REGULAMIN HOTELU GRAPE TOWN

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin obowiązuje na terenie obiektu PARK 79 i dotyczy wszystkich osób korzystających z Usług Hotelu oraz osób przebywających w Hotelu i na terenie nieruchomości Hotelu. Hotel znajduje się w Zielonej Górze przy Al. Wojska Polskiego 79,
2. Operatorem Hotelu jest OCX PRIM sp. z o.o. (**Usługodawca**), z siedzibą w Zielonej Górze, ul. Zimna 1, wpisany do rejestru w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Rejestr Przedsiębiorców pod nr KRS 0000451975, NIP 9291854437, Regon 081114605.
3. Usługi Hotelu oznaczają wszystkie usługi świadczone dla Gości Hotelowych przez Usługodawcę, zgodnie z niniejszym Regulaminem, to jest usługi hotelarskie zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, w tym w szczególności:
    a. wynajem pokoi hotelowych,
    b. usługi gastronomiczne,
    c. usługi rekreacji i odnowy biologicznej,
    d. organizacja imprez, spotkań okolicznościowych, konferencji itp.
    e. wynajem sal konferencyjnych, restauracyjnych i bankietowych,
    f. wynajem miejsca parkingowego.
4. **Gość Hotelowy** oznacza osobę fizyczną, która korzysta z Usług Hotelu.
5. **Zleceniodawca** oznacza podmiot (osobę fizyczną, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną) korzystającą z Usług Hotelu na podstawie indywidualnej umowy o świadczenie usług (**Umowa o Świadczenie Usług**). Do osoby fizycznej korzystającej z Usług Hotelu na podstawie i w ramach Umowy o Świadczenie Usług stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu odnoszące się do Gościa Hotelowego.
6. Regulamin Hotelu określa zasady świadczenia Usług Hotelu, zasady przebywania przez Gości Hotelowych na terenie Hotelu, a także zasady

odpowiedzialności Usługodawcy oraz Gości Hotelowych i odpowiednio Zleceniodawców w związku ze świadczeniem i korzystaniem z Usług Hotelu.

7. Regulamin Hotelu stanowi integralną część umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie przez Gościa Hotelowego rezerwacji, poprzez zapłatę zadatku bądź całej należności za pobyt lub poprzez podpisanie karty meldunkowej lub odpowiednio poprzez zawarcie przez Zleceniodawcę z Usługodawcą Umowy o Świadczenie Usług. Dokonując w/w czynności Gość Hotelowy lub odpowiednio Zleceniodawca potwierdza, iż zapoznał się i w pełni akceptuje warunki Regulaminu i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
8. Regulamin Hotelu jest dostępny w Recepcji hotelowej oraz na stronie internetowej www.grapetown.pl

§2
REZERWACJA

1. Rezerwacji pokoi i usług hotelowych można dokonać poprzez internetowe systemy rezerwacji, drogą telefoniczną, drogą poczty elektronicznej lub osobiście w Recepcji Hotelu. Rezerwacji może dokonać osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio także do rezerwacji dokonywanych przez Zleceniodawców w takim zakresie, w jakim Umowa o Świadczenie Usług nie stanowi inaczej.
3. W celu dokonania rezerwacji konieczne jest podanie danych osobowych niezbędnych do realizacji Usług (takich jak: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, numeru dokumentu tożsamości, rejestracji samochodu) oraz opłacenie w części lub w całości kosztów pobytu – w zależności od regulaminu danej oferty lub indywidualnych uzgodnień. Gość Hotelowy jest zobowiązany do podawania jedynie kompletnych i poprawnych danych. Gość przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie Usługodawcy informacji niezgodnych z prawdą lub wprowadzających w błąd.
4. W przypadku, gdy regulamin danej oferty nie wymaga opłacenia w jakiejkolwiek części kosztów pobytu przed jego rozpoczęciem, Usługodawca nie gwarantuje Gościowi Hotelowemu rezerwacji pokoju.

5. W czasie dokonywania rezerwacji Usługodawca (lub pośrednik działający na rzecz Usługodawcy) poinformuje Gościa Hotelowego o:
    a. głównych danych dotyczących rezerwacji,
    b. cenie Usługi,
    c. danych identyfikujących Usługodawcę,
    d. konieczności dodatkowej płatności za usługi nie objęte rezerwacją, w przypadku zamawiania przez Gościa Hotelowego dodatkowych usług podczas pobytu w Hotelu,
    e. warunkach anulacji rezerwacji.
6. Po dokonaniu rezerwacji Usługodawca prześle Gościowi Hotelowemu za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail potwierdzenie rezerwacji wraz z informacjami, o których mowa w ust. 5. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie lub osobiście wskazane w ust. 5 informacje zostaną przekazane Gościowi Hotelowemu w trakcie dokonywania rezerwacji lub w inny ustalony z Gościem Hotelowym sposób.
7. W razie wymagania przez Usługodawcę przedpłaty, powinna ona być zapłacona w uzgodnionym terminie na wskazany numer rachunku bankowego.
8. W razie braku odnotowania przedpłaty w wyznaczonym terminie, Usługodawca może anulować rezerwację.
9. Płatności można dokonać gotówką, przelewem, kartą płatniczą, kredytową lub zgodnie z warunkami obowiązującymi u danego pośrednika.
10. Usługodawca akceptuje następujące karty płatnicze: American Express, VISA, Mastercard, Maestro,
11. Gdy Usługodawca nie będzie w stanie zapewnić zarezerwowanego pokoju hotelowego, Gość Hotelowy zostanie niezwłocznie zawiadomiony. W takim przypadku Usługodawca zapewni zakwaterowanie w najbliższym hotelu o podobnym standardzie. W tym przypadku Usługodawca pokryje również koszt jednego transportu w obie strony pomiędzy hotelem zastępczym i Hotelem.
12. Rezygnacja z dokonanej przez Gościa Hotelowego rezerwacji powinna nastąpić w ten sam sposób, w który została dokonana.
13. Rezygnacja z rezerwacji pokoju hotelowego jest możliwa najpóźniej na 1 dzień przed deklarowanym dniem rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu do godz. 12:00, chyba, że warunki danej oferty stanowią inaczej.

14. W przypadku rezygnacji po upływie terminu, o którym mowa w ust. 13 lub niestawienia się przez Gościa Hotelowego w Hotelu w deklarowanym dniu rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu, Gość Hotelowy będzie zobowiązany do zapłaty opłaty rezerwacyjnej, chyba, że rezerwacja została dokonana w ramach oferty, której zasady stanowią inaczej.

§3
DOBA HOTELOWA, TERMIN POBYTU

1. Pokój w Hotelu wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00, a kończy o godzinie 12:00 dnia następnego.
3. Jeśli Gość Hotelowy nie określił czasu pobytu w momencie najmu pokoju, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Życzenie przedłużenia pobytu lub wydłużenia doby hotelowej Gość Hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godz. 9:00 w dniu pierwotnego wyjazdu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa Hotelowego w Hotelu w przypadku niedokonania pełnej płatności za dotychczasowy pobyt lub w przypadku nieprzestrzegania obowiązującego Regulaminu.
6. W sytuacji, gdy Gość Hotelowy nie opuści pokoju po upływie terminu pobytu, Usługodawca zastrzega sobie prawo do komisyjnego spakowania rzeczy Gościa Hotelowego przez co najmniej dwóch przedstawicieli Usługodawcy, przy czym jednym z nich musi być Główny Manager Hotelu lub Kierownik Działu. Spakowane rzeczy znajdą się w depozycie Hotelu i będą do odbioru w Recepcji.
7. Życzenie skrócenia pobytu musi zostać zgłoszone przez Gościa w Recepcji hotelowej najpóźniej do godziny 12:00 na dzień przed planowanym wyjazdem. W przeciwnym razie kolejną dobę hotelową uznaje się za rozpoczętą, chyba że zasady wykupionej przez Gościa oferty stanowią inaczej.

§4

MELDUNEK I POBYT W HOTELU

1. Podstawą do przyjęcia Gościa Hotelowego jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty rejestracyjnej.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do **preautoryzacji** karty płatniczej lub pobrania należności za cały pobyt podczas dokonywania czynności meldunkowych.
3. Dodatkowe należności wynikające z pobytu, Gość Hotelowy reguluje najpóźniej w dniu wyjazdu.
4. W przypadku nieuregulowania wszystkich należności związanych z pobytem Usługodawca jest uprawniony do obciążenia Gościa Hotelowego za wszelkie zrealizowane na jego rzecz usługi i towary.
5. Gość Hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, bez uprzedniego meldunku osoby trzeciej w Recepcji, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
6. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym po uprzednim poinformowaniu przez Gościa Hotelowego Recepcji, tylko w godzinach 7:00-22:00.
7. W Hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do godz. 7:00, za wielokrotne nieprzestrzeganie ciszy nocnej obowiązuje **kara umowna w wysokości 500,00 PLN**,
8. Zachowanie Gości Hotelowych i osób korzystających z Usług Hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości Hotelowych. Usługodawca może odmówić dalszego świadczenia Usług osobie, która narusza tę zasadę.
9. Usługodawca może odmówić przyjęcia Gościa Hotelowego, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin wyrządzając szkodę w mieniu Hotelu lub Gości Hotelowych albo szkodę na osobie Gościa Hotelowego, pracownika Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości Hotelowych lub funkcjonowania Hotelu.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Gościa Hotelowego z uzasadnionych przyczyn.

11. W Hotelu obowiązuje **zakaz palenia** wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych. W przypadku naruszenia zakazu Gość Hotelowy może zostać obciążony **karą porządkową w wysokości 1000,00 PLN** za każde stwierdzone naruszenie zakazu, a także obowiązkiem pokrycia kosztu wezwania służb powiadomionych automatycznie przez system przeciwpożarowy.
12. Usługodawca informuje, że w Hotelu na Nieruchomości w strefach ogólnodostępnych (recepcja, lobby, restauracja, fitness, baseny, korytarze, centrum konferencyjne) został zainstalowany, ze względów bezpieczeństwa, system monitoringu z wykorzystaniem video-kamer.

§ 5
BEZPIECZEŃSTWO

1. Każdorazowo, opuszczając pokój hotelowy, Gość Hotelowy ma obowiązek należycie go zabezpieczyć, tak aby dostęp osób trzecich nie był możliwy. W czasie nieobecności Gościa Hotelowego w pokoju, okna i drzwi muszą pozostać zamknięte.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych urządzeń lub przedmiotów nie stanowiących wyposażenia pokoju (np. grzałka, kuchenka elektryczna, świece itp.).
3. W wypadku zauważenia pożaru Gość Hotelowy powinien w miarę możliwości zawiadomić o zagrożeniu personel Hotelu i skierować się do wyjścia zgodnie z instrukcją wskazującą kierunek ewakuacji.
4. Do czasu przybycia straży pożarnej i/lub innych właściwych służb ratowniczych lub porządkowych odpowiedzialność za ewakuację osób znajdujących się w Obiekcie ponosi personel Hotelu.
5. W Hotelu funkcjonuje dźwiękowy system ostrzegawczy, który w razie zagrożenia informuje o koniecznych zachowaniach, jakie należy podjąć. Gość Hotelowy zobowiązany jest zastosować się do komunikatów przekazywanych przez system a także do poleceń i instrukcji wydawanych przez pracowników Hotelu.
6. W pokoju hotelowym znajduje się sejf pokojowy. Zaleca się przechowywanie w nim dokumentów, gotówki, papierów wartościowych, kosztowności albo

przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, o ile przedmioty te nie zostały złożone przez Gościa Hotelowego w sejfie hotelowym.

7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie przedmiotów złożonych przez Gości Hotelowych w sejfie pokojowym, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 6
USŁUGI HOTELU

1. Usługodawca świadczy Usługi o standardzie zgodnym z kategorią Hotelu. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości Usług Hotelu, Gość Hotelowy jest proszony o jak najszybsze zgłoszenie ich w Recepcji, co umożliwi obsłudze Hotelu niezwłoczną reakcję.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
    a. warunki do wypoczynku,
    b. bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych osobowych,
    c. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich Usług świadczonych przez Hotel,
    d. sprzątanie pokoju,
    e. wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń
    f. sprawną pod względem technicznym obsługę; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły zostać usunięte, Hotel dołoży starań, aby w miarę możliwości złagodzić powstałe niedogodności,
    g. w przypadku opisanym powyżej lub naprawy uszkodzeń Gość Hotelowy zrzeka się roszczeń i praw do rekompensaty.

3. Sprzątanie pokoju odbywa się podczas nieobecności Gościa Hotelowego wyłącznie na jego życzenie, zgłoszone w Recepcji najpóźniej do godziny 12:00 w dniu, w którym ma zostać zrealizowane (osobiście lub telefonicznie pod numerem wewnętrznym 300). W przypadku obecności Gościa w pokoju, sprzątanie może zostać przeprowadzone wyłącznie za jego wyraźną zgodą.

4. Gość Hotelowy ma obowiązek niezwłocznie zgłosić każdą usterkę techniczną Recepcji Hotelu (osobiście lub telefonicznie pod numerem wewnętrznym 300); Hotel zastrzega sobie prawo do dokonania naprawy bez zgody Gościa w przypadku usterek uznanych za krytyczne.

5.. Hotel świadczy w cenie pobytu następujące usługi:

a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
b. budzenie o wyznaczonej godzinie,
c. możliwość korzystania z łącza internetowego,
d. przechowywanie w sejfie hotelowym zlokalizowanym na zapleczu Recepcji przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa Hotelowego w Hotelu, zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu Cywilnego,
e. przechowywanie bagażu (Hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz odmówić przyjęcia na przechowanie rzeczy niemających cech bagażu osobistego),
f. zamawianie usługi transportowej.

4. Na życzenie Gościa Hotelowego, Hotel świadczy odpłatnie następujące usługi:
   a. usługi gastronomiczne, w tym room service, mini bar,
   b. usługi SPA,
   c. usługi związane z wynajęciem torów na kręgielni,
   d. skanowanie, kserowanie i drukowanie dokumentów,
   e. pranie i prasowanie,
   f. wynajem miejsca parkingowego.
5. W Hotelu istnieje możliwość korzystania ze strefy SPA i Wellness. Zasady korzystania ze strefy SPA i Wellness określają odrębne regulaminy , dostępne w Recepcji Hotelu, Recepcji SPA i na stronie internetowej Hotelu. Gość Hotelowy powinien zapoznać się z treścią tych regulaminów przed skorzystaniem z usług oraz przestrzegać ich postanowień.

§ 7
PARKING

1. Na terenie nieruchomości Hotelu znajdują się parkingi (Parking Hotelowy), z których korzystanie jest dodatkowo płatne. Istnieje możliwość rezerwacji miejsca parkingowego. W przypadku braku rezerwacji miejsca parkingowego są one oferowane Gościom Hotelowym w ramach dostępności.
2. Cena skorzystania z Parkingu Hotelowego wskazana jest w odrębnych regulaminach dla każdego z parkingu.
3. Parking Hotelowy nie jest parkingiem strzeżonym.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa Hotelowego.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty oraz zwierzęta pozostawione w pojeździe niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na Parkingu Hotelowym, czy poza parkingiem w obrębie nieruchomości Hotelu.
6. Zasady korzystania z Parkingu Hotelowego są określone w odrębnych regulaminach, dostępnych w Recepcji Hotelu.

§ 8
PRZYJMOWANIE ZWIERZĄT

1. W Hotelu nie jest dopuszczalne przebywanie zwierząt towarzyszących Gościom Hotelowym.
2. Hotel nie akceptuje zwierząt domowych żadnego rodzaju ani wielkości, w tym psów i kotów, bez względu na ich wagę.
3. Ze względu na komfort wszystkich Gości Hotelowych oraz standardy czystości i higieny, Hotel prowadzi politykę całkowitego zakazu przebywania zwierząt we wszystkich pomieszczeniach hotelowych oraz przestrzeniach wspólnych.
4. Zakaz obejmuje wszystkie obszary Hotelu, w tym pokoje, punkty gastronomiczne, miejsca rekreacyjne oraz place zabaw.
5. Hotel może polecić najbliższe placówki oferujące opiekę nad zwierzętami na czas pobytu Gościa w Hotelu.

6. W przypadku złamania zakazu i wprowadzenia zwierzęcia na teren Hotelu: a) Gość Hotelowy zostanie obciążony karą umowną w wysokości 1000,00 zł; b) Hotel zastrzega sobie prawo do natychmiastowego wykwaterowania Gościa bez prawa do zwrotu kosztów pobytu; c) Gość Hotelowy zostanie obciążony dodatkowymi kosztami związanymi z czyszczeniem, dezynfekcją oraz usuwaniem wszelkich zanieczyszczeń i uszkodzeń spowodowanych przez zwierzę; d) W przypadku wywołania przez zwierzę dyskomfortu lub szkód u innych Gości Hotelowych, właściciel zwierzęcia ponosi pełną odpowiedzialność prawną i finansową za powstałe zdarzenia.

§ 9
ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gości Hotelowych jako osoby korzystające z usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu Cywilnego, o ile strony nie postanowiły (w tym w szczególności w Umowie o Świadczenie Usług) inaczej.
2. Gość Hotelowy powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Usługodawca 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 przez Gościa Hotelowego do depozytu i umieszczone w sejfie hotelowym, znajdującym się na zapleczu Recepcji albo nie zostały złożone przez niego w sejfie pokojowym, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości (powyżej 50 000 PLN), znacznych kwot pieniężnych (powyżej 50 000 PLN), przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w sejfie.

5. Odpowiedzialność Usługodawcy za szkodę polegająca na uszkodzeniu lub utracie rzeczy wniesionej przez jednego Gościa Hotelowego jest ograniczona do wysokości stokrotności należności opłaty za dobę hotelową i nie może przekroczyć pięćdziesięciokrotności tej opłaty za jedną rzecz, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 10
ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCIA HOTELOWEGO I ZLECENIODAWCY

1. Gość Hotelowy odpowiada także za szkody wyrządzone zachowaniem osób pozostających pod jego nadzorem (to jest osób niepełnoletnich), osób, które zostały wprowadzone do Hotelu przez Gościa Hotelowego, a także za szkody wyrządzone przez zwierzęta (zgodnie z postanowieniem par.8).
2. Zleceniodawca odpowiada (solidarnie z Gościem Hotelowym) za szkody wyrządzone przez Gości Hotelowych korzystających z Usług Hotelu w ramach Umowy o Świadczenie Usług, z uwzględnieniem odpowiednich postanowień takiej Umowy.
3. Jeżeli szczegółowe postanowienia niniejszego Regulaminu lub postanowienia Umowy o Świadczenie Usług nie stanowią inaczej, odpowiedzialność Gościa Hotelowego i odpowiednio odpowiedzialność Zleceniodawcy za szkodę wyrządzoną Usługodawcy, innym Gościom Hotelowym, personelowi Hotelu lub jakiejkolwiek innej osobie trzeciej oparta jest na zasadach Kodeksu Cywilnego.
4. Goście Hotelowi przebywający na terenie Hotelu z dziećmi poniżej 13. roku życia powinni zapewnić stały nadzór nad takimi dziećmi, to jest zapewnić przede wszystkim, by dzieci znajdowały się na terenie Hotelu w obecności Gościa Hotelowego i pod jego pieczą.
5. Po zameldowaniu w Hotelu Gość Hotelowy powinien zapoznać się z wyposażeniem pokoju oraz zachować je w stanie niepogorszonym. W przypadku zauważenia zniszczenia, uszkodzenia, pogorszenia, braku funkcjonalności wyposażenia pokoju itp., Gość Hotelowy powinien niezwłocznie zawiadomić Recepcję Hotelu. W przypadku braku takiego zgłoszenia ze strony Gościa Hotelowego i stwierdzeniu zniszczenia, uszkodzenia, pogorszenia, braku funkcjonalności wyposażenia pokoju itp. przez personel Hotelu, Gość

Hotelowy zostanie pociągnięty do odpowiedzialności finansowej za powstałą szkodę.

6. Postanowienie ust.5 stosuje się odpowiednio także w przypadku zauważenia przez Gościa Hotelowego jakiegokolwiek zniszczenia, uszkodzenia, pogorszenia, braku funkcjonalności wyposażenia pokoju itp. w trakcie pobytu w Hotelu.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Gościa Hotelowego kwotą stanowiącą równowartość odszkodowania należnego Usługodawcy za wyrządzoną przez Gościa Hotelowego szkodę, za którą Gość Hotelowy ponosi odpowiedzialność, stwierdzoną po jego wyjeździe. W przypadku braku możliwości obciążenia karty (np. wskutek braku danych karty), Usługodawca ma prawo dochodzić naprawienia szkody przez Gościa Hotelowego w każdy wybrany przez siebie, prawnie dopuszczalny sposób.
8. W przypadku naruszenia przez Gościa Hotelowego postanowień Regulaminu Usługodawca może odmówić świadczenia dalszych Usług Gościowi Hotelowemu i zażądać od niego opuszczenia Hotelu. Gość Hotelowy jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądania Usługodawcy, uregulowania należności za pobyt i inne Usługi Hotelu oraz (o ile ma to zastosowanie) do zapłaty odszkodowania za wyrządzoną szkodę oraz do opuszczenia Hotelu.
9. Usługodawcy przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa Hotelowego do Hotelu, dla zabezpieczenia wierzytelności Usługodawcy z tytułu opłat, wynagrodzeń i odszkodowań należnych z tytułu świadczonych Usług Hotelu.

§ 11
ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty pozostawione w pokoju hotelowym po wyjeździe Gościa Hotelowego będą - po otrzymaniu dyspozycji od Gościa Hotelowego - odesłane na adres przez niego wskazany i jego koszt.
2. W przypadku braku takiej dyspozycji ze strony Gościa Hotelowego Usługodawca przechowuje pozostawione rzeczy przez okres 1 miesiąca. Po tym okresie uważa się, że rzeczy pozostawione zostały przez Gościa

Hotelowego z zamiarem porzucenia i przechodzą na własność Usługodawcy, który w szczególności może przekazać je na cele charytatywne.

3. Pozostawione przez Gościa Hotelowego w pokoju hotelowym artykuły spożywcze będące w zamkniętych opakowaniach lub butelkach będą przechowywane przez 24 godziny od chwili opuszczenia Hotelu przez Gościa Hotelowego. Po tym terminie, w odniesieniu do takich artykułów stosuje się postanowienia ust.2 zd.2

§ 12

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających. W razie stwierdzenia łamania tego zakazu fakt ten zostanie zgłoszony na Policję, a Gość Hotelowy będzie musiał niezwłocznie opuścić Hotel bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Hotelu.
2. W pokojach hotelowych nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych tzn. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych itp.
3. W pokojach hotelowych funkcjonuje system kart wejściowych do pokoi. Zagubienie karty wiąże się z jednorazową opłatą w wysokości 20 PLN brutto.
4. Dane osobowe Gości są przetwarzane w celu świadczenia Usług Hotelu. Administratorem danych osobowych jest OCX PRIM sp. z o.o.
5. Na terenie Hotelu zakazuje się prowadzenia akwizycji i sprzedaży obnośnej.
6. Na terenie Hotelu zabrania się nadmiernego hałasowania, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz wykonywania innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
7. Gościom Hotelowym nie wolno dokonywać żadnych zmian w pokojach hotelowych oraz ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszając przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa Gości Hotelowych.

§ 13

REKLAMACJE I SPORY

1. Wszelkie uwagi związane z pobytem należy zgłaszać do Recepcji Hotelu (telefonicznie lub osobiście). Będą one rozpatrywane w trybie natychmiastowym przez kierownictwo Hotelu.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług Hotelu powinny być składane przez Gości Hotelowych pisemnie na adres e-mail: bok@grapetownhotel.pl
3. Reklamacje powinny być składane niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, w każdym razie nie później niż w terminie 3 dni od daty takiego zdarzenia, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia opuszczenia Hotelu przez Gościa Hotelowego.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację i poinformuje Gościa Hotelowego o sposobie jej załatwienia pisemnie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres tej poczty wskazany w reklamacji, w terminie 14 dni, licząc od dnia jej otrzymania. Jeśli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w terminie 14 dni, Usługodawca powiadomi Gościa Hotelowego o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
5. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem Hotelowym a Usługodawcą jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

§ 13
ZMIANA REGULAMINU

1. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiana jest skuteczna od chwili opublikowania zmienionego Regulaminu na stronie internetowej www.grapetown.pl i wyłożenia go w Recepcji Hotelu.