

REGULAMIN HOTELU KOZI GRÓD 2017

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie hotelu 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 Hotelu Kozi Gród. Dokonując ww. czynności, gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich gości przebywających na terenie hotelu, jak i całej posesji.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej oraz w każdym pokoju hotelowym.

§2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej, jednakże nie później niż do godziny 12:00. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku braku dostępności pokoi lub w przypadku gości nie przestrzegających obowiązującego regulaminu.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu gościa w hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

§3 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 uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w hotelu mogą gościnnie przebywać 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 wyrządzeniu szkody na mieniu hotelowym lub mieniu gościa, szkody na osobie gościa, pracowników hotelu lub innych osobach przebywających w hotelu.
5. Przy zameldowaniu hotel zastrzega sobie prawo dokonania preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
6. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana wpłata zadatku w wysokości minimum 40% wartości (w zależności od rodzaju oferty) w terminie 2 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji.
7. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju do godziny 18:00 w dniu przyjazdu lub w przypadku niedotarcia gościa w zaplanowanym terminie do hotelu, zadatek nie zostaje zwrócony w zależności od wybranej oferty.
8. Jeżeli pobyt gościa w hotelu miał mieć miejsce w terminach wysokiego obłożenia, hotel będzie miał prawo obciążyć gościa za całość zaplanowanego pobytu w momencie składania rezerwacji żeby ją zagwarantować.
9. W przypadku rezygnacji gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, hotel nie zwraca opłaty za całość opłaconego pobytu.
10. Wydawany gościom klucz dostępu do pokoju, jest indywidualnie przypisaną kartą, której zgubienie skutkuje poniesieniem przez gościa kosztu 15pln.

§4 USŁUGI

1. Hotel świadczy 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 w miarę możliwości, poprawę standardu świadczonych usług (w godzinach nocnych z przyczyn technicznych, czas naprawy może być wydłużony).
3. Hotel ma obowiązek zapewnić gościom hotelowym:
 - warunki do pełnego i 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;
 - wymianę bielizny pościelowej oraz ręczników co 3 dni lub na życzenie gościa.
4. Dodatkowo na życzenie gościa podczas pobytu tzw. gwarantowanego hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
 - budzenie o wyznaczonej godzinie;
 - możliwość korzystania z basenu, jacuzzi, sauny, balii, sali cardio w godzinach 6:30-22:00;
 - przechowanie bagażu gościa;
 - zamawianie taksówki;

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Korzystanie z atrakcji hotelowych regulowane jest osobnymi regulaminami.
2. Gość ma możliwość przechować w sejfie, znajdującym się w pokoju hotelowym, przedmioty i kosztowności indywidualne na własną odpowiedzialność.
3. Dzieci poniżej 16 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.
4. Gość hotelowy lub opiekun grupy, w przypadku pobytów grupowych, ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej gościa, bądź wystawić rachunek/fakturę na dane firmy za wyrządzone szkody, również po jego wyjeździe.
5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia hotelu.
6. Każdorazowo gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić kraney oraz sprawdzić czy drzwi są zamknięte.
7. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej w hotelu, pokojach hotelowych, na terenie całej posesji, nie wolno używać jakichkolwiek przyrządów lub aparatów zasilanych energią elektryczną, niestanowiących wyposażenia tych pomieszczeń.

8. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez gościa do hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.
9. Do Centrum Rekreacji zabrania się wnoszenia żywności, napojów wszelkiego rodzaju, szklanych przedmiotów (w tym kosmetyków w szklanych opakowaniach) oraz elementów/artykułów ostrych, niebezpiecznych
10. Basen nie posiada ratownika wodnego; przebywanie osób pływających odbywa się na pełną odpowiedzialność kąpiących się.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność 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. Hotel odpowiada 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.

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 depozycie.

4. Za rzeczy gości i innych osób, pozostawione bez nadzoru w hotelu oraz na terenie posesji, hotel nie ponosi odpowiedzialności
5. Hotel nie ponosi 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 hotelu.
6. Hotel posiada ubezpieczenie OC na terenie parkingu, dla pojazdów z niego korzystających. Należy podczas zameldowania się w hotelu podać numer rejestracyjny pojazdu, aby skorzystać z tego ubezpieczenia.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego gościa, będą zabezpieczone do 2 tygodni na koszt właściciela w depozycie. Po tym terminie ulegną utylizacji. Na koszt i życzenie gościa przedmioty, zależnie od gabarytów, hotel odeśle na wskazany adres.

§8 PORZĄDEK PUBLICZNY

1. Na terenie hotelu obowiązuje zakaz naruszania porządku publicznego przez całą dobę.

§9 ORGANIZACJA IMPREZ I EVENTÓW

1. Hotel jest organizatorem wyłącznie wcześniej zaplanowanych imprez okolicznościowych oraz eventów, które mogą odbywać się całą dobę np. wesela, imprezy integracyjne, spotkania biznesowe, dyskoteki, biesiady z oprawą muzyczną przy ogniskach itp.

§10 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru. W innym przypadku reklamacja nie zostanie przyjęta.
3. Hotel zobowiązany jest w ciągu 14 dni od momentu otrzymania dokumentu reklamacji ustosunkować się i złożyć pisemną odpowiedź na dane adresata.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia gościa z obowiązku płatności za całość wcześniej potwierdzonej rezerwacji oraz wykorzystane lub zamówione dodatkowe usługi w hotelu. Hotel rozpatruje wyłącznie reklamacje gości, którzy w pełni rozliczyli się z hotelem zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami.

§11 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel akceptuje gości podróżujących ze zwierzętami domowymi. Zasady przebywania zwierząt w hotelu i na jego terenie są opisane w osobnym regulaminie dostępnym w recepcji oraz na stronie internetowej hotelu, który musi zostać przez właściciela zwierzęcia podpisany podczas meldowania.
2. Zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 ze zmianami dotyczącymi ustawy o ochronie zdrowia, obowiązuje całkowity zakaz używania lub palenia tytoniu oraz wyrobów tytoniowych wewnątrz hotelu.
3. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
4. 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 Hotel Kozi Gród 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 korygowania.
5. Zabrania się nieobyczajnych wybryków na terenie hotelu (m.in.: nagości, bądź wywoływania zgorzienia w miejscach publicznych). Pracownik hotelu może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
6. Zakazuje się prowadzenia na terenie hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
7. Zabrania się celowego, nadmiernego hałasowania na terenie hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz innych rzeczy, które mogą przeszkadzać innym gościom.
8. Na terenie hotelu i całej posesji obowiązuje zakaz wnoszenia i spożywania własnych alkoholi, napoi lub jedzenia.
9. Goście hotelowi oraz goście z zewnątrz, którzy wykupili posiłek w formie bufetu, mogą z niego korzystać bez ograniczeń wyłącznie jednorazowo. Po zwolnieniu stolika przez gości zakłada się ukończenie posiłku, a ponowne skorzystanie z bufetu wiąże się z dodatkową opłatą. Zabrania się pakowania jedzenia z bufetu na wynos.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
11. Staw rybny znajdujący się na terenie hotelu nie jest przeznaczony do kąpiel. Głębokość stawu wynosi do 3 metrów. Goście proszeni są o zachowanie szczególnej ostrożności przebywając w pobliżu stawu (szczególną uwagę prosimy zwrócić na dzieci). Hotel nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne incydenty mające miejsce w pobliżu, bądź bezpośrednio w stawie.
12. Uprzejmie prosimy o nie korzystanie ze schodów przeciwpożarowych, które służą wyłącznie ewakuacji w razie pożaru. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na dzieci pozostające pod opieką gości. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne incydenty mające miejsce w pobliżu, bądź bezpośrednio na schodach przeciwpożarowych.
13. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług hotelu regulują odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest ograniczona, jeżeli przedmioty te nie zostaną złożone do depozytu recepcji lub sejfów w pokoju wynajmowanym przez gościa.