REGULAMIN HOTELU

Prosimy o współpracę w przestrzeganiu tego regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu w naszym hotelu.

§ 1

1. Regulamin hotelowy określa zasady świadczenia usług przez Hotel, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez: podpisanie przez Gościa hotelowej karty rejestracyjnej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji i korzystanie z usług w Hotelu. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu hotelowego.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Warszawa SPA & Resort.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej, a także na stronie Hotelu: www.hotelwarszawa.pl/regulaminy

§ 2

1. Gość Hotelu zobowiązany jest do okazania pracownikowi recepcji przed zameldowaniem aktualnego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania karty do pokoju.
2. Każda osoba przebywająca w pokoju hotelowym zobowiązana jest do podania swoich danych oraz podpisania karty rejestracyjnej przy zameldowaniu.
3. Hotel może odmówić zameldowania osoby znajdującej się pod widocznym wpływem alkoholu, środków odurzających lub zachowującej się w sposób zagrażający bezpieczeństwu innych osób.
4. W dniu przyjazdu Gość zobowiązany jest do uregulowania pełnej należności za cały pobyt przed otrzymaniem karty do pokoju. Obowiązek ten dotyczy również rezerwacji z wpłaconym zadatkiem.
5. Hotel może dokonać preautoryzacji karty płatniczej lub pobrać depozyt na poczet ewentualnych szkód.
6. Pokój hotelowy może zostać wynajęty wyłącznie osobie pełnoletniej. Osoby niepełnoletnie mogą przebywać w Hotelu tylko pod opieką i na odpowiedzialność osoby pełnoletniej.

§ 3

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby. Doba hotelowa trwa od godziny 15.00 do godz. 12.00 dnia następnego.
2. Jeśli Gość nie określi czasu pobytu przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
4. Hotel uwzględnia życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
5. W przypadku nieopuszczenia pokoju po zakończeniu doby hotelowej i braku uzgodnienia z Hotelem przedłużenia pobytu, Hotel zastrzega sobie prawo do wejścia do pokoju i przeniesienia rzeczy Gościa do przechowalni bagażu.
6. W przypadku skrócenia przez Gościa okresu pobytu po jego rozpoczęciu, Hotel nie dokonuje zwrotu należności za niewykorzystane doby hotelowe.

§ 4

1. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił opłatę.
2. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym od godz. 7.00 do godz. 22.00.
3. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu albo też w inny sposób zakłócił porządek.
5. Zachowanie Gości oraz osób korzystających z usług Hotelu nie powinno zakłócać spokoju pobytu innych gości. Przy naruszeniu tej zasady, hotel może odmówić danej osobie dalszego świadczenia usług.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług oraz natychmiastowego wykwaterowania Gościa bez obowiązku zwrotu kosztów pobytu w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, w szczególności w sytuacjach: agresji, zakłócania porządku, niszczenia mienia, spożywania nielegalnych substancji lub uporczywego naruszania zasad współżycia społecznego.
7. Hotel zastrzega sobie prawo wejścia do pokoju w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa, awarii, konieczności wykonania serwisu lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia Regulaminu.
8. Zabrania się spożywania posiłków i napojów pochodzących spoza Hotelu w częściach ogólnodostępnych Hotelu.

§ 5

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien upewnić się, że zamknął okna i drzwi.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie

w pokojach hotelowych grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.

3. Zabrania się używania świec, kadzideł oraz otwartego ognia w pokojach hotelowych.
4. Zabrania się samodzielnego naprawiania, demontażu lub ingerowania w wyposażenie techniczne pokoju oraz części wspólnych Hotelu.
5. W przypadku konieczności interwencji wynikającej z naruszenia Regulaminu przez Gościa, Hotel ma prawo obciążyć Gościa kosztami związanymi z przywróceniem stanu pierwotnego, w tym kosztami sprzątania, napraw lub interwencji służb zewnętrznych.

§ 6

Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Rzeczy cenne (pieniądze, karty płatnicze, papiery wartościowe, biżuteria, urządzenia elektroniczne itp.) należy umieścić w sejfie znajdującym się w każdym pokoju pod rygorem ograniczenia odpowiedzialności hotelu za ich utratę. W przypadku rzeczy szczególnie wartościowych zalecamy skorzystanie z możliwości zdeponowania ich w odrębnym sejfie umiejscowionym w recepcji. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.

§ 7

1. Na terenie hotelu, w tym – w pokojach hotelowych i na balkonach zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) – obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych.
2. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Gościa na pokrycie kosztów dearomatyzacji pokoju w wysokości 500 zł za każde stwierdzone naruszenie zakazu.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia Gościa dodatkowymi kosztami wynikającymi z konieczności wyłączenia pokoju z użytkowania.
4. Zakaz obejmuje również palenie e-papierosów oraz innych urządzeń do podgrzewania tytoniu.

§ 8

1. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
2. W pokoju nie można przechowywać materiałów niebezpiecznych, m. in. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, materiałów wybuchowych czy drażniących.
3. Zabrania się wynoszenia poza teren Hotelu przedmiotów stanowiących wyposażenie Hotelu, a także przenoszenia wyposażenia pomiędzy pokojami.
4. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
5. Zabrudzenia ręczników przez niestandardowe ich użycie np. wycieranie makijażu, czyszczenie obuwia itp. będzie wiązało się z opłatą 50 zł/ręcznik mały, 100 zł/ręcznik duży.
6. Opłata za zgubienie karty na ręcznik do strefy SPA & Wellness wynosi 100 zł.
7. Przez cały czas pobytu w hotelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowanie dzieci, w tym poczynione uszkodzenia i/lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci.
8. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za skutki niezasadnego wywołania alarmu pożarowego.
9. Zabrania się używania sprzętu nagłaśniającego oraz organizowania imprez w pokojach hotelowych i częściach wspólnych Hotelu.

§ 9

1. W przypadku pozostawienia rzeczy, Hotel podejmuje próbę kontaktu z Gościem w celu ustalenia sposobu ich odbioru. Po uzgodnieniu rzeczy mogą zostać odesłane na wskazany adres, na koszt Gościa i na jego odpowiedzialność, po wcześniejszym ustaleniu sposobu wysyłki.
2. W przypadku braku możliwości kontaktu z Gościem lub braku dyspozycji co do odbioru rzeczy, przedmioty są przechowywane przez okres do 30 dni.
3. Po upływie tego terminu rzeczy przekazywane są właściwemu staroście zgodnie z przepisami o rzeczach znalezionych, a dalsze postępowanie odbywa się na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
4. Hotel nie przechowuje artykułów spożywczych, leków, środków higienicznych, rzeczy szybko psujących się pozostawionych przez Gości.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia lub przechowywania przesyłek adresowanych do Gości, jeżeli nie zostały one wcześniej uzgodnione z Hotelem.

§ 10

1. Na terenie Hotelu znajduje się monitorowany, płatny parking, którego korzystanie odbywa się zgodnie z obowiązującym cennikiem Hotelu.

2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa znajdującego się na terenie parkingu hotelowego.
3. Hotel nie odpowiada również za rzeczy pozostawione w pojeździe zaparkowanym na parkingu hotelowym.
4. Zasady korzystania z parkingu hotelowego określa Regulamin Parkingu Monitorowanego dostępny do wglądu w recepcji hotelu i na stronie www.hotelwarszawa.pl/regulaminy

§ 11

Zasady przebywania w strefie SPA & Wellness określa odrębny regulamin dostępny do wglądu w recepcji hotelu, recepcji SPA oraz na stronie www.hotelwarszawa.pl/regulaminy

§ 12

1. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, w szczególności zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia Hotelu.
2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprzestrzegania przez Gościa niniejszego Regulaminu.

§ 13

1. Na terenie Hotelu funkcjonuje monitoring wizyjny w celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości i ochrony mienia.
2. Monitoring prowadzony jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 14

1. Hotel akceptuje pobyt zwierząt domowych po wcześniejszym zgłoszeniu i akceptacji recepcji.
2. Pobyt zwierzęcia jest odpłatny zgodnie z obowiązującym cennikiem Hotelu.
3. Właściciel zwierzęcia oświadcza i ponosi pełną odpowiedzialność za to, że zwierzę posiada wymagane prawem szczepienia oraz nie stwarza zagrożenia dla innych Gości i personelu.
4. Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia lub nakazania usunięcia zwierzęcia uznanego za agresywne lub stwarzające zagrożenie.
5. Zwierzęta muszą pozostawać pod stałą opieką właściciela i nie mogą być pozostawiane bez nadzoru w pokoju.
6. Na terenie Hotelu obowiązuje nakaz prowadzenia zwierząt na smyczy w częściach ogólnodostępnych.
7. Zabrania się przebywania ze zwierzętami w restauracji hotelowej, strefie SPA & Wellness oraz w salach zabaw i na placu zabaw dla dzieci.

Zwierzęta mogą przebywać w wyznaczonych strefach, w tym w Atrium Trattoria & Bar oraz ogródkach letnich.

8. Właściciel ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody i zabrudzenia wyrządzone przez zwierzę.
9. Hotel zastrzega sobie prawo obciążenia Gościa kosztami dodatkowego sprzątania lub napraw wynikających z pobytu zwierzęcia.

§ 15

1. Gość ma prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień.
2. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące pobytu powinny być zgłaszane w trakcie jego trwania, co umożliwia ich bieżącą weryfikację i reakcję. Zgłoszenie ich po zakończeniu pobytu może ograniczyć możliwość ich sprawdzenia oraz wpływać na sposób ich rozpatrzenia.
3. Wszelkie reklamacje powinny być złożone w formie pisemnej:
   a) osobiście w recepcji hotelu
   b) listem poleconym na adres: Hotel Warszawa Sp. z o.o., ul. Zdrojowa 1, 16-300 Augustów
   c) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: recepcja@hotelwarszawa.pl
4. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie jej rozpatrzenia w formie pisemnej na podany adres korespondencyjny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail.
5. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w możliwie najszybszym czasie, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania.

§ 16

Administratorem danych osobowych Gości jest Hotel Warszawa SPA & Resort. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji usług hotelowych, obsługi rezerwacji, zapewnienia bezpieczeństwa Gości oraz wypełnienia obowiązków prawnych Administratora. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w odrębnej Klauzuli informacyjnej dostępnej w recepcji oraz na stronie Hotelu.