma obowiązek poinformowania recepcji Hotelu o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
- 11.3. Hotel odpowiada za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną tylko wówczas, jeśli przedmioty te zostały oddane Hotelowi na przechowanie do depozytu w Recepcji.
- 11.4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym.
- 11.5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu pozostawionego na parkingu hotelowym, a także przedmiotów w nim pozostawionych ani za utratę żywych zwierząt.

12. [REKLAMACJE]

- 12.1. Goście mają prawo do składania reklamacji dotyczących świadczonych na ich rzecz Usług Hotelowych.
- 12.2. Wszelkie reklamacje Gościa przyjmuje Recepcja.
- 12.3. Reklamacje powinny być zgłoszone niezwłocznie po dostrzeżeniu przez Gościa niezgodności z zadeklarowanym przez Hotel przy dokonywaniu rezerwacji standardem świadczenia Usług.
- 12.4. Hotel zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Gościowi pisemnie lub elektronicznie – na adres wskazany przez Gościa.
- 12.5. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w pkt 12.4. jest równoznaczny z jej uznaniem.
- 12.6. Zgłoszenie reklamacji w żaden sposób nie zwalnia Gościa z obowiązku zapłaty na rzecz Hotelu pełnej należności za pobyt i inne Usługi dodatkowe lub opłaty.

GRAND LUBICZ



13. [POSTANOWIENIA DODATKOWE]

13.1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju Hotelowym przez Gościa opuszczającego Pokój Hotelowy zostaną odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje przedmioty przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze nie będą przechowywane przez Hotel.

13.2. Za dodatkową opłatą Hotel akceptuje zwierzęta w Pokojach Hotelowych, jednakże Gość zobowiązany jest do prowadzenia zwierzęcia na terenie Hotelu na uwięzi oraz usuwania wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę. Opłata za pobyt zwierzęcia z Gościem w Hotelu wynosi 120 zł za dobę hotelową. Więcej szczegółów dotyczących przyjmowania zwierząt znajduje się w Regulaminie Przyjmowania Zwierząt.

14. [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

14.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych powszechnie obowiązujących aktów prawnych.

14.2. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług hotelowych i wszelkich sporów wynikłych na jej gruncie jest prawo polskie.

14.3. Załączniki stanowią integralną część niniejszego Regulaminu.

14.4. Hotel zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu zastosowanie ma Regulamin obowiązujący w dniu złożenia rezerwacji.

14.5. Data opublikowania aktualnej treści Regulaminu: 05.05 2025 r