

# Regulamin Hotelu

## § 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

- 1.Regulamin Hotelu obowiązuje na terenie Ośrodka szkoleniowo-wypoczynkowego Dębowy Dwór i dotyczy wszystkich osób w nim przebywających.
- 2.Wynajmujący pokoje oraz domki całoroczne zwany jest w dalszej części regulaminu „Hotelem”, natomiast najemca pokoju oraz najemca domku całorocznego „Gościem”.
- 3.Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji internetowej, rezerwacji drogą telefoniczną, mailową lub osobiście w recepcji Ośrodka, a następnie zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt. Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu Hotelu.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Hotelu ([debowy-dwor.pl](http://debowy-dwor.pl)), do wglądu na życzenie w recepcji oraz na tablicach informacyjnych Hotelu.

## § 2 DOBA HOTELOWA

- 1.Pomieszczenie mieszkalne w Hotelu, zwane w dalszej części „pokojem” wynajmowane jest na doby.
- 2.Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00 i kończy o godz. 11.00 dnia następnego. Niewymeldowanie się Gościa z pokoju do godz. 11.00 wiąże się z naliczeniem dodatkowej opłaty (zgodnie z cennikiem).
3. Prośbę o przedłużenie pobytu Gość powinien zgłosić w Recepcji jak najszybciej. Ośrodek może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych 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.
- 5.Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą według cennika.

## § 3 REZERWACJA I MELDUNEK

- 1.Rezerwacji można dokonać przez internet, telefonicznie dzwoniąc do recepcji hotelowej, wysyłając e- maila na adres e-mailowy: [biuro@debowy-dwor.pl](mailto:biuro@debowy-dwor.pl) lub osobiście w Hotelu.
- 2.Po dokonaniu rezerwacji przez recepcje Hotelu, Gość otrzymuje drogą mailową potwierdzenie wstępnej rezerwacji, która zawiera warunki rezerwacji oraz informacje niezbędne do dokonania zadatku w wysokości 25 % wartości pobytu.
- 3.Jeśli zadatek nie wpłynie na konto bankowe Hotelu w terminie do 24 godzin od wysłania przez Hotel maila z warunkami rezerwacji, Hotel zastrzega sobie prawo do sprzedaży pokoju innej osobie i anulowanie rezerwacji.

Gość może również wysłać e-mail z potwierdzeniem przelewu bankowego wykonania zadatku na adres e-mailowy: [biuro@debowy-dwor.pl](mailto:biuro@debowy-dwor.pl)

4. Podstawą do przyjęcia Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz wpisanie do księgi meldunkowej.
5. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeżeli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
6. Osoby niezarejestrowane w Hotelu mogą gościć, na zaproszenie Gościa hotelowego, przebywać w pokoju od 10:00 do 20:00.
7. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości, albo szkodę na osobie Gościa, pracownika hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie Hotelu.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Gościa bez podania przyczyny.
9. Hotel zastrzega sobie prawo do preautoryzacji karty płatniczej lub pobrania należności za cały pobyt podczas dokonywania czynności rejestracyjnych.
10. Dodatkowe należności wynikające z pobytu, Gość reguluje najpóźniej w dniu wyjazdu.
11. W przypadku nieprzybycia Gościa do Hotelu we wskazanym terminie Hotel nie zwraca kwoty wpłaconego zadatku.
12. Ośrodek nie zwraca równowartości za niewykorzystane z winy Gościa świadczenia (śniadania itp.)
13. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie jego trwania, Gość wnosi opłatę w wysokości 50 % za zarezerwowany a niewykorzystany pobyt.

#### § 4 REZERWACJA INTERNETOWA

1. Rezerwacja Internetowa to rezerwacja dokonana w Hotelu za pośrednictwem Systemu Rezerwacji Internetowych dostępnego pod adresami :

[https://booking.sohis.pl/stepOne.html?lang=pl&id\\_place=577](https://booking.sohis.pl/stepOne.html?lang=pl&id_place=577)

<https://debowy-dwor.pl/rezerwacja>

2. Dokonanie rezerwacji internetowej odbywa się poprzez wybór pokoju na podstawie danych prezentowanych w Systemie Rezerwacji Internetowych, w oparciu o dostępność, typ pokoju lub domku oraz cenę. W celu dokonania rezerwacji konieczne jest zapoznanie się z Regulaminem Hotelu oraz jego zaakceptowanie, a także wskazanie przez Gościa danych takich jak imię, nazwisko, adres e-mail i numer telefonu w formularzu rezerwacyjnym. Rezerwujący jest zobowiązany do podania danych zgodnych ze stanem faktycznym a w szczególności ilości osób oraz wieku dzieci.

3. Rezerwacja internetowa zostaje utworzona w momencie kliknięcia „REZERWUJĘ Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY ” i nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie wpłacony wymagany zadatek w wysokości 25% jej wartości. Zadatek musi zostać wpłacony za pośrednictwem dostępnych w Systemie Rezerwacji Internetowych sposobów płatności. Rezerwacje niepotwierdzone zrealizowanym zadatkiem w momencie ich dokonywania nie zostaną przyjęte.

4. W przypadku odwołania Rezerwacji Internetowej, zadatek nie jest zwrotny.

5. Ośrodek nie odpowiada za chwilowe zakłócenia w działaniu Systemu Rezerwacji Internetowej, lub brak jego dostępności spowodowany pracami konserwacyjnymi lub działaniami podmiotów trzecich (np. dostawców internetu).

6. Postępowanie reklamacyjne opisane zostało w § 10 REKLAMACJE.

## § 5 USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi o standardzie zgodnym ze swoją kategorią. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości prosimy Państwa o jak najszybsze zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi obsłudze Hotelu niezwłoczną reakcję.

2. Hotel ma obowiązek zapewnić :

- warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
- bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych osobowych,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Hotel,

3. W pokojach Hotelu jest możliwość wykupienia pobytu:

- ze śniadaniem (zgodnie z obowiązującym cennikiem)

4. W przypadku zarezerwowania pobytu bez śniadania możliwe jest jego dokupienie na miejscu (zgodnie z obowiązującym cennikiem)

5. Obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia posiłków z jadalni. Niestosowanie się do tego zakazu skutkuje naliczeniem dodatkowej opłaty za posiłek (zgodnie z cennikiem Hotelu) lub - jeśli Gość odmawia uiszczenia opłaty - przerwaniem świadczeń ze strony Hotelu.

6. Parkowanie na terenie Ośrodka szkoleniowo-wypoczynkowego Dębowy Dwór nie podlega opłacie dla Gości zakwaterowanych w Hotelu.

7. Sprzątanie w pokojach odbywa się na życzenie Gościa i za dodatkową opłatą .

8. Sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń odbywa się podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko gdy wyrazi takie życzenie.

9. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.

10. W czasie pandemii część usług może być niedostępna lub świadczona w innej formie zgodnie z zaleceniami GIS i MZ.

11. Ośrodek zastrzega sobie prawo do zmiany świadczeń lub częściowego ich ograniczenia, w związku z wprowadzeniem przez GIS i MZ zaleceń.

## § 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się pod stałym nadzorem rodziców/ opiekunów prawnych. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość nie może przekazywać Pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres za który uiszczył opłatę za pobyt.

3. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia i zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy.

4. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Gościa za wyrządzone szkody stwierdzone po jego wyjeździe, a w przypadku braku danych karty, ma prawo wystąpić do Gościa o finansowe odszkodowanie .

5. Z chwilą wystąpienia jakichkolwiek usterek lub uszkodzeń w pokoju, Gość jest zobowiązany poinformować o tym pracownika recepcji.

6. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia dalszych usług Gościowi, który je narusza. Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za pobyt i ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.

7. W Hotelu zabronione jest:

- a. zakłócanie spokoju, a w szczególności ciszy nocnej np. przez odtwarzanie głośnej muzyki, głośne rozmowy itp.
- b. zachowanie powszechnie uznawane za nieprzyzwoite.
- c. palenie w pokojach. W przypadku niedostosowania się do zakazu, od Gościa pobierana będzie opłata za oddymienie t.j. pranie wykładzin, zasłon, tapicerki i pościeli zgodnie z cennikiem.
- d. wynoszenie wyposażenia pokoi poza ich obręb.
- e. wprowadzanie rowerów do budynku hotelowego oraz całorocznych domków.
- f. korzystanie w pokojach z urządzeń elektrycznych nie stanowiących wyposażenia hotelu (np. farelek lub grzałek).

8. Każdorazowo, Gość opuszczający pokój ze względu bezpieczeństwa powinien zamknąć okna, wyłączyć telewizor, zgasić światła, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz.

9. W przypadku zagubienia klucza, Gość zobowiązany jest do uiszczenia opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem.

10. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu, w przypadku opóźnienia lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

## § 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu kradzieży pieniędzy, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną.

2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa oraz pozostawionych w nim przedmiotów.

3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w pojeździe oraz żywe zwierzęta niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu hotelowym, czy poza terenem hotelu.

4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy i mienie prywatne Gości.

5. Hotel nie przyjmuje przedmiotów do Depozytu.

## § 8 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobiste, pozostawione przez nieuwagę w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, zostaną odesłane na koszt gościa pod wskazany adres.

2. W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji dotyczących odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowa przedmioty na koszt właściciela, przez okres trzech miesięcy a następnie po upływie tego okresu przejdą one na własność Hotelu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

## § 9 CISZA NOCNA

1. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do godziny 07:00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług Hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tą zasadę.

## § 10 REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Gość ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje powinny być zgłaszane do Hotelu drogą mailową na adres [biuro@debowy-dwor.pl](mailto:biuro@debowy-dwor.pl) lub na piśmie na adres korespondencyjny Gospodarstwo Rybackie Karczma Dębowy Dwór Mirosław Zaborniak , Ruda Różaniecka 182a, 37-613 Ruda Różaniecka .
3. Reklamację należy złożyć najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wystąpienia błędu.
4. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zalecane jest, aby Gość wskazał: termin pobytu, numer pokoju, imię i nazwisko, opis zaistniałego błędu lub wady oraz czas, miejsce i okoliczności jej występowania a także informacje kontaktowe takie jak numer telefonu i adres e-mail lub adres korespondencyjny, jeżeli reklamacja została złożona drogą pocztową.
5. Hotel rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. W tym terminie zostanie przedstawione Gościowi stanowisko Hotelu w sprawie zgłoszonej reklamacji wraz z uzasadnieniem. Gość zostanie o nim poinformowany mailowo - na adres mailowy wskazany w trakcie rejestracji lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny, jeżeli reklamacja została złożona drogą pocztową.
6. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Gościowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

## § 11 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt nawet za dodatkową opłatą.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się w pokoju stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania żelazek, elektrycznych innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
3. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych. W razie naruszenia zakazu Gość zostanie obciążony kosztami odświeżenia pokoju. W przypadku uruchomienia systemu DSO i przyjazdu straży pożarnej również Gość również zostanie obciążony kosztami przeprowadzonej akcji.
4. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających. W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić Hotel bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Hotelu.

5. W pokojach hotelowych nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych tzn. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych itd.
6. W pokojach hotelowych w Części Błękitnej obowiązuje system zarządzania elektrycznością oparty na kartach do pokoi. Karty wydawane w recepcji należy umieścić we włącznikach prądu po wejściu do pokoju. Zgubienie karty wiąże się z jednorazową opłatą w wysokości 20 zł.
7. Dane osobowe Gości są przetwarzane w celu świadczenia usług hotelarskich zgodnie z RODO. Administratorem danych osobowych jest Dębowy Dwór w Rudzie Różanieckiej. Pełna informacja o danych osobowych stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.
8. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
9. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają, szkodą czy irytują pozostałych Gości hotelu.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w Domkach, pokojach i ich wyposażeniu poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszając przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa Gości.
11. Aktualny cennik usług i opłat w Hotelu znajduje się w recepcji Hotelu.
12. W dniu rozpoczęcia pobytu Gość zobowiązany jest do sprawdzenia zgodności wyposażenia pokoju/domku z udostępnionym w nich spisem. Wszelkie niezgodności stanu należy zgłosić w Recepcji.
13. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie przez Ośrodek danych osobowych na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE zwanego dalej RODO oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
14. Podanie danych przez Uczestnika jest niezbędne do jej zawarcia oraz wykonania umowy. Brak podania danych skutkować będzie niemożnością realizacji pobytu Gościa w Hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel.
15. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
16. Niniejszy regulamin zatwierdzony został przez Zarząd Spółki i obowiązuje od dnia podpisania.