

REGULAMIN HOTELU

§1

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług dla Gości hotelowych (dalej Gości), odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu Feniks (dalej Hotel) i jest integralną częścią umowy, której zawarcie następuje poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki, lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki regulaminu.
2. Regulamin jest dostępny do wglądu również w recepcji hotelowej oraz w każdym pokoju hotelowym.
3. Regulamin obowiązuje również odpowiednio wszystkie osoby przebywających na terenie Hotelu.
4. Gość ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie regulaminu przez osoby mu towarzyszące lub osoby go odwiedzające.
5. Administratorem danych osobowych jest FABRYKA MEBLI SPIN ROMAN ŁAŻNY I JERZY ŁAŻNY z siedzibą przy ulicy Mnichowo 31, 62-200 Gniezno.

§2

1. Pokój w Hotelu wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa zaczyna się od godz. 16.00, kończy się o godz. 11.00 dnia następnego.
3. Pozostanie w pokoju po godzinie 11.00 traktowane jest jako przedłużenie pobytu na kolejną dobę.
4. Jeżeli Gość nie określił czasu najmu pokoju, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
5. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godz. 10.00. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich pokoi lub w przypadku, gdy Gość nie przestrzega obowiązującego regulaminu.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
7. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzeniu szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości Hotelu, szkody na osobie Gościa Hotelu, pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
8. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do poleceń personelu Hotelu, uregulowania należności za

dotychczasowe świadczenia, zapłaty za ewentualnie poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz do opuszczenia terenu Hotelu.

9. Gość Hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających Go osób. Po wykryciu szkody zostanie komisyjnie sporządzony protokół będący podstawą obciążenia. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia Gościa za wyrządzone szkody również po Jego wyjeździe. Cennik wyposażenia do wglądu w recepcji Hotelowej lub u Managera Hotelu – stanowi załącznik do regulaminu.
10. Hotel zastrzega sobie prawo płatności „z góry” – w przypadku Gości będących w Hotelu po raz pierwszy. W przypadku odmowy – recepcjonista ma prawo odmówić wydania klucza/karty do pokoju.

§3

1. Hotel świadczy usługi zgodne ze swoją kategorią i standardami – pełna lista wymogów kategoryzacyjnych – do wglądu w recepcji Hotelowej lub u Managera Hotelu. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o jak najszybsze zgłaszanie ich w recepcji, co umożliwi Hotelowi niezwłoczną reakcję.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić :
 - a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa;
 - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym również bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu;
 - c) sprzątnięcia pokoju i wykonywania niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności wówczas, gdy wykaże takie życzenie;
 - d) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu;
 - e) sprawny pod względem technicznym pokój, w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, Hotel dołoży wszelkich starań, aby – w miarę możliwości – zamienić pokój, lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
3. Na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
 - b) budzenie o oznaczonej godzinie;
 - c) przechowanie bagażu (Hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.

§4

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty meldunkowej. Hotel może wyrazić również zgodę na okazanie się innym ważnym dokumentem tożsamości ze zdjęciem.

2. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścić należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu nie mają prawa przebywać w pokojach hotelowych ze względów bezpieczeństwa i dobra Gości. Osoby odwiedzające Gości są zobowiązani do zgłaszania się w recepcji Hotelu. Niezastosowanie się może skutkować natychmiastowym wymeldowaniem i opuszczeniem obiektu. Osoby odwiedzające Gości mogą gościnnie przebywać na terenie restauracji Hotelowej.
4. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju hotelowym Gościa po godzinie 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego pokój Gościa na odpłatne dokwaterowanie mu tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, zgodnie z cennikiem dostępnym w recepcji Hotelu.
5. W przypadku nieodwołania rezerwacji do godz. 18.00 w dniu przyjazdu lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, zaliczka nie zostaje zwrócona.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
7. Hotel zastrzega sobie prawo do dokonania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.

§5

1. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi, oraz ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany.
2. Dzieci poniżej 13. 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.
3. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy lub z winy osób mu towarzyszących lub odwiedzających.
4. Zgubienie, zniszczenie karty magnetycznej jest równoznaczne z wyrażeniem przez Gościa zgody na obciążenie go karą w wysokości 50,00 zł.

§6

1. Na terenie Hotelu, w tym w pokojach hotelowych, obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów, wyrobów tytoniowych i używania e-papierosów (elektronicznych inhalatorów nikotyny). Złamanie zakazu równoznaczne jest z wyrażeniem przez Gościa zgody na obciążenie go karą w wysokości 200,00 zł, a w przypadku uznania przez Hotel konieczności przeprowadzenia dearymatyzacji pomieszczenia pokrycia kosztów wykonania usługi.

§7

1. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach grzałek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.

2. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach otwartego ognia w jakiegokolwiek postaci.
3. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
4. W trosce o bezpieczeństwo naszych Gości w Hotelu zostały zainstalowane instalacje wykrywania i sygnalizacji pożaru, automatycznego oddymiania klatki schodowej, oświetlenia awaryjnego, instalacji hydrantowej oraz telewizji dozorowej.
5. Szczegółowa instrukcja bezpieczeństwa ppoż. – opracowanie – jest dostępna w recepcji oraz w biurze Managera.
6. Apteczka z podstawowym wyposażeniem medycznym znajduje się w Recepcji.
7. Cały personel – jest przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.
8. Uruchomienie systemu ppoż. równoznaczne jest z wyrażeniem przez Gościa zgody na obciążenie go karą w wysokości 500,00 zł lub 5.000,00 zł w przypadku nieuzasadnionego wezwania Straży Pożarnej. Hotel może również dochodzić odszkodowania za szkodę przewyższającą kwotę kary.
9. Telefony alarmowe: policja 997, Straż Pożarna 998, Numer Alarmowy 112.

§8

1. W Hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22.00 do 7.00 dnia następnego.
2. Osoby przebywające na terenie Hotelu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.
3. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
4. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.
5. Gość jest zobowiązany do stosownego, kulturalnego zachowania w stosunku do personelu hotelowego, jak również w stosunku do innych osób przebywających na terenie Hotelu. Personel Hotelu może odmówić obsłużenia Gościa, który zachowuje się agresywnie lub niekulturalnie, w szczególności gdy narusza nietykalność cielesną, znieważa, pomawia, ubliża lub nachalnie narzuca się innym osobom w jakikolwiek sposób, a także gdy nie posiada stosownego odzienia.
6. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt.

§9

1. 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.
2. Przedmioty pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji Hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego lub zutylizuje.

§10

1. W celu zapewnienia prawidłowej procedury procesu reklamacji z tytułu wad towarów i usług sprzedawanych i świadczonych w Hotelu Feniks, zgodnie z Ustawą nr 250/2007 Dz.U. o ochronie konsumentów z późniejszymi zmianami oraz Ustawą nr 40/1964 Dz.U. kodeksu cywilnego z późniejszymi zmianami, obowiązuje następująca procedura reklamacyjna.
2. Sprzedawca jest zobowiązany do należytego poinformowania Klienta o warunkach i sposobie reklamacji, w tym, gdzie można złożyć reklamację oraz gdzie dokonać naprawy z tytułu gwarancji.
3. Niniejszy regulamin reklamacji podlega § 18 ust. 1 Ustawy o ochronie konsumenta i jest umieszczony w widocznym miejscu dostępnym dla klienta (w recepcji hotelu lub na stronie www.hotelfeniks.pl/pl/regulations).
4. Konsument odbierając osobiście towar lub świadczoną usługę, wyraża zgodę na sposób postępowania reklamacyjnego i potwierdza, że zapoznał się z jego treścią.
5. Na potrzeby niniejszego regulaminu reklamacji przez reklamację rozumie się podjęcie odpowiedzialności za wady towaru lub usługi, a postępowanie reklamacyjne kończy się przekazaniem naprawionego towaru, wymianą towaru, zwrotem ceny zakupu towaru lub usługi, wypłaceniem stosownej zniżki od ceny towaru lub usługi, pisemną prośbą o przejęcie świadczenia lub uzasadnioną odmową.
6. Gość ma prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
7. Wszelkie reklamacje przyjmuje recepcja.
8. Klient ma prawo zażądać bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia wad, a mianowicie:
 - a) Wymiany wadliwego lub uzupełnienia drobnego wyposażenia pokoju.
 - b) W przypadku braku możliwości usunięcia usterek technicznych w pokoju (awaria instalacji grzewczej, brak ciepłej wody, awaria prądu itp.), a hotel nie może zaoferować klientowi innego, alternatywnego zakwaterowania, a jeśli mimo tych wad pokój zostanie zaoferowany klientowi, klientowi przysługuje rabat od ceny noclegu za obopólną zgodą lub odstąpienie od umowy przed przenocowaniem oraz zwrot całej zapłaconej ceny za zakwaterowanie. Reklamacje rozpatruje właściciel hotelu lub kierownik recepcji lub upoważniony przez niego pracownik, który jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji i podjęcia decyzji o sposobie jej załatwienia. W przypadku braku możliwości załatwienia reklamacji w drodze umowy, osoba kompetentna zobowiązana jest do sporządzenia protokołu reklamacji z klientem w imieniu hotelu. W protokole klient powinien podać dokładne oznaczenie świadczonej usługi lub zakupionego towaru, czas świadczenia usługi lub zakupu towaru oraz opis wady.
9. Klient zobowiązany jest do osobistego udziału w postępowaniu reklamacyjnym, oraz ma obowiązek przekazania obiektywnych informacji na temat świadczonej usługi. Jeżeli wymaga tego charakter reklamacji, klient ma obowiązek umożliwić personelowi dostęp do wynajętego mu pokoju hotelowego, w celu ustalenia zasadności reklamacji.
10. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, w przeciwnym wypadku prawo do reklamacji wygasa. Prawo do reklamacji wad zakwaterowania wygasa, jeżeli klient nie skorzystał z niego do czasu wyjazdu z hotelu. Okresy gwarancji określają postanowienia § 620 i nast. Kodeksu Cywilnego.
11. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania.

§ 11

1. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do Hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu recepcji. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. 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 odszkodowanie- lista mienia wyposażenia pokoju znajduje się w recepcji lub u managera Hotelu.

§ 12

1. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych do celów meldunku oraz umieszczania danych Gościa w bazie danych Hotelu zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997r o ochronie danych osobowych/dz.u. 2002 nr 101 poz.926 z póź. Zm/ Gość ma prawo do wglądu swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.