

REGULAMIN HOTELOWY

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

Regulamin został sporządzony przez Spółkę POLSKIE TATRY S.A., (dalej: „Usługodawca”), właściciela Zajazdu Górskiego Kuźnice, który określa zasady funkcjonowania Zajazdu, świadczenia usług pobytowych, zasady dokonywania rezerwacji, miejsca pobytu oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez Serwis internetowy prowadzony pod adresem www.zajazdkuznice.pl. Usługi świadczone w Zajeździe to usługi pobytowe i gastronomiczne.

Zajazd Górski Kuźnice – to obiekt, w którym świadczone są usługi pobytowe – Pokoje (Zajazd Górski Kuźnice) i gastronomiczne – Restauracja (Zajazd Górski Kuźnice).

B. DEFINICJE:

- **Gość hotelowy** – osoba wynajmująca pokój w Zajeździe Górskim Kuźnice.
- **Klient** – osoba niebędąca Gościem hotelowym, a korzystająca z Restauracji Zajazdu Górskiego Kuźnice.
- **Pokój hotelowy** – pokój, znajdujący się w Zajeździe Górskim Kuźnice.
- **Usługodawca** – Spółka POLSKIE TATRY S.A. – właściciel Zajazdu Górskiego Kuźnice.
- **Zajazd** – Zajazd Górski Kuźnice - część hotelowa i gastronomiczna.
- **Restauracja** – mała sala i sala restauracyjna z barem oraz grill.
- **Termy** – baseny termalne i taras zewnętrzny, usługi gastronomiczne (Bar Plaża i Aqua Bar) oraz Strefa Saun m.in.: sauna fińska, biosauna, sauna solankowa, łaźnia parowa, kabina zimowa, pokój relaksacyjny w Termach Zakopiańskich.
- **Hotel** – inaczej kierownictwo, personel oraz obsługa w Zajeździe Górskim Kuźnice.
- **Serwis** – strona internetowa umożliwiająca rezerwację pobytu on-line, za pomocą systemu rezerwacyjnego.
- **System hotelowy** – system, gdzie znajdują się wszystkie informacje o pobycie Gościa hotelowego i jego współtowarzyszy.

C. REZERWACJA:

1. Możliwość rezerwacji pobytu w Zajeździe dostępna jest:
 - a. drogą telefoniczną oraz e-mail – wykorzystując do tego celu numer telefonu lub e-mail (Usługodawcy) dostępny w Serwisie: <https://www.zajazdkuznice.pl/pl/kontakt>,
 - b. osobiście – w Recepcji Zajazdu Górskiego Kuźnice,
 - c. poprzez system rezerwacji – interaktywny formularz udostępniony przez osoby trzecie za pośrednictwem Serwisu umożliwiający dokonanie rezerwacji miejsca w Zajeździe dostępnym w Systemie hotelowy

2. Płatności – Serwis zapewnia Gościowi hotelowemu możliwość dokonania płatności: przelewem, kartą płatniczą, gotówką.

D. DOBA HOTELOWA:

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się od godziny 15:00 w dniu wynajmu i trwa do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Jeżeli Gość wynajmując Pokój hotelowy nie określi czasu pobytu, przyjmuje się, że jest to najem na jedną dobę.
4. W przypadku przedłużenia pobytu poza okresem wskazanym w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić takie życzenie w Recepcji Zajazdu najpóźniej do godziny 10:00 dnia, w którym upływa termin najmu Pokoju hotelowego. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę możliwości.
5. Zatrzymanie się Gościa w Pokoju hotelowym po godzinie 12:00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku gdy Gość hotelowy pozostanie w godzinach 12:00-18:00, naliczona zostanie opłata za pół doby. Każdorazowo taka możliwość musi być rozpatrzona i zaakceptowana przez Hotel, ze względu na dostępność pokoi.
6. W przypadku gdy Gość będzie chciał zakwaterować się wcześniej niż wskazana powyżej doba hotelowa, czyli pomiędzy godziną 7:00-15:00, jest to traktowane jako przedłużenie pobytu, co w rezultacie skutkuje naliczeniem opłaty za pół doby. Każdorazowo taka możliwość musi być rozpatrzona i zaakceptowana przez Hotel, ze względu na dostępność pokoi.
7. Skrócenie pobytu przez Gościa nie wiąże się ze zwrotem opłaty za niewykorzystane świadczenia. W przypadku konieczności skrócenia pobytu, z przyczyn losowych, Gość ma możliwość wykorzystania opłaconych świadczeń w innym terminie. Każdorazowo taka możliwość musi być rozpatrzona i zaakceptowana przez Kierownika Hotelu i poprzedzona pisemnym potwierdzeniem zaistnienia przyczyn losowych przez Gościa.
8. W Zajeździe cisza nocna obowiązuje w godzinach 22:00 – 6:00.

E. POKÓJ HOTELOWY:

1. Każdy Pokój hotelowy wyposażony jest standardowo w łóżko/ka, stolik, szafę, TV, oświetlenie, pościel, ręcznik hotelowy, szklanki, wodę.
2. Każdy Pokój hotelowy posiada pełen dostęp do węzła sanitarnego (łazienkę) wyposażoną w prysznic.
3. W cenie pobytu dostępne są czajniki elektryczne.
4. Każdorazowo, opuszczając Pokój hotelowy, Gość hotelowy ma obowiązek należyście go zabezpieczyć, aby dostęp osób trzecich nie był możliwy. W czasie nieobecności Gościa w Pokoju hotelowym okna i drzwi muszą pozostać zamknięte, światło wyłączone.
5. Zabrania się Gościowi hotelowemu dokonywania

jakichkolwiek zmian w Pokoju hotelowym i jego wyposażeniu poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.

F. ZAKWATEROWANIE, MELDOWANIE, POBYT:

1. Recepcja Zajazdu czynna jest od godz. 7:00 do godz. 19:00, po tej godzinie Hotel zapewnia pracownika obsługi.
2. W obiekcie obowiązuje procedura przyjęcia Gościa (wypełnienie Karty Rejestracyjnej Gościa, okazanie dowodu tożsamości recepcjoniście celem weryfikacji danych oraz zarejestrowanie Gościa w Systemie hotelowym Zajazdu).
3. Karta Rejestracyjna Gościa zawiera w szczególności:
 - a. Dane osobowe Gościa hotelowego (zamawiającego) i jego współtowarzyszy.
 - b. Klauzulę Informacyjną, dotyczącą Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27.04.2016 r. zwaną dalej RODO.
 - c. Oświadczenia Gościa hotelowego m.in. zgody marketingowej.
4. Osoby, które nie akceptują procedury przyjęcia Gościa i nie wyrażają zgody na okazanie dowodu tożsamości, nie mogą zostać przyjęte do Zajazdu.
5. Po zameldowaniu Gość hotelowy otrzymuje kartę zniżkową, która stanowi podstawę do udzielania należnych zniżek/rabatów oraz upustów na inne usługi świadczone w Spółce POLSKIE TATRY S.A.
6. Gość hotelowy nie może przekazać Pokoju innym osobom, które nie są wskazane na Karcie Rejestracyjnej.
7. Osoby, które nie są wskazane na Karcie Rejestracyjnej nie mogą przebywać w Pokoju hotelowym w godzinach od 22:00 do 6:00.
8. Hotel jest zobowiązany do pobrania opłaty miejscowej w kwocie zgodnej z obowiązującymi przepisami.
9. Przy zameldowaniu Gość hotelowy otrzymuje bilet wstępu, który uprawnia go do skorzystania z Term Zakopiańskich.

G. USŁUGI DODATKOWE ZAWARTE W CENIE POBYTU:

1. Gość hotelowy Zajazdu posiada możliwość skorzystania z wstępu do Term. Opcja wstępu uzależniona jest od długości pobytu Gościa hotelowego:
 - 2-6 dób - codzienne, jednokrotne 2 godzinne wejście do strefy basenowej,
 - 7 i więcej dób - codzienne, jednokrotne, Nielimitowane wejście do strefy basenowej.
2. Możliwość skorzystania z Term rozpoczyna się od momentu zameldowania i otrzymania biletu wstępu do Term nie wcześniej niż od godz. 15.00. Kończy się w dniu wymeldowania Gościa, czyli do godz. 12.00. W przypadku nie opuszczenia Term w czasie wskazanym powyżej Gość, we własnym zakresie, reguluje płatność za czas spędzony na Termach lub Strefie Saun.
3. Pobyt na Termach rozpoczyna się od momentu okazania w kasie Term ważnego biletu wstępu – długość pobytu reguluje pkt G.1 – do momentu opuszczenia Term, przechodząc przez bramkę wyjściową zlokalizowaną przy kasach.
4. Gość hotelowy korzystający z Term może wypożyczyć ręcznik kąpielowy oraz szlafrok w Termach. Jednocześnie zabrania się używania ręczników hotelowych Zajazdu w Termach.
5. Miejsce parkingowe przy Zajeździe jest dodatkowo płatne i jest przynależne do Pokoju hotelowego. Regulacje i cennik powyższych usług stanowi odrębny załącznik, który dostępny jest na miejscu, w Recepcji oraz na stronie internetowej. Gość korzystający z miejsca parkingowego zobowiązany jest do podania numeru rejestracyjnego samochodu przy zameldowaniu.

6. Śniadania serwowane i konsumowane są tylko w restauracji (mała sala) w godzinach ustalonych przez Hotel - standardowo 7:30-10:00.
7. Przygotowanie posiłków i wyniesienie ich z powyższej sali skutkuje naliczeniem dodatkowej opłaty za tzw. „suchy prowiant” według aktualnego cennika, dostępnego w Recepcji.
8. Na terenie Zajazdu i Term obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz e-papierosów.
9. W przypadku naruszenia powyższego zakazu Gość hotelowy może zostać obciążony karą umowną w wysokości 400 zł za każde stwierdzone naruszenie zakazu.

H. USŁUGI DODATKOWO PŁATNE NIE ZAWARTE W CENIE POBYTU:

1. Dodatkowo płatne są usługi gastronomiczne zlokalizowane na Termach oraz inne w Strefie Saun (m.in. ręcznik, kosmetyki, woda itd.). Za powyższe usługi można zapłacić na miejscu w Termach gotówką lub kartą.
2. Dodatkowo płatne są również usługi gastronomiczne w Restauracji Zajazdu Górskiego Kuźnice, według aktualnego cennika powyższych usług, dostępnego na miejscu oraz w Recepcji. Za powyższe usługi można zapłacić na miejscu gotówką lub kartą. W przypadku braku płatności wartość ich zostaje przeniesiona na rachunek hotelowy.
3. Gość hotelowy posiadający dodatkowe obciążenia wynikające z pkt 2 będące na rachunku hotelowym, który znajduje się w Systemie hotelowym, zobowiązany jest do ich autoryzacji, czyli potwierdzenia skorzystania z powyższych usług.
4. Wszelkie dodatkowe usługi i opłaty wymienione powyżej, Gość hotelowy ma obowiązek uiścić najpóźniej podczas wymeldowania z Zajazdu przy regulacji rachunku hotelowego.

I. DODATKOWE USŁUGI ŚWIADCZONE W ZAJEŹDZIE – CZĘŚĆ HOTELOWA I GASTRONOMICZNA:

1. Sprzątanie Pokoju hotelowego oraz wymiana ręczników podczas pobytu odbywa się na wyraźne życzenie Gościa hotelowego.
2. Opłata za dodatkowe sprzątanie Pokoju hotelowego lub innych powierzchni znajdujących się na terenie Zajazdu oraz innych nietypowych, zabrudzonych, powstałych z winy Gościa hotelowego jest zróżnicowana i uzależniona od stopnia powstałych zabrudzeń oraz każdorazowej kalkulacji kosztów sprzątania przedstawionej przez Hotel.
3. Na życzenie Gościa hotelowego, Hotel świadczy nieodpłatnie usługi: udzielania informacji związanych z aktualnym pobytem oraz informacji o dostępnych ofertach i atrakcjach innych obiektów, które należą do Spółki POLSKIE TATRY S.A., budzenia o wyznaczonej godzinie, przechowywania bagażu w czasie pobytu Gościa hotelowego, zamawiania transferów, transportu oraz taksówek.
4. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt na terenie obiektu z racji położenia w Tatrzańskim Parku Narodowym.
5. Restauracja w Zajeździe czynna jest w godz. 8:00-18:00, a w sezonie nawet do 20:00. Godziny funkcjonowania mogą ulec zmianie decyzją Hotelu. Powyższa Restauracja jest do dyspozycji zarówno dla Gościa hotelowego jak i Klienta, za wyjątkiem małej sali, która w godz. 7:30-10:00 serwuje śniadania hotelowe.

J. PRAWA I OBOWIĄZKI GOŚCIA HOTELOWEGO:

1. W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek szkody w mieniu Gościa hotelowego, ma on obowiązek natychmiastowego zgłoszenia w/w szkody w Recepcji Zajazdu, w przeciwnym razie jakiegokolwiek roszczenia Gościa hotelowego z tego tytułu nie będą rozpatrywane przez Hotel.

- Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność za otrzymany klucz do pokoju hotelowego oraz przechowalnię sprzętu. W przypadku jego utraty jest zobowiązany do pokrycia kosztów wymiany zamka. Powyższe koszty będą każdorazowo kalkulowane i przedstawiane przez Hotel Gościowi hotelowemu.
- Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia, zabrudzenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Zajazdu, powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
- Gość hotelowy oraz odwiedzające go osoby, powinny zachowywać się w sposób kulturalny i nie przeszkadzać w pobycie innym Gościom hotelowym korzystającym z usług obiektu.
- Gość hotelowy, którego zachowanie stanowi zagrożenie dla innych Gości hotelowych przebywających na terenie obiektu oraz naruszający porządek publiczny, może zostać usunięty z terenu obiektu. W związku z powyższym, Hotel będzie zmuszony do wezwania odpowiednich służb porządkowych, które jednoznacznie uznają, iż w/w zachowanie narusza porządek publiczny.
- Gość hotelowy ma obowiązek uiszczenia zapłaty za nocleg i wszystkie usługi dodatkowe, z jakich skorzystał podczas swojego pobytu.
- Gość hotelowy ma prawo do zmiany Pokoju hotelowego, jeżeli poda ku temu istotne przyczyny (np. uszkodzenia techniczne).
- Gość hotelowy ma prawo do spożywania posiłków w miejscach i w godzinach ich serwowania przez Zajazd.
- Gość hotelowy ma prawo do zgłoszenia personelowi hotelowemu, w szczególności Recepcji obiektu niewłaściwych zachowań innych Gości hotelowych.
- W Zajeździe istnieje całkowity zakaz poruszania się po obiekcie w butach narciarskich oraz zakaz wnoszenia sprzętu sportowego do Pokoju hotelowego. Obiekt dysponuje pomieszczeniem przeznaczonym do tego celu.

K. PRAWA I OBOWIĄZKI HOTELU:

- Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, sprzętu elektronicznego oraz innych rzeczy i przedmiotów wartościowych albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli nie zostaną one oddane do depozytu w Recepcji Zajazdu.
- Przedmioty osobistego użytku pozostawione w Pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa hotelowego będą przekazane do Recepcji. W celu odebrania pozostawionych rzeczy Gość zobligowany jest do wysłania kuriera na własny koszt i poinformowania o tym fakcie Recepcji. W przypadku braku dyspozycji, Hotel przechowuje przedmioty przez okres trzech miesięcy.
- W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług Gościowi hotelowemu, który je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, w szczególności zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Zajazdu.
- Hotel może odmówić przyjęcia Gościa hotelowego, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy w szczególności: wyrządzając szkodę w mieniu Zajazdu i mieniu innych Gości hotelowych lub zakłócił ogólnie funkcjonowanie obiektu. Wyrządził również szkodę na osobie Gościa hotelowego, odwiedzających go osób lub personelowi.

L. REKLAMACJE:

- W przypadku powstania zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, takie kwestie należy zgłaszać niezwłocznie z chwilą powstania problemu w Recepcji

obiekty, co umożliwi obsłudze natychmiastową reakcję.

- Recepcja Zajazdu zgłosi powyższy problem Kierownikowi Zajazdu, który będzie starał się rozwiązać problem polubownie.
- W przypadku dalszych zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, Gość hotelowy ma prawo do zgłoszenia na piśmie Reklamacji w Recepcji Zajazdu. Powyższa Reklamacja będzie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty złożenia jej w Recepcji.
- W przypadku zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług oraz działalności Zajazdu, zgłaszanych podczas wymeldowywania, Hotel nie uwzględni powyższych uwag Gościa hotelowego z powodu zbyt późnego ich zgłoszenia i nie będą one podstawą do złożenia Reklamacji na piśmie ujętej w pkt 3.

Ł. BEZPIECZEŃSTWO:

- Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w Pokojach hotelowych: grzałek, żelazek, grilli elektrycznych, tosterów i innych urządzeń elektrycznych, niestanowiących wyposażenia Pokoju. Nie dotyczy to ładowarek, zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
- Ze względu na uzasadnione podejrzenie wystąpienia zagrożenia dla życia lub zdrowia osób przebywających na terenie Zajazdu, Hotel w tym przypadku Kierownik (administrator) lub osoba przez niego upoważniona, może wydać decyzję o ewakuacji osób z zagrożonego terenu przed przybyciem Policji i Straży Pożarnej. Ogłoszenie i przeprowadzenie ewakuacji nie będzie podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Usługodawcy lub Kierownika (administratora) oraz osób zarządzających i kierujących ewakuacją.
- W przypadku usłyszenia alarmu pożarowego lub komunikatu ewakuacyjnego należy natychmiast opuścić Pokój hotelowy, upewniając się czy drzwi do niego zostały zamknięte.
- Po opuszczeniu Pokoju hotelowego należy kierować się do najbliższych oznakowanych drzwi ewakuacyjnych, klatek schodowych, a następnie zachowując spokój, należy opuścić budynek kierując się znakami ewakuacyjnymi wyznaczającymi kierunki ewakuacji.
- W przypadku zadymienia dróg ewakuacyjnych, należy poruszać się w pozycji pochylonej, starając się trzymać głowę jak najbliżej podłogi, osłaniając jednocześnie wilgotną chustką drogi oddechow, poruszać się wzdłuż ścian, by nie stracić orientacji co do kierunku ewakuacji.
- W czasie ewakuacji należy zachować spokój i postępować zgodnie z poleceniami personelu hotelowego.
- Z chwilą zauważenia pożaru, dymu wydobywającego się z pomieszczenia lub wyczuwalnego zapachu, należy natychmiast powiadomić Recepcję Zajazdu oraz w razie konieczności inne osoby przebywające w Pokojach hotelowych na danym piętrze.
- Jeżeli z uwagi na swoją niesprawność lub stan zdrowia Gość hotelowy będzie miał jakiegokolwiek wątpliwości co do tego, jak zachować się po ogłoszeniu alarmu pożarowego, powinien natychmiast skontaktować się z Recepcją Zajazdu.

M. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

- Gość hotelowy oraz Usługodawca zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę. Realizacja usług oraz pobytu Gościa hotelowego w Zajeździe odbywa się na zasadach określonych w powyższym Regulaminie.
- Regulamin hotelowy jest dostępny do wglądu w Recepcji Zajazdu, w każdym Pokoju hotelowym, a także na stronie internetowej.