

Regulamin świadczenia usług hotelarskich

Regulamin określa zasady świadczenia usług hotelarskich, odpowiedzialności stron oraz przebywania na terenie obiektu noclegowego w Zamku Biskupim w Otmuchowie (dalej „**Obiekt**”) i stanowi integralną część umowy zawieranej z Gościem poprzez dokonanie rezerwacji, zapłatę (całości lub części) należności albo podpisanie karty rejestracyjnej / zameldowanie.

§1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu.
2. Gość jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu, poleceń personelu oraz zasad bezpieczeństwa i ochrony przeciwpożarowej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

§2. Doba hotelowa

1. Pokój wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa trwa od godz. 14:00 do godz. 11:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu (late check-out) należy zgłosić w recepcji możliwie jak najwcześniej. Obiekt uwzględni życzenie w miarę dostępności.
4. Wcześniejsze zameldowanie (early check-in) jest możliwe wyłącznie w miarę dostępności pokoi. Obiekt może umożliwić zajęcie pokoju bez dodatkowej opłaty.

§3. Rezerwacja, płatności i anulowanie

1. Warunki rezerwacji, przedpłat oraz anulowania są określone w “Warunkach rezerwacji pokoi”, potwierdzeniu rezerwacji oraz (w przypadku rezerwacji przez pośrednika) regulamin/warunki systemu rezerwacyjnego.
2. Obiekt może pobrać przedpłatę lub zaliczkę zgodnie z warunkami rezerwacji.
3. W przypadku niepojawienia się Gościa w dniu przyjazdu (no-show), Obiekt może obciążyć Gościa opłatą zgodnie z “Warunkami rezerwacji pokoi”.
4. Rozliczenie pobytu następuje zgodnie z zasadami recepcji (najpóźniej w dniu wyjazdu).

§4. Meldunek i zasady pobytu

1. Podstawą zameldowania jest okazanie w recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem.
2. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju Gościa w godzinach 7:00–22:00. Po godz. 22:00 w pokojach mogą przebywać wyłącznie osoby zameldowane.
3. Gość nie może przekazywać pokoju ani udostępniać go do noclegu osobom trzecim.
4. Liczba osób przebywających w pokoju nie może przekraczać liczby osób zgłoszonych przy rezerwacji. Dodatkowa osoba wymaga zgody recepcji i może wiązać się z dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem.
5. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin lub wyrządził szkodę w mieniu Obiektu lub Gości, bądź zakłócił spokój lub bezpieczeństwo.

§5. Usługi i obowiązki Obiektu

1. Obiekt zapewnia warunki do wypoczynku oraz świadczy usługi zgodnie ze swoją ofertą.
2. Obiekt reaguje możliwie niezwłocznie na zgłaszane uwagi dotyczące czystości, usterek i jakości usług. W przypadku usterek, których nie da się usunąć niezwłocznie, Obiekt podejmie działania w celu ograniczenia niedogodności, w tym w miarę możliwości zaproponuje zmianę pokoju.
3. Sprzątanie pokoju oraz czynności techniczne wykonywane są według zasad Obiektu. Na prośbę Gościa Obiekt może ustalić dogodną godzinę sprzątania.
4. Wymiana pościeli i ręczników odbywa się co 3 dni, chyba że Obiekt i Gość ustalą inaczej.
5. Dodatkowe usługi bezpłatne: budzenie o określonej godzinie, przechowanie bagażu.

§6. Odpowiedzialność Obiektu

1. Odpowiedzialność Obiektu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa jest uregulowana przepisami Kodeksu cywilnego.
2. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za szkody w pojazdach pozostawionych na parkingu na terenie Obiektu oraz za rzeczy pozostawione w pojeździe, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

§7. Odpowiedzialność Gościa i bezpieczeństwo

1. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z winy Gościa lub osób odwiedzających Gościa.
2. Wszelkie szkody i zdarzenia mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo należy niezwłocznie zgłosić w recepcji.
3. Ze względów przeciwpożarowych zabrania się używania w pokojach urządzeń niebędących wyposażeniem pokoju, w szczególności grzałek, żelazek elektrycznych oraz innych urządzeń o dużym poborze mocy (chyba że recepcja wyrazi zgodę).
4. Opuszczając pokój, Gość powinien każdorazowo zamknąć drzwi.
5. W przypadku zgubienia klucza do pokoju Obiekt może naliczyć opłatę zgodnie z cennikiem.

§8. Cisza nocna i wydarzenia

1. Cisza nocna obowiązuje w godzinach 22:00–7:00.
2. Zachowanie Gości nie powinno zakłócać pobytu innych Gości.
3. Obiekt informuje, że na terenie Obiektu mogą odbywać się imprezy zorganizowane (np. wesela). W takich dniach w godzinach wieczornych może występować podwyższony poziom hałasu. Obiekt udziela informacji o planowanych wydarzeniach na etapie rezerwacji i dokłada starań, aby ograniczyć uciążliwość.

§9. Zakaz palenia

1. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych (w tym podgrzewaczy tytoniu), poza miejscami do tego wyznaczonymi (przed wejściem do Obiektu, na dziedzińcu oraz na tarasie sali bankietowej).
2. Naruszenie zakazu palenia może skutkować naliczeniem opłaty porządkowej zgodnie z cennikiem, tytułem kosztów przywrócenia pokoju do stanu umożliwiającego dalszy wynajem (np. ozonowanie, pranie tekstyliów) oraz dochodzeniem odszkodowania, jeżeli szkoda przewyższa tę kwotę.



§10. Zwierzęta

1. Pobyt ze zwierzętami jest możliwy po wcześniejszym uzgodnieniu z recepcją i za dodatkową opłatą, zgodnie z cennikiem.
2. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do sprawowania stałej opieki nad nim oraz do sprzątania nieczystości pozostawionych przez zwierzę na terenie Obiektu i w jego otoczeniu.
3. Gość ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez zwierzę.

§11. Rzeczy znalezione

Rzeczy pozostawione przez Gości będą przechowywane przez okres i na zasadach ustalonych przez Obiekt. Obiekt może odesłać rzecz na koszt Gościa po wcześniejszym uzgodnieniu.

§12. Reklamacje

Reklamacje dotyczące pobytu Gość powinien zgłosić w recepcji możliwie niezwłocznie, aby Obiekt mógł podjąć działania na miejscu.

§13. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych jest podmiot prowadzący Obiekt: Dom Kultury Zamek w Otmuchowie (ul. Zamkowa 4, 48-385 Otmuchów, NIP 7532439125, tel. 77 431-51-48).
2. Dane przetwarzane są w szczególności w celu realizacji rezerwacji i pobytu, wypełnienia obowiązków prawnych (np. podatkowych/rachunkowych) oraz ewentualnego dochodzenia roszczeń.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, w tym o przysługujących prawach, znajdują się w "Polityce prywatności" dostępnej w recepcji oraz na stronie internetowej Obiektu.