VELMONT

HOTEL • SPA • WELLNESS

★★★★★

REGULAMIN HOTELU VELMONT

§1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje na terenie Velmont Hotel w Zieleńcu (dalej: „Hotel”) i określa zasady korzystania z Hotelu oraz usług świadczonych na jego terenie.
2. Operatorem Hotelu i usługodawcą jest L.W. MANAGEMENT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Gdańsku, ul. Wały Piastowskie 1/1508, 80-855 Gdańsk, KRS 0001273422, NIP 5833582098, REGON 545974444, e-mail: info@hotelvelmont.pl, tel. +48 74 306 76 60 (dalej: „Usługodawca”).
3. Usługi Hotelu obejmują w szczególności:
    - usługi noclegowe
    - usługi gastronomiczne
    - organizację konferencji, spotkań, wydarzeń i imprez okolicznościowych
    - wynajem sal konferencyjnych i eventowych
    - usługi parkingowe
    - usługi SPA & Wellness
    - usługi fitness i rekreacyjne
    - przechowywanie bagażu oraz sprzętu sportowego, w szczególności sprzętu narciarskiego
    - inne usługi oferowane przez Hotel
4. „Gość Hotelowy” oznacza osobę fizyczną korzystającą z usług Hotelu lub przebywającą na jego terenie.
5. W przypadku usług zamawianych przez przedsiębiorcę, organizatora grupy lub inny podmiot, szczegółowe warunki współpracy mogą zostać określone w odrębnej umowie. W przypadku rozbieżności postanowienia takiej umowy mają zastosowanie w zakresie w niej określonym.
6. Regulamin określa w szczególności zasady pobytu w Hotelu, korzystania z jego infrastruktury i usług, zasady bezpieczeństwa oraz podstawowe prawa i obowiązki Gości Hotelowych.
    - Zasady dokonywania, zmiany i anulowania rezerwacji, płatności, przedpłat oraz warunki poszczególnych ofert określa odrębny Regulamin Rezerwacji Velmont Hotel oraz warunki konkretnej oferty.

§2. DOBA HOTELOWA I TERMIN POBYTU

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 w dniu przyjazdu i kończy o godzinie 11:00 w dniu wyjazdu. Wcześniejsze zameldowanie i późniejsze wymeldowanie wymagają potwierdzenia przez Hotel i mogą podlegać dodatkowej opłacie.
3. W przypadku rezerwacji grupowych i wydarzeń szczegółowe godziny przyjazdu i wyjazdu mogą wynikać z odrębnej umowy lub warunków potwierdzonych przed dokonaniem rezerwacji.
4. Jeżeli Gość nie określił długości pobytu, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

5. Prośbę o przedłużenie pobytu Gość powinien zgłosić Recepcji. Hotel uwzględni ją w miarę dostępności pokoi.
6. Hotel może odmówić przedłużenia pobytu w przypadku braku dostępności, nieuregulowania należności za dotychczasowy pobyt lub istotnego naruszenia Regulaminu.
7. Warunki finansowe dotyczące wcześniejszego wyjazdu, skrócenia lub przedłużenia pobytu wynikają z warunków dokonanej rezerwacji.

§3. MELDUNEK I POBYT W HOTELU

1. Podstawą zameldowania Gościa w Hotelu jest potwierdzenie jego tożsamości oraz dokonanie wymaganych czynności meldunkowych zgodnie z procedurami obowiązującymi w Hotelu.
2. Hotel zastrzega sobie możliwość dokonania preautoryzacji karty płatniczej lub pobrania depozytu na zabezpieczenie należności związanych z pobytem, usługami dodatkowymi oraz ewentualnymi szkodami. Wysokość i forma zabezpieczenia są przekazywane Gościowi najpóźniej podczas zameldowania.
3. Gość zobowiązany jest do uregulowania wszystkich należności związanych z pobytem najpóźniej w dniu wyjazdu, chyba że warunki rezerwacji lub odrębne ustalenia stanowią inaczej.
4. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim bez uprzedniego zgłoszenia ich w Recepcji.
5. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać w pokoju Gościa, po wcześniejszym poinformowaniu Recepcji, w godzinach 7:00–22:00.
6. W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach 22:00–7:00. Zachowanie Gości oraz osób odwiedzających nie może zakłócać wypoczynku innych Gości ani funkcjonowania Hotelu.
7. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która w sposób istotny lub powtarzający się narusza Regulamin, zasady bezpieczeństwa lub zakłóca pobyt innych Gości, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
8. Hotel może odmówić ponownego przyjęcia osoby, która podczas wcześniejszego pobytu rażąco naruszyła Regulamin, wyrządziła szkodę w mieniu Hotelu lub innych osób albo w sposób istotny zakłóciła bezpieczeństwo lub funkcjonowanie Hotelu.
9. Na terenie Hotelu, w tym w pokojach hotelowych oraz na balkonach, obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz innych wyrobów przeznaczonych do palenia lub inhalacji.
10. W przypadku naruszenia zakazu palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych lub innych wyrobów przeznaczonych do palenia bądź inhalacji w pokojach hotelowych, na balkonach lub w innych strefach objętych zakazem, Hotel może obciążyć Gościa kosztami usunięcia skutków naruszenia, w szczególności specjalistycznego czyszczenia, dezodoryzacji pomieszczenia, wyłączenia pokoju z użytku oraz przywrócenia go do stanu umożliwiającego dalsze użytkowanie. Standardowy koszt przywrócenia pokoju do użytkowania po naruszeniu zakazu palenia wynosi 1 500 zł brutto, pod warunkiem że odpowiada rzeczywiście poniesionym lub uzasadnionym kosztom usunięcia skutków naruszenia. Hotel dokumentuje podstawę i wysokość obciążenia.
11. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Gości, pracowników oraz ochrony mienia części wspólne Hotelu mogą być objęte monitoringiem wizyjnym. Monitoring prowadzony jest zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych w ramach monitoringu udostępniane są przez Hotel.

§4. BEZPIECZEŃSTWO

1. Gość, opuszczając pokój hotelowy, zobowiązany jest do jego odpowiedniego zabezpieczenia, w szczególności zamknięcia drzwi i okien.

2. Ze względów bezpieczeństwa przeciwpożarowego w pokojach hotelowych zabronione jest używanie otwartego ognia, świec, grzałek, kuchenek oraz innych urządzeń mogących powodować zagrożenie pożarowe, z wyjątkiem urządzeń stanowiących wyposażenie pokoju lub udostępnionych przez Hotel.
3. W przypadku zauważenia pożaru lub innego zagrożenia Gość powinien niezwłocznie poinformować personel Hotelu, a w przypadku zarządzenia ewakuacji postępować zgodnie z oznakowaniem, komunikatami systemów bezpieczeństwa oraz poleceniami personelu i służb ratunkowych.
4. W pokojach hotelowych znajdują się plany ewakuacyjne, z którymi Goście powinni zapoznać się po przybyciu do Hotelu.
5. Pokoje hotelowe wyposażone są w sejfy przeznaczone do przechowywania przedmiotów wartościowych. Zasady odpowiedzialności Hotelu za rzeczy wniesione przez Gościa określają obowiązujące przepisy prawa oraz dalsze postanowienia Regulaminu.
6. Zabrania się poruszania wewnątrz Hotelu na nartach, snowboardzie, rolkach, hulajnogach, deskorolkach oraz przy użyciu innych urządzeń lub sprzętu, które mogą powodować zagrożenie dla osób lub mienia.
7. Narty, snowboardy, buty narciarskie oraz pozostały sprzęt sportowy powinny być pozostawiane wyłącznie w miejscach do tego przeznaczonych.

§5. USŁUGI HOTELU

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze standardem i zakresem wynikającym z kategorii obiektu. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość powinien zgłosić je Recepcji, aby umożliwić Hotelowi możliwie szybką reakcję.
2. Hotel zapewnia Gościom w szczególności:
    - warunki do wypoczynku
    - bezpieczeństwo pobytu
    - profesjonalną obsługę
    - utrzymanie czystości pokoju
    - sprawną obsługę techniczną oraz podejmowanie działań zmierzających do usunięcia zgłoszonych usterek
3. W ramach pobytu Hotel zapewnia:
    - dostęp do Internetu
    - udzielanie informacji związanych z pobytem
    - przechowywanie bagażu
    - przechowywanie nart, snowboardów i innego sprzętu sportowego w miejscach do tego przeznaczonych
    - możliwość korzystania z sejfu znajdującego się w pokoju
4. Hotel oferuje również usługi dodatkowe, zgodnie z aktualną ofertą i cennikiem, w szczególności:
    - usługi gastronomiczne
    - room service
    - minibar
    - usługi SPA & Wellness
    - odpłatne usługi prania i prasowania
    - odpłatne usługi parkingowe
    - inne usługi dodatkowe znajdujące się w aktualnej ofercie Hotelu

5. Szczegółowe zasady korzystania ze SPA & Wellness, basenu, fitness, Kids Clubu oraz innych wybranych stref Hotelu mogą określać odrębne regulaminy.

§6. PARKING

1. Na terenie Velmont Hotel dostępne są miejsca parkingowe przeznaczone dla Gości Hotelu. Korzystanie z parkingu jest odpłatne, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
2. Miejsca parkingowe udostępniane są w miarę dostępności i bez możliwości wcześniejszej rezerwacji konkretnego miejsca parkingowego.
3. Parking Hotelu jest parkingiem niestrzeżonym.
4. Szczegółowe zasady korzystania z parkingu, w tym zasady wjazdu i wyjazdu, płatności oraz korzystania z infrastruktury parkingowej, mogą zostać określone w odrębnym Regulaminie Parkingu.

§7. POBYT ZE ZWIERZĘTAMI

1. Velmont Hotel umożliwia pobyt Gości ze zwierzętami domowymi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Pobyt zwierzęcia należy zgłosić Hotelowi najpóźniej przed rozpoczęciem pobytu.
3. Hotel nie stosuje ograniczenia dotyczącego wagi zwierzęcia. Hotel może jednak odmówić przyjęcia zwierzęcia, jeżeli jego stan zdrowia, zachowanie lub inne uzasadnione okoliczności mogą stanowić zagrożenie dla osób, innych zwierząt lub mienia.
4. Pobyt zwierzęcia jest dodatkowo płatny zgodnie z aktualnym cennikiem Hotelu.
5. Gość ponosi odpowiedzialność za swoje zwierzę oraz szkody przez nie wyrządzone, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. W częściach wspólnych Hotelu zwierzę powinno pozostawać pod kontrolą właściciela oraz być prowadzone w sposób zapewniający bezpieczeństwo pozostałych Gości.
7. Gość zobowiązany jest do sprzątania po swoim zwierzęciu oraz zapewnienia, aby jego zachowanie nie zakłócało pobytu innych Gości.
8. Zwierząt nie można wprowadzać do restauracji i innych punktów gastronomicznych, SPA & Wellness, fitness oraz pozostałych stref rekreacyjnych, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel VELMONT Zieleniec ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gości korzystających z usług Hotelu, na zasadach określonych w art. 846–849 Kodeksu cywilnego.
2. Za rzeczy wniesione uważa się rzeczy, które w czasie korzystania przez Gościa z usług Hotelu znajdują się w Hotelu albo poza nim, jeżeli zostały powierzone Hotelowi lub osobie u niego zatrudnionej bądź umieszczone w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym. Za rzeczy wniesione uważa się również rzeczy powierzone Hotelowi lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczone w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym w krótkim, zwyczajowo przyjętym okresie poprzedzającym korzystanie z usług Hotelu lub następującym po nim.
3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych, jeżeli szkoda powstała wskutek właściwości rzeczy, siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby, która mu towarzyszyła, była u niego zatrudniona albo go odwiedzała.

4. Gość powinien niezwłocznie zgłosić Recepcji Hotelu stwierdzoną utratę lub uszkodzenie rzeczy, umożliwiając Hotelowi ustalenie okoliczności zdarzenia i sporządzenie dokumentacji. Skutki braku niezwłocznego zgłoszenia określa art. 847 Kodeksu cywilnego.
5. Wysokość odpowiedzialności Hotelu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych podlega ustawowym ograniczeniom określonym w art. 849 Kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność względem jednego Gościa jest co do zasady ograniczona do stukrotności należności za jedną dobę zakwaterowania, przy czym odpowiedzialność za pojedynczą rzecz nie może przekraczać pięćdziesięciokrotności tej należności.
6. Ograniczenia wskazane w ust. 5 nie mają zastosowania w przypadkach określonych przepisami prawa, w szczególności gdy Hotel przyjął rzecz na przechowanie, bezpodstawnie odmówił jej przyjęcia mimo ustawowego obowiązku albo szkoda powstała wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Hotelu lub osoby u niego zatrudnionej.
7. Hotel zapewnia możliwość oddania na przechowanie w depozycie hotelowym pieniędzy, papierów wartościowych oraz przedmiotów wartościowych, w szczególności biżuterii, kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną. Przyjęcie rzeczy do depozytu następuje za potwierdzeniem wydanym Gościowi.
8. Hotel może odmówić przyjęcia przedmiotu do depozytu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w szczególności gdy przedmiot zagraża bezpieczeństwu, ma zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu albo zajmuje zbyt dużo miejsca.
9. Sejfy znajdujące się w pokojach hotelowych służą do przechowywania przedmiotów osobistych Gości. Korzystanie z sejfu pokojowego nie jest równoznaczne z oddaniem rzeczy do depozytu prowadzonego przez Recepcję Hotelu. Nie ogranicza to ustawowej odpowiedzialności Hotelu za rzeczy wniesione.
10. Pojazdy mechaniczne, rzeczy w nich pozostawione oraz żywe zwierzęta nie stanowią rzeczy wniesionych do Hotelu w rozumieniu art. 846 Kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu w tym zakresie może wynikać z odrębnej umowy przechowania lub innych właściwych przepisów prawa. Szczegółowe zasady korzystania z parkingu określa Regulamin Parkingu.
11. Hotel udostępnia Gościom miejsca przeznaczone do przechowywania bagażu oraz sprzętu sportowego, w szczególności nart i snowboardów. Odpowiedzialność za rzeczy pozostawione w tych miejscach określają obowiązujące przepisy prawa, z uwzględnieniem sposobu ich powierzenia Hotelowi oraz okoliczności zdarzenia.
12. Żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Hotelu w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCIA

1. Gość ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone w mieniu Hotelu przez siebie, osoby pozostające pod jego opieką lub osoby, które wprowadził na teren Hotelu, na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. Gość zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Recepcję o zauważonych uszkodzeniach lub brakach w wyposażeniu pokoju.
3. W przypadku stwierdzenia szkody Hotel może obciążyć Gościa udokumentowanymi kosztami jej naprawienia lub usunięcia jej skutków, również jeżeli szkoda została stwierdzona po wyjeździe Gościa, o ile możliwe jest wykazanie, że powstała w związku z jego pobytem.

4. W przypadku rażącego lub powtarzającego się naruszania Regulaminu Hotel może, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów, odmówić dalszego świadczenia usług i wezwać Gościa do opuszczenia Hotelu.
5. Goście przebywający w Hotelu z osobami małoletnimi zobowiązani są do zapewnienia im opieki i nadzoru odpowiednich do ich wieku oraz zasad bezpieczeństwa obowiązujących na terenie Hotelu. Szczegółowe zasady korzystania przez osoby małoletnie z poszczególnych stref Hotelu określają regulaminy tych stref.
6. Szczegółowe zasady korzystania przez dzieci ze SPA & Wellness, basenu, fitness, Kids Clubu oraz innych stref rekreacyjnych określają regulaminy właściwe dla tych stref.

§10. RZECZY POZOSTAWIONE

1. Rzeczy pozostawione przez Gościa w Hotelu po zakończeniu pobytu będą przechowywane przez Hotel przez okres 3 miesięcy, z zastrzeżeniem odmiennych zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. Na życzenie Gościa Hotel może odesłać pozostawioną rzecz na wskazany przez niego adres. Koszt przesyłki oraz ewentualne dodatkowe koszty związane z jej wysłaniem ponosi Gość.
3. Sposób postępowania z rzeczami nieodebranymi po upływie okresu przechowywania będzie zgodny z obowiązującymi przepisami dotyczącymi rzeczy znalezionych.
4. Artykuły spożywcze oraz inne rzeczy, które ze względów higienicznych, bezpieczeństwa lub swojej właściwości nie nadają się do długotrwałego przechowywania, mogą podlegać odrębnym zasadom postępowania.

§11. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel pobiera od osób podlegających obowiązkowi jej uiszczenia opłatę uzdrowiskową w wysokości wynikającej z aktualnie obowiązującej uchwały Rady Miejskiej w Dusznikach-Zdroju. Informacja o aktualnej wysokości opłaty jest dostępna w Recepcji Hotelu oraz przekazywana Gościowi zgodnie z obowiązującymi zasadami.
2. Na terenie Hotelu, w szczególności w pokojach hotelowych, zabronione jest posiadanie i przechowywanie broni, amunicji, materiałów wybuchowych, łatwopalnych oraz innych przedmiotów lub substancji mogących stwarzać zagrożenie dla osób lub mienia, z zastrzeżeniem przypadków dopuszczonych obowiązującymi przepisami prawa.
3. Bez uprzedniej zgody Hotelu zabronione jest prowadzenie na jego terenie działalności handlowej, akwizycyjnej, promocyjnej lub innej działalności komercyjnej.
4. Na terenie Hotelu zabronione jest posiadanie, używanie oraz udostępnianie substancji, których posiadanie, używanie lub obrót są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia prawa Hotel może podjąć działania przewidziane obowiązującymi przepisami, w tym zawiadomić właściwe służby.

§12. REKLAMACJE

1. Wszelkie uwagi dotyczące pobytu lub jakości świadczonych usług Gość może zgłaszać na bieżąco w Recepcji Hotelu, tak aby umożliwić Hotelowi możliwie szybkie podjęcie działań.
2. Reklamacje można składać pisemnie na adres Usługodawcy, osobiście w Recepcji lub elektronicznie na adres info@hotelvelmont.pl .
3. Dla sprawnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się podanie danych kontaktowych, numeru rezerwacji, opisu sytuacji oraz oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy. Brak tych danych nie wyłącza uprawnień konsumenta.

4. Hotel rozpatruje reklamację i przekazuje Gościowi odpowiedź w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej otrzymania, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§13. OCHRONA MAŁOLETNICH

1. VELMONT Hotel Zieleniec stosuje Standardy Ochrony Małoletnich określające zasady i procedury mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieci przebywających na terenie Hotelu.
2. Personel Hotelu, w przypadkach przewidzianych w obowiązujących procedurach, jest uprawniony do podjęcia działań mających na celu identyfikację małoletniego oraz ustalenie jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa.
3. W przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że dobro lub bezpieczeństwo małoletniego może być zagrożone, personel Hotelu postępuje zgodnie z obowiązującymi w Hotelu Standardami Ochrony Małoletnich oraz właściwymi przepisami prawa.
4. Pełna i skrócona wersja Standardów Ochrony Małoletnich, przeznaczona dla dzieci, są udostępniane na stronie internetowej Hotelu oraz w widocznym miejscu na terenie Hotelu zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§14. STREFY I REGULAMINY SZCZEGÓŁOWE

1. Szczegółowe zasady korzystania ze SPA & Wellness, basenu, fitness, Kids Clubu, parkingu oraz innych wybranych stref i usług Hotelu mogą być określone w odrębnych regulaminach.
2. Goście korzystający z tych stref zobowiązani są do przestrzegania właściwych dla nich regulaminów oraz poleceń personelu wynikających z zasad bezpieczeństwa.

§15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin jest dostępny w Recepcji Velmont Hotell oraz na stronie internetowej Hotelu.
2. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia wskazanego w jego treści.
3. Hotel zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu. Aktualna wersja będzie publikowana na stronie internetowej Hotelu oraz udostępniana w Recepcji.
4. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przez Gości ani warunków wcześniej zawartych umów, chyba że obowiązujące przepisy stanowią inaczej.