

HOTEL CONTINENTAL

REGULAMIN HOTELOWY

.....
2020-01-01



REGULAMIN HOTELOWY

Zasady zamawiania i świadczenia usług hotelarskich w Hotelu Continental*** w Krynicy Morskiej

1. Postanowienia ogólne Prawa i obowiązki osób korzystających z usług Hotelu określają wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. „Zasady zamawiania i świadczenia usług hotelarskich w Hotelu Continental, zwane dalej „Zasadami świadczenia usług”, względnie postanowienia umów zawartych na piśmie, o ile zawierają odmienne od niniejszych zasad świadczenia usług regulacje.

2. Rezerwacja i zawarcie umowy

2.1. Zawarcie umowy o świadczenie usług hotelarskich następuje po dokonaniu rezerwacji miejsca w Hotelu Continental w Krynicy Morskiej.

2.2. Zgłoszenia rezerwacji dokonuje się telefonicznie, na piśmie lub w drodze poczty elektronicznej na adres E -mail: repcja@hotel-continental.pl lub poprzez wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej Hotelu www.hotelcontinental.pl

2.3. Rezerwacja jest zagwarantowana od momentu potwierdzenia wpłatą zaliczki w wysokości 40% ogólnej kwoty pobytu, zwanego dalej „opłatą rezerwacyjną”.

2.4. Wpłata zaliczki odbywa się w 48 godzin od otrzymania przez Gościa potwierdzenia rezerwacji.

2.4. Hotel, po otrzymaniu zgłoszenia i potwierdzeniu dokonanej rezerwacji opłatą rezerwacyjną na konto hotelu. - w terminie do 3 dni dokonuje na życzenie Klienta potwierdzenia rezerwacji telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres, numer telefonu - wskazany przez Gościa hotelowego.

2.5. Potwierdzenie przyjęcia rezerwacji dokonane przez Hotel (zawierające nr rezerwacji, okres pobytu, cenę), w sposób określony w pkt. 2.4. stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług hotelarskich na warunkach określonych nin. zasadami świadczenia usług i cennikiem obowiązującym w dacie zgłoszenia rezerwacji.

3. Warunki płatności

3.1. Przy dokonywaniu rezerwacji, Gość hotelowy wpłaca opłatę rezerwacyjną w wysokości 40% kwoty należnej za pobyt na konto bankowe Hotelu w 48h od zarezerwowania pobytu przez Gościa.

Nr konta: 24 8351 0003 0043 4906 2000 0010 bank spółdzielczy w Rumii.

3.2. Pozostałą kwotę należności za pobyt, Gość hotelowy zobowiązany jest uiścić w dniu rozpoczęcia pobytu przy zameldowaniu, a za usługi dodatkowe - najpóźniej w dzień wyjazdu.

4. Usługi i ceny

4.1. Hotel zobowiązuje się spełnić świadczenie określone w ofercie i zawartej umowie.

4.2. Oferta zawierająca szczegółowe warunki świadczonych usług umieszczona jest na stronie internetowej Hotelu www.hotel-continental.pl

4.3. Ceny usług świadczonych przez Hotel zawarte są w cenniku na stronie internetowej Hotelu www.hotel-continental.pl oraz w cenniku dostępnym w recepcji Hotelu Continental w Krynicy Morskiej. Dopuszcza się stosowanie innych cen ustalonych indywidualnie dla grup w zależności od ilości dni pobytu.

4.4. Cena pokoju zawiera usługi określone w cenniku w zależności od opcji cenowych pobytu lub zawartych w ofercie, pakietach dostępnych także na stronach internetowych Hotelu.

5. Zmiany warunków wykonywania usług

5.1. Hotel zastrzega sobie prawo do odstąpienia od świadczenia usług z przyczyn od niego niezależnych (decyzja władz państwowych, strajki, powódź, remont itp.). Gość hotelowy otrzymuje z tego tytułu zwrot pełnej wpłaty, natomiast nie przysługuje Mu odszkodowanie.

5.2. W przypadku niewywiązania się przez Hotel z zawartej wcześniej z Gościem umowy o świadczenie usług noclegowych i niezapewnienia wymaganego standardu pokoju lub w przypadku awarii urządzeń, Hotel może zakwaterować Gościa w innym pokoju o tym samym lub wyższym standardzie, bez możliwości domagania się od Gościa hotelowego podwyższenia opłaty za pobyt.

6. Rezygnacja z usług

6.1. Gość hotelowy może w każdym czasie odwołać rezerwację pobytu w Hotelu, składając oświadczenie pisemne lub też drogą mailową. Za datę rezygnacji decydującej o naliczeniu kosztów przyjmuje się dzień otrzymania przez hotel pisemnej rezygnacji, lub wiadomości e-mail.

6.2. Anulowania rezerwacji klient może dokonać w każdym czasie.

a) Anulowanie rezerwacji musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności drogą mailową na adres recepcja@hotel-continental.pl oraz drogą telefoniczną w ramach zapewnienia niezawieruszenia się adnotacji pisemnej.

b) Anulowanie rezerwacji przez klienta po wpłacie zaliczki rezerwacji gwarantowanej:

- w przypadku rezygnacji z rezerwacji gwarantowanej na 30 lub więcej dni przed planowaną datą rozpoczęcia pobytu - hotelu zwróci kwotę zaliczki pomniejszoną o koszt bankowe;

- w przypadku rezygnacji gwarantowanej 29 do 15 stu dni przed planowaną datą rozpoczęcia pobytu – hotel zwróci kwotę zaliczki pomniejszoną o 50%.

- w przypadku rezygnacji z rezerwacji gwarantowanej dokonanej na mniej niż 14 dni przed datą planowanego przyjazdu i rozpoczęcia pobytu - wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi = hotel wpłacony zaliczkę zatrzyma.

c) Hotel może jednak zaproponować klientowi inny termin realizacji pobytu w zakresie 30 dni, w miarę dostępności wolnych pokoi. Jeśli jednak rezerwacja dotyczy miesięcy letnich, długich

weekendów i okresów świątecznych - wpłacone pieniądze nie podlegają zwrotowi ani nie mogą być wykorzystane na poczet innej rezerwacji.

d) Zmiana terminu rezerwacji o której mowa w pkt. 4 - zależy każdorazowo od indywidualnej oceny sytuacji przez hotel oraz możliwości dokonania zmiany. Hotel zastrzega, że zmiana terminu pobytu nie może narażać hotelu na straty, a postulat klienta zmiany terminu pobytu w żaden sposób nie wiąże hotelu.

e) W przypadku skrócenia pobytu przez klienta, hotel nie zwraca kosztów jednostronnego odstąpienia od zawartej umowy.

6.3. Zwrotowi nie podlegają skrócenia pobytów hotelowych.

6.4. Zapłacony pobyt nie upoważnia do zwrotu kosztów pobytu.

6.5. Koszty odwołania rezerwacji lub rezygnacji z pobytu w Hotelu określone w pkt. 6.2. i 6.3 mogą być obniżone lub zniesione na wniosek Gościa hotelowego w przypadkach udokumentowanych zdarzeń losowych (zgon członka rodziny, wypadek Gościa hotelowego, etc.).

7. Rezerwacje grupowe

7.1. W przypadku rezerwacji dokonanej w czasie dłuższym niż 3 miesiące przed datą pierwszej usługi.

a) warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest wpłata zadatku w wysokości 40 % wartości pierwszego noclegu w terminie do 30 dni przed datą dokonanej rezerwacji. Pozostałą część zadatku w wysokości 60% zamówienia należy uiścić na 21 dni przed zamówionym pobytom lub inną usługą.

b) warunki anulowania rezerwacji podlegają całości pkt. 6 wraz z podległymi podpunktami.

c) w przypadku rezygnacji z usług gastronomicznych – wysokość należności wyniesie: -3 i mniej dni - 100% wartości zamówionego pierwszego posiłku

2. W przypadku rezerwacji dokonanych w czasie krótszym niż 3 miesiące przed datą pierwszej usługi.

a) warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest wpłata zadatku w wysokości 40% zamówienia na 14 dni przed datą pierwszej zamówionej usługi.

b) warunki anulowania rezerwacji podlegają całości pkt. 6 wraz z podległymi podpunktami.

7.2. Rezerwacje grupowe – Biura Podróży

1. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest wpłata zadatku w wysokości 80 % zamówienia na 30 dni przed datą pierwszej zamówionej usługi. W przypadku braku wpłaty rezerwacja zostaje automatycznie anulowana przez system.

2. W przypadku odwołania zamówienia, w terminach krótszych niż podano w p.1 Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia Zamawiającego według następujących zasad:

a) w przypadku usług noclegowych za niezrealizowane rezerwacje – należność w wysokości: -od 30 do 15 dni - 50% wartości pierwszego noclegu -14 i mniej dni - 100% wartości pierwszego noclegu

b) w przypadku usług gastronomicznych za niezrealizowane rezerwacje – należność w wysokości: -7 i mniej dni - 100% wartości zamówionego pierwszego posiłku.

8. Regulamin pokojowy

8.1 Zastrzegamy, iż obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów w pokojach i na całym obiekcie hotelowym oraz Willi York - pod karą grzywny 400 zł.

8.2. W pokojach na całym obiekcie hotelowym oraz Willi York obowiązuje zakaz podłączania urządzeń do kontaktów typu: AGD oraz RTV z wyłączeniem: laptopów, telefonów komórkowych, tabletek.

Hotel ma prawo obciążyć gościa w pokoju którego zostanie wykryte podłączone urządzenie z pkt. 8.2. i spowodowało szkodę na rzecz Hotelu. Wysokość kary będzie przedstawiona po kalkulacji kosztów naprawy i strat poprzez Dyrektora/Zarządcę Hotelu Continental Aqua & SPA.

8.3. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.

8.4. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez gościa. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowa te przedmioty przez 3 miesiące.

8.5. Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest ograniczona, o ile przedmioty te nie zostały zdeponowane w recepcji.

8.6. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego.

8.7. Doba hotelowa zaczyna się od godziny 15:00 a kończy o godzinie 11:00

8.8. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci.

8.9. 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.

8.10 W pokojach hotelowych obowiązuje system zarządzania elektrycznością oparty na kartach do pokoi. Karty wydane w recepcji należy umieszczać we włącznikach prądu po wejściu do pokoju. Zagubienie karty wiąże się z jednorazową opłatą w wysokości 30 zł.

Niniejszy Regulamin jest obowiązujący dla wszystkich osób przybywających i korzystających z usług Hotelu Continental i Willi York,

Życzymy miłego pobytu w naszym Hotelu.

Dyrekcja Hotelu.

POSTANOWIENIA UZUPEŁNIAJĄCE

1. *Regulamin dotyczy wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu.*
2. *Regulamin jest dostępny do wglądu w każdym pokoju hotelowym oraz w recepcji Hotelu.*
3. *Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby.*
4. *Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00.*
5. *Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godziny 9:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju najpóźniej.*
6. *Hotel uwzględnia życzenia przedłużenia pobytu jak i prośby o wczesne zameldowania w miarę posiadanych możliwości.*
7. *Opóźnione wymeldowanie bez wcześniejszego zgłoszenia będzie wiązać się z opłatą 50 zł/h.*
8. *Hotel ma obowiązek zapewnić:*
 - *warunki pełnego, nieskrępowanego i spokojnego wypoczynku Gościa,*
 - *bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,*
 - *profesjonalną i uprzejmą obsługę,*
 - *sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i życzenie,*
 - *sprzątanie dzienne odbywa się w godzinach 15:00 – 18:00*
 - *w miarę posiadanych możliwości inny pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły być usunięte*
9. *Zgodnie ze standardem 3 * Hotel zobowiązany jest zapewnić wymianę bielizny pościelowej i ręczników raz dziennie lub na życzenie gościa.*
10. *Ręczniki hotelowe nie służą do czyszczenia obuwia, kółek od wózka etc. Zabrudzenia ręczników przez niestandardowe ich użycie będzie wiązało się z opłatą*

50,00 zł/ręcznik mały, 100 zł/ręcznik duży.

11. *Na życzenie Gościa hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:*
 - *udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,*
 - *zamawianie takśówek,*
 - *budzenie o wyznaczonej godzinie,*
 - *przechowywanie bagażu, pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w hotelu.*
12. *Goście mogą nieodpłatnie korzystać z:*
 - *basenu*
 - *strefy saun*
 - *miejsca zabaw dla dzieci*
 - *dostępu do Internetu.*
13. *Dla dzieci do lat 3 – pobyt jest bezpłatny, jeżeli śpią na łóżku z rodzicami (przy pierwszym dziecku). Za dziecko w wieku od 4 do 14 lat występuje opłata jak za dostawkę. Jest możliwość dostawienia łóżeczek niemowlęcych (za dodatkową opłatą) w pokoju (po wcześniejszym uzgodnieniu tego podczas składania rezerwacji).*
14. *Hotel akceptuje obecność zwierząt tylko na części Kawiarni/Baru po wcześniejszym zezwoleniu ze strony Recepcji. Jesteśmy Hotelem przyjaznym zwierzętom. Zwierzęta mogą przebywać na terenie Willi York za dodatkową opłatą. Jednakże właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu. Przy meldowaniu w Hotelu Gość jest zobowiązany okazać aktualną kartę szczepień zwierzęcia.*
15. *W Hotelu panuje zakaz wprowadzania zwierząt do Restauracji i SPA, kąci dla dzieci oraz Sali konferencyjnej (nie dotyczy psów przewodników).*
16. *W przypadku rezygnacji lub skrócenia pobytu przez Gościa już zameldowanego - Hotel zatrzymuje 100% opłaty za zarezerwowany pobyt.*
17. *Gość powinien zawiadomić Recepcję Hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.*
18. *Hotel ponosi odpowiedzialność za uratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu Cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.*
19. *Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową jest ograniczona, jeżeli przedmioty te nie zostaną oddane do depozytu w recepcji.*
20. *Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.*
21. *Osoby niezameldowane w hotelu, mogą przebywać w pokoju od godziny 7.00 do 22.00.*
22. *W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 7.00 następnego dnia.*

23. *Każdorazowo opuszczając pokój gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi*
24. *Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe, zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek, elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju hotelowego.*
25. *W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taką jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.*
26. *Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe lub możliwość pobrania opłaty podczas wymeldowania. Cena jest ustalana indywidualnie.*
27. *Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania od Gościa numeru karty kredytowej z terminem ważności, w celu jej obciążenia na wypadek nie dojazdu lub braku zapłaty za zrealizowane usługi hotelowe.*
28. *Jeśli Gość pod wpływem alkoholu lub środków odurzających zakłóca spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie hotelu, może zostać wezwany do opuszczenia hotelu, a nawet z niego wyprowadzony.*
29. *Hotel może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na osobie gości, pracowników hotelu albo innych osób przebywających w Hotelu albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie Hotelu*
30. *Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez Gościa na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące.*
31. *Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.*
32. *Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia świadczonych usług.*
33. *Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.*
34. *Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień świadczonych usług.*
35. *W Hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Osoby łamiące niniejszy zakaz zostaną obciążone karą pieniężną w wysokości 400zł.*
36. *Pamiętaj Gościu - wychodząc z pokoju zamknij drzwi balkonowe. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za kradzież bądź szkody powstałe z tytułu pozostawionych otwartych drzwi balkonowych.*
37. *Hotel nie wyraża zgody na wynoszenie mebli pokojowych na tarasy i balkony.*
38. *Hotel nie wyraża zgody na wynoszenie leżaków poza teren obiektu.*

39. *Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926; ze zm.) przez Hotel Continental Sp z o.o. oraz zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO), obowiązującego od 25 maja 2018 r., 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 poprawiania. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.*