

## **Regulamin Hotelu**

### **§1**

#### **PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu Arkadia Royal D.R. Wróblewscy Spółka Jawna NIP PL9521953747 KRS 0000218303 zwanym dalej Hotelem i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty rejestracyjnej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując wymienionych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu, a w szczególności Gości.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji Hotelu.
4. Opiekunem Gościa jest Recepcja hotelowa, tel. wew. 5

### **§2**

#### **DOBA HOTELOWA**

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 22:00 w dniu poprzedzającym dzień wymeldowania z Hotelu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.
5. Opłata za przedłużenie doby hotelowej wynosi 100 zł + 8% VAT do godziny 13.00, 200 zł + 8% VAT do godziny 15.00, przedłużenie po 15.00 wiąże się z uiszczeniem opłaty za kolejną dobę hotelową według stawki obowiązującej na dany dzień.
6. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmuąc pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

### **§3**

1. Podstawą do rejestracji Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty rejestracyjnej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
4. Hotel nie zezwala na organizowanie imprez w pokojach hotelowych.
5. Hotel zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji karty kredytowej podanej do gwarancji rezerwacji przed datą planowanego przyjazdu.
6. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
7. Hotel zastrzega sobie prawo do dokonania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej/debetowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt oraz depozytu w wysokości 200 zł na każdy dzień pobytu w Hotelu.
8. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości 100% wartości pobytu w terminie 5 dni od dnia złożenia rezerwacji, lecz nie później niż na 2 dni przed datą rezerwacji.
9. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 23:59 w przeddzień przyjazdu lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Hotel obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową z zastrzeżeniem, że nie była to rezerwacja bezzwrotna –w takim przypadku Hotel obciąży Gościa (lub osobę bądź firmę zamawiającą pobyt) opłatą za całość zaplanowanego pobytu. Opisana powyżej możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji pokoju do godziny 23:59 w przeddzień przyjazdu, nie dotyczy ofert specjalnych, w szczególności publikowanych na stronie internetowej hotelu lub za pomocą różnych innych platform internetowych, prowadzonych przez podmioty trzecie, których celem jest pośredniczenie w zawieraniu umów. W takim wypadku możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji jest możliwa, jedynie w przypadku gdy opublikowana oferta przewiduje taką możliwość.
10. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

#### **§4**

#### **USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE**

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.

# ROYAL

A R K A D I A

2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - sprzątanie Hotelu i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie
  - przechowanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie w Recepcji z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu,
  - przechowanie bagażu Gościa który jest zarejestrowany w hotelu lub posiada rezerwację w hotelu.
  - zamawianie taxi

## §5

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.

# ROYAL

ARKADIA

2. Osoby niepełnoletnie nie mogą przebywać na terenie obiektu bez opieki osoby dorosłej oraz nie mogą dokonać samodzielnej rezerwacji.
3. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób lub osób odwiedzających te ostatnie. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowanie się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
5. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor i radio, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.
6. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.
7. Zabrania się wnoszenia na teren Hotelu i posiadania:
  - a. Przedmiotów niebezpiecznych, w tym szczególnie broni palnej, pneumatycznej, gazowej, noży oraz parasoli o ostrym zakończeniu;
  - b. Materiałów wybuchowych oraz wyrobów pirotechnicznych, w tym: fajerwerków, kul świecących, rac i innych podobnie działających przedmiotów oraz wszelkiego rodzaju materiałów potencjalnie pożarowo niebezpiecznych
  - c. Środków odurzających i psychotropowych lub innych podobnie działających
  - d. Pojemników do rozpylania gazów, substancji żrących lub farbujących;

## §6

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.

# ROYAL

A R K A D I A

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 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.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do wymeldowania/ wyproszenia Gościa, który rażąco narusza zasady niniejszego regulaminu lub dopuszcza się zniszczenia mienia hotelowego.

## **§7**

### **ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu pozostawione przedmioty zostaną zutylizowane. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

## **§8**

### **CISZA NOCNA**

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego
2. Za zakłócanie ciszy nocnej obowiązuje kara 1000,00 PLN.
3. Hotel poinformuje Gościa przy rejestracji o możliwości zakłócenia ciszy przy odbywaniu się przyjęcia okolicznościowego.

## **§9**

### **REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
4. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie po ich wpłygnięciu, maksymalnie do 7 dni roboczych od daty wpłygnięcia reklamacji.

### **POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Hotel nie akceptuje zwierząt w pokojach oraz w częściach ogólnodostępnych.
2. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i e-papierosów.  
Za złamanie zakazu gość zostanie obciążony opłatą dodatkową w wysokości 1000,00 PLN brutto.
3. Hotel nie wydaje Gościom leków.
4. Na terenie hotelu zabrania się spożywania alkoholu poza godzinami i miejscami jego sprzedaży, wynajętymi przestrzeniami i pokojami hotelowymi.
5. W częściach ogólnodostępnych hotelu obowiązuje zakaz spożywania artykułów spożywczych oraz alkoholu niezakupionego w hotelu.
6. Osoby nietrzeźwe mogą być usunięte z terenu Hotelu.
7. Hotel nie świadczy usług wymiany obcej waluty. Hotel może przyjąć płatność w walucie obcej, po kursie i w walucie podanej przez Recepcję Hotelu.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do sprawdzenia stanu technicznego pokoju raz na 24 godziny.
5. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
6. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe, zabrania się używania w pokojach hotelowych otwartego ognia pod każdą postacią oraz używania grzałek, własnych żelazek i innych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju. Zakaz nie dotyczy ładowarek i zasilaczy RTV.
7. W przypadku stwierdzenia dezaktywacji czujki dymu poprzez jej zasłonięcie, rozłączenie lub w jakikolwiek sposób wpłynięcie na jej funkcjonalność, Gość zostanie obciążony karą w wysokości 2000,00 PLN.
  
4. 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 Arkadia Royal D.R. Wróblewscy sp .j. z siedzibą w Warszawie przy ul. Bronisława Czecha 10 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.
5. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
6. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
7. 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.



# ROYAL

A R K A D I A

8. Wejście przez Gościa na teren Imprezy zamkniętej organizowanej przez Hotel, jest równoznaczne z wyrażeniem przez Gościa zgody na utrwalanie, przechowywanie, przetwarzanie oraz rozpowszechnianie przez Organizatora jego wizerunku utrwalonego na terenie imprezy zamkniętej, za pomocą dowolnej techniki, do celów produkcyjnych, sprawozdawczych, dokumentacyjnych, promocyjnych oraz reklamowych na wszelkich polach eksploatacji, w szczególności wprowadzania i publikowania do komputera oraz emisja w systemie teleinformatycznym (Internet), zwielokrotniania i rozpowszechniania techniką drukarską w prasie, odtworzenia, nadawania i reemitowania za pomocą telewizyjnej sieci cyfrowej lub naziemnej oraz rozpowszechnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.

Z poważaniem

Właściciele Hotelu Arkadia Royal

Utworzono 16 marca 2024r.