



## **REGULAMIN**

### **Hotelu RACIBOR \*\*\***

#### **§1 PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin obowiązuje wszystkie Osoby przebywające na terenie Hotelu Racibor.
2. 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, zapłaty zadatku lub całej należności za pobyt w hotelu. Zawierając wyżej opisaną umowę, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.

#### **§2 DOBA HOTELOWA**

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 w dniu wynajmu do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Śniadania są wydawane:
  - od poniedziałku do soboty w godz. 6.30 - 9.30,
  - w niedzielę i święta w godz. 7:00 – 10:00.Goście nie mogą wynosić jedzenia z sali śniadań, bez wcześniejszego uprzedzenia Obsługi. W przypadku rezerwacji pokoju bez śniadania, Gość może dokupić śniadanie w hotelowej Recepcji w cenie 55 zł od osoby.

#### **§3 CISZA NOCNA**

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 następnego dnia.
2. W godzinach ciszy nocnej Goście i Osoby korzystające z usług Hotelu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych Gości.
3. Osoby uporczywie naruszające, pomimo wielokrotnego upomnienia przez Pracowników Hotelu, ciszę nocną mogą być usunięte z obiektu przez Pracowników Ochrony.

#### **§4 REZERWACJA, MELDUNEK, POBYT I PŁATNOŚCI**

1. Rezerwacji miejsca w Hotelu można dokonywać osobiście, telefonicznie lub mailowo.
2. Dokonując rezerwacji, Gość ma prawo każdorazowo zażądać potwierdzenia.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do zarządzania wpłatą zadatku za dokonaną rezerwację.
4. W przypadku anulowania rezerwacji na jeden dzień przed przyjazdem, Hotel nie obciąży gościa za anulowanie rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji po tym terminie lub nie pojawienia się Gościa w Hotelu, Hotel obciąży Gościa za pierwszą noc.
5. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie Pracownikowi Recepcji dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
6. W karcie meldunkowej Gość osobiście składa podpis.

7. Jeżeli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
8. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić Recepcji do godziny 10:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju, co jednak nie wiąże Hotelu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
9. Hotel może odmówić przedłużenia pobytu w przypadku niedokonania płatności za dotychczasowy pobyt.
10. Gość hotelowy nie ma prawa przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres za który uiścił należną opłatę.
11. Osoby niezameldowane mogą chwilowo przebywać w pokoju hotelowym jako Goście Osoby Wynajmującej w godz. od 7:00 do 22:00, zgodnie z ilością Osób mogących przebywać w danym pokoju hotelowym w oparciu o normy bezpieczeństwa.
12. Przebywanie Osób niezameldowanych w pokoju hotelowym Gościa w godz. od 22:00 do 7:00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego pokój Gościa na odpłatne domeldowanie Osoby, według cennika przedłożonego w Recepcji Hotelu.
13. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na imieniu Gości, Personelu lub innych Osób przebywających w Hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokój w Hotelu. Odmówienie wynajęcia pokoju dotyczy również Osób Małoletnich oraz Osób pod wpływem alkoholu lub innych używek.
14. Gość reguluje należność za całość deklarowanego i zadatkowanego pobytu przy zameldowaniu. W przeciwnym wypadku Hotel zastrzega sobie prawo do preautoryzacji karty kredytowej Gościa. W momencie odmowy Recepcjonista ma prawo odmówić wydania klucza po pokoju.
15. Wszystkie należności za pobyt w Hotelu pobiera Recepcja, a następnie wystawia odpowiedni dowód wpłaty.
16. Za wcześniejszy wyjazd Hotel nie zwraca pieniędzy.
17. Hotel posiada do dyspozycji Gości bezpłatną przechowalnię bagażu.
18. Gość może również dodatkowo skorzystać z płatnego parkingu hotelowego w wysokości 45 zł / doba za samochód osobowy, 75 zł / doba za bus do 3,5 t., 130 zł / doba za pojazd powyżej 3,5 t.
19. Gość może korzystać z odpłatnych usług pralniczych.
20. Hotel przyjmuje zwierzęta po uprzednim ustaleniu z Recepcją.
21. Recepcja wydaje kartę elektroniczną do pokoju. Za jej zgubienie obowiązuje opłata w wysokości 20zł.
22. Hotel zastrzega sobie możliwość zmiany cen.

## **§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Na czas całego pobytu w Hotelu, Dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem Osób Dorosłych. Za zachowania Dzieci, w tym poczynione szkody odpowiadają Opiekunowie Prawni.
2. Dla Dzieci do lat 3 pobyt jest bezpłatny, jeżeli śpią na łóżku opiekunów. Dzieci te ma prawo do korzystania ze śniadań.
3. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien upewnić się, że zamknął drzwi.
4. Gość hotelowy powinien dbać o wygląd pokoju oraz wyłączanie prądu i zakręcanie wody.
5. Obowiązuje całkowity zakaz wynoszenia z pokoju rzeczy należących do Hotelu.
6. Gość hotelowy, przed opuszczeniem pokoju, powinien pozamykać wszystkie okna w pokoju hotelowym ze względów bezpieczeństwa.
7. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, czajników i innych urządzeń elektrycznych niestanowiących wyposażenia pokoju. W przypadku niezastosowania się Gościa do tych zasad zostanie doliczona dodatkowa opłata do doby hotelowej w wysokości 100 zł. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
8. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałych z jego winy lub odwiedzających go Osób.

9. Gość powinien zawiadomić Recepcję Hotelu o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
10. Jeśli szkoda została wyrządzona przez Gościa, zobowiązany jest on pokazać szkodę Personelowi w celu obejrzenia i wyceny. Dopiero po ustaleniu warunków naprawy Dyrektor wyraża zgodę na opuszczenie hotelu przez Gościa.
11. Ustala się, że roszczenia z tytułu naprawienia szkody będą realizowane w następujący sposób:
  - całkowite usunięcie szkody przez Osobę, która dokonała zniszczenia,
  - zapłatę całej ceny uszkodzonej rzeczy.
12. 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.

## **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU**

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłoszenie Recepcji lub w ankietach znajdujących się w pokojach, co pozwoli Pracownikom na poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - czystość i porządek,
  - sprzątanie pokoju zgodnie z Regulaminem Sprzątania ,zawieszonym w każdym pokoju hotelowym na wewnętrznej stronie drzwi wejściowych,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie świadczenia usług,
  - usługę sprawną pod względem technicznym.

W przypadku wystąpienia usterek, które nie mogą być usunięte, Hotel dołoży starań, aby w miarę posiadanych możliwości, zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
4. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, będą odsyłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekazuje je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia papierów wartościowych, pieniędzy, kosztowności, innych rzeczy i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli przedmioty te nie zostaną oddane na przechowanie do depozytu na Recepcji.
6. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa pozostawionego poza budynkiem lub terenem Hotelu bez nadzoru.
7. Hotel obowiązany jest wymienić bieliznę pościelową co trzy dni i ręczniki co 2 dni lub na każdorazowe życzenie lecz nie częściej niż raz na dobę. Wymiana bielizny pościelowej i ręczników oraz sprzątanie pokoju odbywa się pod nieobecność Gości, chyba że Gość zażyczy sobie inaczej. Sprzątanie pokoi odbywa się w godzinach 8:00 – 16:00 w/g Regulaminu Sprzątania zawieszonego w każdym pokoju hotelowym na drzwiach wejściowych od strony pokoju.
8. Gość hotelowy w momencie meldowania ma prawo zastrzec, aby Obsługa nie wchodziła do pokoju w czasie jego pobytu lub poprzez zawieszenie na klamce drzwi pokoju od strony zewnętrznej informacji o takim życzeniu.

## **§7 ZAKAZ PALENIA**

1. Na terenie całego Hotelu, zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2021 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych.
2. Na terenie całego hotelu obowiązuje również zakaz palenia papierosów elektronicznych.

3. Złamanie zakazu palenia papierosów tradycyjnych, papierosów elektronicznych i wyrobów tytoniowych na terenie całego Hotelu jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na pokrycie kosztów dearomatyzacji w wysokości 500 zł.

### **§8 REKLAMACJE**

1. Gość ma prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
3. Ewentualne reklamacje nie mogą mieć wpływu na płatność w Hotelu.
4. Reklamacje będą rozpatrywane i rozwiązywane indywidualnie. O sposobie załatwienia sprawy Gość zostanie powiadomiony.

### **§9 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. 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 Racibor dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
2. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych wybuchowych i iluminacyjnych.
3. Obowiązuje zakaz wprowadzania do Hotelu wszelkiego rodzaju pojazdów (rower, hulajnoga itp.)
4. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu. Za powstanie wszelkich braków w wyposażeniu pokoju hotelowego w trakcie pobytu Gościa, Hotel ma prawo obciążyć Gościa.
5. Zabrania się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.

Dyrekcja Hotelu RACIBOR będzie wdzięczna za współpracę w przestrzeganiu Regulaminu, który ma służyć zapewnieniu komfortu, spokoju i bezpieczeństwa Naszych Gości.

Obsługa Hotelu jest do dyspozycji Gości, służy im radą i pomocą w czasie całego pobytu.

W przypadkach szczególnych Dyrektor Hotelu może odstąpić od wyżej wymienionych postanowień.

**Życzymy milego pobytu!**

Dyrekcja  
Hotelu RACIBOR\*\*\*