



REGULAMIN

INFORMACJE OŚRODKA

§ 1. PRZEDMIOT REGULAMINU.

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i Ośrodka należących do Hotele Gorzelanny Sp.z.o.o. sp. komandytowa i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w obiektach. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie obiektów Hotelu Gorzelanny Sp.z.o.o. sp. komandytowa.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, oraz na stronie Hotelu www.gorzelanny.pl.

§ 2. DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego regulaminu.
4. Obiekty Hotele Gorzelanny sp.z.o.o. sp. komandytowa zastrzegają sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

§ 2. REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścić należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w obiektach Hotele Gorzelanny sp.z.o.o. sp. komandytowa mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
4. Obiekty Hotele Gorzelanny sp.z.o.o. sp. komandytowa mogą odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Obiektów lub innych osobach przebywających w obiektach.
5. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości 30% wartości w terminie 7 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

§ 4. REZYGNACJA Z USŁUG

1. Gość hotelowy może w każdym czasie odwołać rezerwację pobytu w obiektach, składając oświadczenie pisemne lub też drogą mailową. Za datę rezygnacji decydującej o naliczeniu kosztów przyjmuje się dzień otrzymania przez hotel pisemnej rezygnacji, lub wiadomości e- mail.
2. Anulowania rezerwacji klient może dokonać w każdym czasie.
 - a) Anulowanie rezerwacji musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności drogą mailową na adres hotelchrobry@gorzelanny.pl oraz drogą telefoniczną w ramach zapewnienia nie zawieruszenia się adnotacji pisemnej.
 - b) Rezygnacja z pobytu a zwrot zaliczki:
 - do 40 dni przed datą przyjazdu - do 50% ceny zaliczki.
 - od 39 do 21 dni przed datą przyjazdu - do 40% ceny zaliczki.
 - od 20 do 8 dni przed datą przyjazdu- do 30% zaliczki.
 - od 7 do 2 dni przed datą przyjazdu - do 20% zaliczki.
 - na 1 dzień przed datą przyjazdu i w dniu wyjazdu - brak zwrotu zaliczki.
 - c) Hotel może jednak zaproponować klientowi inny termin realizacji pobytu w zakresie 30 dni, w miarę dostępności wolnych pokoi. Jeśli jednak rezerwacja dotyczy miesięcy letnich, długich weekendów i okresów świątecznych – wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi ani nie mogą być wykorzystane na poczet innej rezerwacji.
 - d) Zmiana terminu rezerwacji o której mowa w pkt. 4 – zależy każdorazowo od indywidualnej oceny sytuacji przez obiekty oraz możliwości dokonania zmiany. Obiekty zastrzegają , że zmiana terminu pobytu nie może narażać obiektów na straty, a postulat klienta zmiany terminu pobytu w żaden sposób nie wiąże obiektów.
 - e) W przypadku skrócenia pobytu przez klienta, obiekty nie zwracają kosztów jednostronnego odstąpienia od zawartej umowy.
- 6.3. Zwrotowi nie podlegają skrócenia pobytów hotelowych.
- 6.4. Zapłacony pobyt nie upoważnia do zwrotu kosztów pobytu.
- 6.5. Koszty odwołania rezerwacji lub rezygnacji z pobytu w obiektach określone w pkt 6.2. i 6.3 mogą być obniżone lub zniesione na wniosek Gościa hotelowego w przypadkach udokumentowanych zdarzeń losowych (zgon członka rodziny, wypadek Gościa hotelowego, etc.).

§ 5. USŁUGI

1. Obiekty świadczą usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
3. Obiekty mają obowiązek zapewnić Gościom:
 - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Obiekty świadczą nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w obiektach.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI.

1. Dzieci poniżej 10. roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe -w wyniku działania dzieci.
2. Goście obiektów ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Obiektów , powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Obiekty zastrzegają sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Obiekty mogą odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Obiektów, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Obiektów.
4. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz.
5. Opłata za dodatkowe sprzątnięcie pokoju związane z nietypowym zabrudzeniem wynosi 500,00 PLN
7. W wszystkich obiektach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. W razie naruszenia zakazu zostaną Państwo obciążeni kosztami odświeżenia pomieszczenia. Koszt 500,00 PLN.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Obiekty nie ponoszą odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Obiekty odpowiadają z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.
4. Obiekty zastrzegają sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
5. Obiekty nie ponoszą odpowiedzialności za uszkodzenia i 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 hotelowym czy poza terenem obiektów.

§ 8. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH.

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres jednego miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Obiektów. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

§ 9. CISZA NOCNA.

W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.

§ 10. 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.
3. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Hotele Gorzelanny sp.z.o.o. sp. komandytowa z siedzibą w przy ul. Pokrzywna 76 , 48-267 Jarnołtówek dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Obiekty. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
4. Zakazuje się prowadzenia na terenie Obiektów akwizycji i sprzedaży obnośnej.
5. Na holach oraz w recepcji obowiązuje zakaz spożywania alkoholu.
6. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Obiektów, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Obiektów.
7. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza niezbędnym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.

Dyrekcja O.W. Chrobry