

# REGULAMIN HOTELOWY

## PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz zasady przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Queen Boutique Hotel.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu.
4. Opiekunem Gościa jest recepcja hotelowa, tel. wew. 5

## DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godziny 14.00 do godziny 12.00 dnia następnego.
3. Gość może złożyć życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.

## REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7.00 do godziny 22.00.
4. 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 Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania środków na karcie kredytowej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania rezerwacji w wysokości należności za pierwszą dobę, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu doby, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
7. Za skrócenie pobytu Gość zostanie obciążony należnością wynikającą z warunków rezerwacji.
8. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

## USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń do recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - sprzątanie pokoju odbywa się w godzinach 9:00 – 15:00
  - 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 lub w inny sposób złagodzić niedogodność.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - przechowanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie w recepcji z zastrzeżeniem punktu 4 sekcji ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU w zapisach Regulaminu,
  - przechowanie bagażu Gościa,
  - zamawianie taxi.
5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z:
  - Strefy Relaksu oraz Sauny w godzinach otwarcia hotelowego SPA (14.00-22.00) po wcześniejszej rezerwacji.
6. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z dziećmi w wieku do 3 lat do pokoju wstawiane jest nieodpłatnie łóżeczko i inne przedmioty ułatwiające opiekę nad dzieckiem. Pobyt dziecka starszego niż 3 lata traktowany jest jako pobyt dodatkowej osoby dla której należy przygotować dodatkowe łóżko (za dopłatą 150zł za noc). Na życzenie rodziców, dziecko może spać z nimi w jednym łóżku (za dopłatą 60 zł – koszt śniadania).

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
2. 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 lub osób odwiedzających te ostatnie. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
4. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa sprawdzić zamknięcie drzwi i okien.
5. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług z zakresie

określonym przepisami kodeksu cywilnego.

2. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu w recepcji.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przekraczających możliwość przechowania w depozycie hotelowym.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt niezależnie od tego czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu przy ul. Wrzesińskiej 13 czy na miejscu postojowym przed frontem Hotelu lub w jego okolicach.

#### **ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres jednego miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

#### **CISZA NOCNA**

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 7.00 dnia następnego.

#### **REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje recepcja.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

#### **POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt na terenie obiektu wyłącznie po wcześniejszym zawiadomieniu recepcji Hotelu. Opłata za każdą dobę pobytu zwierzęcia to 60 PLN.
2. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Złamanie zakazu skutkuje naliczeniem kary w wysokości 500 PLN.
3. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
4. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000) przez firmę dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
5. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, przeszkadzanie w inny sposób, uszkodzenie, czy też irytowanie pozostałych Gości Hotelu.
6. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.
7. Gościom hotelowym nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym czajników znajdujących się na wyposażeniu poszczególnych pokoi oraz innych urządzeń stanowiących wyposażenie pokoi.

Kierownictwo Queen Boutique Hotel