

## REGULAMIN HOTELU „NATURUM”

### § 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 pobytu, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując w/w czynności, Gość hotelowy potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu „NATURUM”.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym pokoju hotelowym oraz na stronie Hotelu [www.hotelnaturum.pl](http://www.hotelnaturum.pl)

### § 2

#### DOBA HOTELOWA

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 do godziny 10:00 dnia następnego.
3. Jeśli gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w Recepcji hotelowej możliwie jak najszybciej. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nieprzestrzegających obowiązującego Regulaminu. Hotel zastrzega sobie również prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniejszej płatności za dotychczasowy pobyt.
5. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazanym w dniu przybycia, gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godziny 20:00 w dniu poprzedzającym dzień wymeldowania.

### § 3

#### REZERWACJE I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji hotelowej dokumentu wraz ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość Gościa oraz czytelne podpisanie Karty pobytu. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób uniemożliwiający zameldowanie, pracownik Recepcji hotelowej ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim nawet, jeśli nie upłynął okres, za który Gość uiścił należną opłatę za pobyt w Hotelu.
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 hotelowy wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w hotelu albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości czy też funkcjonowanie hotelu.

5. Hotel może odmówić przyjęcia i zameldowania Gościa agresywnego, wulgarnego lub znajdującego się w stanie nietrzeźwości, w stanie wskazującym po spożyciu alkoholu lub po spożyciu innych środków odurzających.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do dokonania przy zameldowaniu, preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
7. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości 30% wartości w terminie 3 dni od dnia złożenia rezerwacji. Brak dokonania przedpłaty może skutkować anulowaniem rezerwacji.
8. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, przedpłata nie zostaje zwrócona. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem portali internetowych rezerwacji online zastosowanie mają przepisy szczegółowe, obowiązujące w przedmiotowych systemach.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

#### § 4

#### USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o jak najszybsze zgłaszanie ich do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku gościa;
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie w tajemnicy informacji o Gościu;
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu;
  - sprzątanie pokoju i wykonanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego nieobecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie;
  - w miarę posiadanych możliwości inny pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły być usunięte.
3. Na życzenie Gościa hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielania informacji związanych z pobytem i podróżą;
  - budzenie o zwyczajnej godzinie;
  - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w hotelu z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu Hotelu „NATURUM”;
  - przechowywanie bagażu Gościa zameldowanego w Hotelu,
  - zamawianiu taksówki
  - korzystania z dostępu do internetu

#### § 5

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Dzieci poniżej 12 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. Gość hotelowy 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 za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
3. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualne poczynione zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
4. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić kranów oraz zamknąć drzwi na klucz. Zabrania się pozostawiania kart do otwierania drzwi w czytniku.
5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju hotelowego. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
6. 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.

## § 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, o ile strony nie postanowiły inaczej.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeżeli przedmioty te zostały oddane do depozytu hotelowego.
4. 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.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innych pojazdów należących do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu przyhotelowym czy poza terenem Hotelu.

## § 7

### ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na adres wskazany przez Gościa oraz na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje te przedmioty przez okres trzech miesięcy od chwili wymeldowania się Gościa, a następnie przekazuje je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.

## **§ 8**

### **CISZA NOCNA**

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.
2. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z Hotelu mają obowiązek zachowywać się w sposób nie zakłcający spokoju pobytu innych osób.
3. W przypadku nie przestrzegania zasad w zakresie ciszy nocnej przez Gości, Dyrekcja hotelu może ich zobowiązać do opuszczenia hotelu.

## **§ 9**

### **REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień, w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje rozpatrywane są przez Dyrekcję hotelu składane w Recepcji hotelowa.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług i jest rozpatrywana w terminach ustawowych

## **§ 10**

### **POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt. Jednakże zwierzęta przebywające w otoczeniu Hotelu powinny posiadać odpowiednie zabezpieczenie, aby nie stanowić zagrożenia dla innych Gości i personelu. Za szkody powstałe w wyniku braku przestrzegania w/w zasad odpowiada właściciel zwierzęcia, który również zobowiązany jest do usunięcia wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę.
2. Na terenie całego Hotelu oraz w jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz zakaz używania e-papierosa poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Naruszenie zakazu palenia tytoniu stanowi wykroczenie w rozumieniu art. 13 ust. 2 ustawy z 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych (Dz. U. z 2015r., poz. 298 ze zm.), podlega karze grzywny do 500 zł
3. Goście hotelowi zobowiązani są do zachowania czystości i niezaśmiecania oraz niezanieczyszczania Hotelu, a także terenów bezpośrednio do niego przyległych. Naruszenie zakazu zaśmiecania i zanieczyszczania Hotelu oraz terenów bezpośrednio do niego przyległych stanowi wykroczenie w rozumieniu przepisów Kodeksu wykroczeń zagrożone karą grzywny do 500 zł.

4. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
5. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2016 poz. 922) przez Hotel „NATURUM” 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.
6. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
7. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
8. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.