

Regulamin hotelu „ Piwnica Rycerska”

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/ albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując powyższych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu „ Piwnicy Rycerskiej” , Rynek 8, 32-650 Kęty.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w Recepcji Hotelu oraz stronie www.rycerska.pl
4. Opiekunem Gościa jest Recepcja hotelowa, tel. wew. 680

§2

DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 15:00 do godz. 12:00 dnia następnego.
3. Przy zameldowaniu należy potwierdzić termin wyjazdu. Za skrócenie pobytu pobierana jest dodatkowa opłata w wysokości 50% potwierdzonej ceny pokoju. Bezpłatnych zmian długości pobytu można dokonać wyłącznie w dniu przyjazdu, o ile pozwala na to zarezerwowana cena.
4. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 20:00 w dniu poprzedzającym dzień wymeldowania z Hotelu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
5. Gość za dodatkową opłatą może przedłużyć dobę hotelową w pokoju po obowiązującej aktualnie stawce na dobę, w porozumieniu z Recepcją.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzebrzegania regulaminu.

§3

REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
2. Potwierdzenie rezerwacji automatycznie generowane przez system hotelowy stanowi integralną część warunków rezerwacji i meldunku.
3. Rezerwacje dokonywane w Hotelu mogą mieć charakter:
 - gwarantowany
 - niegwarantowany
1. Przez rezerwacje gwarantowane Hotel rozumie wszystkie rezerwacje, które zostały potwierdzone wpłatą zadatku lub dokonaną przez Hotel preautoryzacją na karcie kredytowej Gościa.
2. W przypadku zagwarantowania rezerwacji, a nie pojawienia się Gościa w Hotelu i nie odwołania rezerwacji do godziny 17:00, Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia gościa kosztami wpłaconej gwarancji.
3. Przez rezerwacje niegwarantowane Hotel rozumie wszystkie rezerwacje, które nie zostały potwierdzone wpłatą zadatku lub dokonaną przez Hotel preautoryzacją na karcie kredytowej Gościa.
4. W przypadku nie pojawienia się Gościa do godziny 17:00 w dniu przyjazdu każda rezerwacja niegwarantowana zostanie automatycznie anulowana przez system hotelowy. W celu zagwarantowania rezerwacji na późny przyjazd Hotel prosi o dokonanie gwarancji rezerwacji.
5. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
6. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godz. 7:00 do godz. 22:00
7. 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, z cennika dostępnego w recepcji hotelu
8. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu.
9. Hotel zastrzega sobie prawo do wykonania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości równej należności za cały pobyt.
10. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę.

§4

USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń 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 pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie
1. 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,
 - zamawianie taxi
1. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z:
 - części rekreacyjnej Wellness w drugim hotelu Kocierz Hotel&Spa w Tragnicach, ul. Beskidzka 206,34-120 Andrychów, jeśli nie postanowiono inaczej
 - parkingu hotelowego
1. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi istnieje możliwość wstawienia do pokoju nieodpłatnie łóżeczka oraz innych udogodnień dla rodzin (prosimy o wcześniejsze potwierdzenie dostępności w Recepcji Hotelu).

§5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCIA

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.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia przedmiotów 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.
3. Kwota obciążenia za wyniki uszkodzenia będzie kwotą zależną od kosztów, jakie musi ponieść Hotel, aby doprowadzić zniszczone przedmioty do pierwotnego stanu.. Rzeczy podlegają wycenie indywidualnej.
4. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
5. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach otwartego ognia w jakiegokolwiek postaci.
6. Gość nie będzie powodował, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, ani w inny sposób przeszkadzał, szkodził, czy irytował pozostałych Gości Hotelu.
7. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa sprawdzić zamknięcie drzwi.
8. Nieuzasadnione użycie Ręcznego Ostrzegacza Pożarowego (ROP) skutkuje naliczeniem kary pieniężnej w wysokości 500 zł oraz nałożeniem mandatu przez Służby Ratownicze.
9. Ze względu na specyfikę i otoczenie obiektu obowiązuje całkowity zakaz palenia w obiekcie „Piwnica Rycerska” zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529). Koszt dodatkowego sprzątnięcia oraz uruchomienia alarmu przeciwpożarowego wynosi 500 zł.
10. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
11. 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.
12. W obiekcie „ Piwnica Rycerska” obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia i spożywania alkoholu oraz własnego jedzenia do Karczmy oraz sal konsumpcyjnych i tarasów.
13. W strefie SPA&wellness w drugim hotelu Kocierz Hotel&Spa obowiązuje całkowity zakaz wnoszenia i spożywania napoi alkoholowych oraz jedzenia.

§6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu Cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu hotelowego znajdującego się w Recepcji.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu Hotelowych przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów wielkogabarytowych oraz przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu.
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 posiada ubezpieczenie OC na terenie parkingu, dla pojazdów z niego korzystających. W razie szkody, aby skorzystać z tego ubezpieczenia należy podczas zameldowania się w Hotelu podać numer rejestracyjny pojazdu.
7. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zakłócanie ciszy przez innych Gości Hotelu. Hotel zapewnia ochronę obiektu, która reaguje możliwie najszybciej po otrzymaniu informacji o zaistniałym zdarzeniu.

§7

RZECZY POZOSTAWIONE

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą przechowywane przez Hotel przez okres trzech miesięcy. Po upływie tego okresu i braku informacji ze strony Gościa przedmioty te przejdą na własność Hotelu.
2. Rzeczy znalezione odsyłane będą na wskazany przez Gościa adres, na jego koszt.
3. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 12 godzin, natomiast kosmetyki przez dwa tygodnie.

§8

CISZA NOCNA

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego.
2. Każdy z Gości zakwaterowanych w budynku hotelu „ Piwnica Rycerska” otrzymuje w potwierdzeniu rezerwacji i/lub przy zameldowaniu w Hotelu, informacje o możliwych zakłóceniach ciszy nocnej spowodowanych przez organizowane imprezy z muzyką.

§9

REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmowane są na piśmie przez Recepcję Hotelu.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
4. Potwierdzeniem przyjęcia reklamacji jest podpis Gościa oraz podpis osoby przyjmującej pismo.

§10

ZWIERZĘTA W HOTELU

1. W Hotelu mogą przebywać tylko zwierzęta domowe (psy nieagresywne* i koty), **wyłącznie w wyznaczonych przez hotel pokojach** .
2. Koszt pobytu każdego zwierzęcia w hotelu wynosi 30zł za dobę.
3. Zwierzęta powinny być trzymane w pokojach właścicieli.
4. Psy muszą być wyprowadzane na smyczy i w kagańcu, pod opieką właściciela, bądź osoby upoważnionej.
5. Obowiązuje bezwzględny zakaz wprowadzania zwierząt do restauracji, SPA oraz na teren Aquaparku

6. Jeżeli pościel w pokoju, w którym przebywa zwierzę będzie przez nie zabrudzona (sierść, błoto) lub uszkodzona, właściciel jest zobowiązany do odkupienia całego kompletu pościeli w cenie 200zł /szt.
7. Właściciele psów są zobowiązani do sprzątnięcia nieczystości pozostawionych przez psy na terenie oraz w otoczeniu Hotelu.
8. Wszystkie szkody w mieniu Hotelu, bądź mieniu innych gości spowodowane przez zwierzęta będą wyceniane przez Dyrekcję Hotelu, a ich kosztami będą obciążeni właściciele.
9. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zakłócanie ciszy przez zwierzęta.
10. Za niepoinformowanie recepcji Hotelu o posiadaniu zwierzęcia w pokoju, zostanie nałożona kara w wysokości 300zł.

*** Psy uważane za agresywne:**

- amerykański pit bull terrier,
- pies z Majorki (perro de presa mallorquin),
- buldog amerykański,
- dog argentyński,
- pies kanaryjski (perro de presa canario),
- tosa inu,
- rottweiler,
- akbash dog,
- anatolian karabash,
- moskiewski stróżujący,
- owczarek kaukaski.

§11

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (j. t. Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926; ze zm.) Stanpol Sp. z o.o., ul. Krakowska 61, 34-120 Andrychów 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. Zakazuję się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
2. Rozpoczęcie pobytu w hotelu jest równoznaczne z zaakceptowaniem przepisów tego regulaminu przez Gościa.
3. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu.
4. Z uwagi na komfort wszystkich Gości na terenie restauracji obowiązuje całkowity zakaz wchodzenia i przebywania Gości w niepełnym okryciu, tj.: strój kąpielowy, szlafrok itp.
5. Integralną częścią Regulaminu Hotelowego są załączniki:
 - załącznik nr 1. Obowiązujący cennik hotelowy
 - załącznik nr 2. Potwierdzenie rezerwacji
 - załącznik nr 4. Regulaminy wewnętrzne (śniadań oraz basenu, aquaparku, parku linowego oraz stoku narciarskiego w naszym drugim obiekcie Kocierz Hotel&Spa).

Dyrekcja hotelu „ Piwnica Rycerska”