

## REGULAMIN HOTELOWY

Podstawą regulaminu jest Dziennik Ustaw Nr 259 poz. 1553 z 30.11.2011 r. Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16.11.2011 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie. W celu zapewnienia porządku i bezpieczeństwa Gości Masuria Hotel & SPA, Worliny 33, 14-105 Łukta oraz ich mienia – zarządza, co następuje:

### § 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie hotelu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Masuria Hotel & SPA.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej oraz w każdym pokoju hotelowym.

### § 2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16.00 i kończy się o godzinie 12:00 następnego dnia.
3. Prośbę o przedłużenie pobytu, poza okres doby hotelowej wskazanej w punkcie 2, Gość powinien zgłosić w recepcji hotelowej do godziny 11:00 dnia, w którym upływa termin pobytu. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nieprzestrzegających obowiązującego regulaminu.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu bez wcześniejszej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
5. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12:00, Recepcja naliczy opłatę za kolejną dobę wg ceny obowiązującej w danym dniu.

### § 3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji aktualnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco 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.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
6. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju do godziny 18:00 w dniu przyjazdu lub w przypadku niedotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do hotelu, przedpłata nie zostaje zwrócona.
7. W przypadku wcześniejszego wyjazdu Gościa, hotel nie zwraca opłaty za pozostałe niezrealizowane usługi.

### § 4 USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji hotelowej, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki 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 wówczas, gdy wyrazi na to zgodę,
  - 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 niedogodności.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa hotel świadczy nieodpłatnie usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w hotelu; hotel może odmówić przyjęcia na przechowanie bagażu w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy niemających cech bagażu osobistego,
  - zamawianie taksówki.

## **§ 5 BEZPIECZEŃSTWO GOŚCI**

1. W pokoju hotelowych, na drzwiach wejściowych znajduje się plan ewakuacji.
2. Telefony alarmowe:  
Policja: 997, Straż Pożarna: 998, Pogotowie Ratunkowe: 999.  
Numer alarmowy: 112

## **§ 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Dzieci poniżej 12 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.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia i/lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z jego winy i/lub odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po Jego wyjeździe.
3. 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 powstałe zniszczenia oraz do opuszczenia hotelu.
4. Każdorazowo, opuszczając pokój hotelowy, Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi, także drzwi balkonowe.

## **§ 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.
2. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność hotelu.

## **§ 8 CISZA NOCNA**

1. W hotelu obowiązuje cisza nocna od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego.

## **§ 9 REKLAMACJE**

1. Goście hotelu mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje należy składać w Recepcji hotelowej.
3. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zauważeniu uchybień w jakości świadczonych usług.

## **§ 10 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z usług hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Kosztowności, pieniądze, papiery wartościowe i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną powinny zostać złożone do depozytu Recepcji.
2. Po uzyskaniu akceptacji Gość hotelowy ma prawo, za dodatkową opłatą, do zamieszkania w pokoju ze zwierzęciem. Do hotelu nie wolno wprowadzać psów ras uważanych za agresywne i niebezpieczne (rottweiler, pitbull, bulterier, tosa inu, dogo canario, dogo argentino, amstaff, itp.) oraz innych zwierząt mogących stworzyć zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, w szczególności zwierząt jadowitych. 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.
3. Zakazane jest wyprowadzanie zwierzęcia w celach rekreacyjnych na teren hotelu, w szczególności nie wolno wprowadzać zwierzęcia do restauracji, baru, strefy SPA i wellness. W czasie poruszania się Gościa hotelowego po terenie hotelu ze zwierzęciem powinno być ono prowadzone na smyczy, a w przypadku psa dodatkowo w kagańcu.
4. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia poniesione przez zwierzę w wyposażeniu oraz urządzeniach technicznych znajdujących się w hotelu.
5. Ze względu na ochronę przeciwpożarową i dedykowany system czujników w pokojach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Złamanie zakazu palenia, który obowiązuje w całym hotelu poza miejscami wyznaczonymi, skutkuje naliczeniem opłaty w wysokości 500 PLN z tytułu odświeżenia pokoju, a za wezwanie straży pożarnej w wyniku uruchomienia systemu sygnalizacji alarmu pożarowego Gość zostanie obciążony dodatkową opłatą.
6. W pokojach hotelowych zabrania się przechowywania ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, broni białej, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
7. W częściach wspólnych hotelu, takich jak lobby, biblioteka, taras, cały poziom -1 oraz strefa wellness nie wolno spożywać alkoholu ani posiłków, które nie pochodzą z restauracji Natura i z baru hotelowego. Niezastosowanie się do tego zakazu będzie skutkowało naliczeniem opłaty dodatkowej w wysokości 500 PLN.
8. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (DZ.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Central Fund Of Immovables Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Placu Zwycięstwa 2, dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez hotel. Gość ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
9. Zakazuje się prowadzenia na terenie hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
10. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości hotelu.
11. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.