

## §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywanie na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej jak również poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłaty zaliczki 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 Kompleksu Beskid w Spytkowicach.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie: [www.kompleksbeskid.pl](http://www.kompleksbeskid.pl)
4. Opiekunem Gościa jest Recepcja hotelowa.

## §2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 15:00 do godz. 11:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 9:00 w dniu pierwotnego wymeldowania z Hotelu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi, według aktualnego na dany dzień cennika na stronie [www.kompleksbeskid.pl](http://www.kompleksbeskid.pl)
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.

## §3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej oraz okazanie karty kredytowej użytej w trakcie dokonywania rezerwacji.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścił opłatę należną za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym w godzinach od 6:00 do 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. Rezerwacja standardowa to rezerwacja, która posiada możliwość anulacji do godz. 14:00 na 3 dni przed przyjazdem. Wymagana jest przedpłata 30% wartości rezerwacji. Brak wpłaty środków do wskazanej godziny 14:00 na 3 dni przed przyjazdem jest jednoznaczne z anulacją rezerwacji.

6. W przypadku rezerwacji bezzwrotnej, rezerwację należy zagwarantować w momencie jej dokonywania poprzez dokonanie opłaty za cały pobyt. W przypadku anulacji rezerwacji, pobrana przez Hotel gwarancja nie zostanie zwrócona.
7. Brak dokonania opłaty do 24h oznacza rezygnację i anulację rezerwacji. W przypadku anulacji rezerwacji, pobrana przez Hotel gwarancja nie zostanie zwrócona.

## §4 USŁUGI

1. Hotel Świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłoszenie zastrzeżeń do Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - a. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - b. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - c. profesjonalną obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - d. sprzątnięcie Hotelu i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - e. sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży starań, aby w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności,
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - a. Udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - b. Budzienie o wyznaczonej godzinie,
  - c. Przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu w depozycie w recepcji z zastrzeżeniem &6 ust. 4 Regulaminu,
  - d. Przechowywanie bagażu gościa,
  - e. Zamawianie taxi
5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie ze strefy Wellness w wyznaczonych godzinach.
6. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi (od 0 do 4 lat) do pokoju bezpłatnie zostanie wstawione łóżeczko. Hotel uwzględni życzenie wstawienia łóżeczka dziecięcego w miarę ich dostępności w Hotelu.

## §5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 roku życia 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 do 18 roku życia.

2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałej 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.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń, w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody. Ponadto jeśli zaistnieje taka okoliczność, Gość zostanie obciążony kosztem wycofania pokoju ze sprzedaży, według cennika obowiązującego na stronie [www.kompleksbeskid.pl](http://www.kompleksbeskid.pl) na czas usunięcia szkód i zabrudzeń.
4. 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 ewentualnie zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
5. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.
6. 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 ze świadczone usługi.

## 56

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu, nie później niż w terminie 1 doby, a każdorazowo nie później niż przed opuszczeniem Hotelu, pod rygorem utraty prawa powoływania się na wystąpienie szkody.
2. Hotel 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 do depozytu i umieszczone w sejfie hotelowym w Recepcji.
3. W przypadku utraty przedmiotów, o których mowa powyżej, odszkodowanie nie przekracza sumy ustalonej zgodnie z postanowieniami Ministra Sprawiedliwości z dnia 14.11.1964 roku, nr 1, poz. 2 z późniejszymi zmianami. Hotel zastrzega 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 sejfie.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia 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 hotelowym.

**§7**

**ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres dwóch miesięcy od czasu opuszczenia Hotelu przez Gościa, a po upływie tego okresu przedmioty te zostaną zniszczone zgodnie z obowiązującym prawem. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze i leki przechowywane będą przez 24 godziny.

**§8**

**CISZA NOCNA**

W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach od 22:00 do 6:00 dnia następnego.

**§9**

**REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie Reklamacje przyjmuje Recepcja lub Manager Hotelu pod adresem: [marketing@kompleksbeskid.pl](mailto:marketing@kompleksbeskid.pl).
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, nie później niż w terminie 1 doby, jednakże każdorazowo przed opuszczeniem Hotelu, pod rygorem utraty prawa powoływania się na dostrzeżone uchybienia.

**§10**

**POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz używania wszelkich urządzeń podobnych wytwarzających dym, poza miejscami do tego wyznaczonymi. Za złamanie zakazu Gość zostanie obciążony karą w wysokości 500 zł, co nie wyłącza obciążenia Gościa kosztami wszelkich czynności niezbędnych do przywrócenia pomieszczeń hotelowych do należytego stanu (jak na przykład ozonowanie, etc.). Ponadto jeśli zaistnieje taka okoliczność, Gość zostanie obciążony kosztem wycofania pokoju ze sprzedaży.
2. W Hotelu nie można przechowywać nielegalnych substancji, ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
3. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (t.j. t. Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926; ze zm.) przez Kompleks "BESKID" Stanisław Majchrowicz Sp.J. 34-745 Spytkowice 135A 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.

4. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu aktywizacji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
5. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, ani w inny sposób przeszkadzał pozostałym Gościom Hotelu.
6. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym jego funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu.
7. W hotelu istnieje całkowity zakaz przyjmowania zwierząt w okresie zimowym od Grudnia do Marca. W sezonie letnim od kwietnia do listopada, pobyt psa jest dozwolony za zgodą recepcji. Opłata za dobę za psa to 60 zł.
8. Za zgubienie karty hotelowej obowiązują opłata 50 zł.

