

# **HOTEL NATURA GESUNDHEITSZENTRUM**

## **– BESTIMMUNGEN**

Zielona-Straße 9, 57-340 Duszniki-Zdrój, Polen

Tel.: + 48 74 866 0375, mobile: +48 509 855 122

e-mail: [natura.duszniki@gmail.com](mailto:natura.duszniki@gmail.com), webseite: [www.natura-centrum.pl](http://www.natura-centrum.pl)

### **LIEBE GÄSTE,**

das gesamte Team des HOTEL NATURA bedankt sich herzlich für Ihre Kooperation bei der Einhaltung dieser Bestimmungen, die dazu dienen, allen unseren Gästen einen ruhigen und sicheren Aufenthalt in diesem Hotel zu gewährleisten.

### **§1. GEGENSTAND DER VERORDNUNGEN**

1. Die Hausordnung regelt die Leistungen, Verantwortlichkeiten und den Aufenthalt im Hotel.
2. Die Hausordnung ist Bestandteil des Vertrags, der durch die Buchung und/oder die Zahlung einer Anzahlung oder des Gesamtbetrags für den Aufenthalt per Banküberweisung auf das Konto von Natura Centrum, Online-Zahlung über die Website von Natura Centrum oder die Booking.com-Plattform oder durch direkte Zahlung im Hotel zustande kommt. Mit jeder dieser Handlungen bestätigt der Gast, die Hausordnung gelesen und akzeptiert zu haben.
3. Die Hausordnung gilt für alle Personen, die sich im Hotel Centrum aufhalten.
4. Die Hausordnung kann an der Hotelrezeption eingesehen werden.
5. Der Gast ist für die Hotelrezeption unter der Durchwahl „0“ zuständig.

### **§2. HOTELTAG**

1. Ein Hotelzimmer wird für die Dauer des Aufenthalts oder für einen Zeitraum von 24 Stunden gemietet.
2. Wenn der Gast bei der Buchung keine Aufenthaltsdauer angibt, wird davon ausgegangen, dass das Zimmer für eine Nacht gemietet wurde.
3. Der Check-in ist von 15:00 Uhr bis 10:00 Uhr des Folgetages möglich.

4. Gäste, die ihren Aufenthalt über den bei der Anreise angegebenen Zeitraum hinaus verlängern möchten, müssen dies bis 9:00 Uhr des Abreisetages mitteilen. Das Hotel wird Verlängerungsanfragen je nach Verfügbarkeit berücksichtigen.
5. Das Hotel behält sich das Recht vor, die Verlängerung des Aufenthalts abzulehnen, wenn die vollständige Zahlung für den aktuellen Aufenthaltszeitraum nicht erfolgt ist oder die Hausordnung nicht eingehalten wird.
6. Das Hotel kann die Unterbringung eines Gastes verweigern, der während eines vorherigen Aufenthalts die Allgemeinen Geschäftsbedingungen grob verletzt hat, insbesondere durch Beschädigung des Hoteleigentums oder von Gästen bzw. durch Personenschäden, die Gästen, Hotelmitarbeitern oder anderen Hotelgästen zugefügt wurden.
7. Gegen eine zusätzliche Gebühr kann der Gast seinen Aufenthalt im Hotel zum jeweils gültigen Tagespreis verlängern.

### **§3. RESERVIERUNG UND ANMELDUNG**

1. Die Gästeanmeldung erfolgt durch Vorlage eines Lichtbildausweises an der Rezeption und Ausfüllen einer Anmeldekarte.
2. Jeder Gast, der ein Zimmer bezieht (Hauptgast und Begleitpersonen), muss seine Daten angeben und die Anmeldekarte im dafür vorgesehenen Feld unterschreiben.
3. Hotelgäste dürfen ihr Zimmer nicht an andere, nicht im Hotel angemeldete Gäste weitergeben, auch wenn der bezahlte Aufenthalt noch nicht abgelaufen ist.
4. Nur Gäste ohne ansteckende Krankheiten dürfen im Hotel untergebracht werden.
5. Nicht im Hotel angemeldete Gäste dürfen sich von 7:00 bis 22:00 Uhr im Hotelzimmer aufhalten.
6. Das Hotel kann eine Kautions (in bar oder per Debit-/Kreditkarte) von mindestens 500 PLN inklusive Mehrwertsteuer pro Zimmer und Nacht zur Deckung eventueller Zusatzkosten beim Check-in erheben.
7. Das Hotel behält sich das Recht vor, die hinterlegte Kreditkarte vor dem geplanten Anreisedatum durch Hinterlegung einer Anzahlung für die gebuchte Übernachtung zu überprüfen.
8. Wird die Zimmerreservierung nicht storniert oder reist der Gast nicht zum vereinbarten Anreisedatum an, berechnet das Hotel dem Gast die erste Übernachtung, sofern die

Reservierung nicht nicht erstattungsfähig ist. In diesem Fall berechnet das Hotel dem Gast den gesamten geplanten Aufenthalt.

9. Storniert der Gast während des Aufenthalts und/oder nachdem er das Zimmer bezogen hat, erstattet das Hotel die Gebühr für diese Übernachtung nicht.

#### **§4. HOTELLEISTUNGEN UND WEITERE LEISTUNGEN**

1. Das Hotel erbringt seine Leistungen mit der gebotenen Sorgfalt, um allen Gästen einen ruhigen und sicheren Aufenthalt zu gewährleisten.

2. Sollten Sie Bedenken hinsichtlich der Servicequalität haben, bitten wir Sie, diese umgehend der Rezeption zu melden. So können unsere Mitarbeiter reagieren und den Servicestandard verbessern.

3. Das Hotel verpflichtet sich, seinen Gästen Folgendes zu bieten:

- die Wahrung der Vertraulichkeit Ihrer Daten,
- professionellen und zuvorkommenden Service bei allen Hotelleistungen,
- die Reinigung des Hotels und die Durchführung notwendiger Reparaturen an der Ausstattung während Ihrer Abwesenheit und in Ihrer Anwesenheit nur auf Ihren Wunsch,
- einen technisch einwandfreien Service. Sollten Störungen auftreten, die nicht sofort behoben werden können, wird das Hotel nach Möglichkeit einen Zimmerwechsel anbieten oder die Unannehmlichkeiten anderweitig minimieren.

4. Auf Anfrage bietet das Hotel Gästen folgende kostenlose Serviceleistungen an:

- Informationen zu Aufenthalt und Anreise,
- Taxibestellung,
- Gepäckaufbewahrung für im Hotel registrierte Gäste oder Gäste mit Reservierung.

5. Die öffentlichen Bereiche stehen Gästen kostenlos zur Verfügung.

6. Die Parkplätze rund um das Hotel werden überwacht und sind kostenfrei.

7. Das Hotel ist videoüberwacht. Die Überwachung dient der Sicherheit der Hotelgäste. Die Überwachungsdaten werden 14 Tage lang gespeichert und können den zuständigen Behörden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

**8. Aus Brandschutzgründen ist das Hotel mit einer Brandmeldeanlage ausgestattet. Das Rauchen und der Umgang mit offenem Feuer in den Zimmern und öffentlichen Bereichen des Hotels sind strengstens verboten.**

9. Bei Verstoß gegen das Rauchverbot und das Verbot von offenem Feuer wird dem Gast eine Gebühr von 500 PLN inklusive Mehrwertsteuer pro Nacht berechnet, wenn er im Zimmer raucht (Geruch, Zigarettkippen, Asche im Zimmer). Das Rauchverbot gilt auch für E-Zigaretten, Kerzen, Teelichter, Räucherstäbchen usw.

10. Aus Brandschutzgründen ist die Benutzung von Wasserkochern, Heizgeräten und anderen Geräten, die nicht zur Zimmerausstattung gehören, in den Hotelzimmern untersagt.

11. Das Hotel behält sich das Recht vor, die Kreditkarte des Gastes mit den Kosten für Hotelleistungen, Produkte und/oder etwaige dem Hotel entstandene Schäden zu belasten, falls der Gast im Hotel nicht zahlt.

## **§ 5. HAFTUNG DES GASTES**

1. Hotelgäste haften uneingeschränkt für alle Schäden an der Hotelausstattung und den technischen Geräten, die durch ihr eigenes Verschulden oder das ihrer Besucher verursacht werden. Das Hotel behält sich das Recht vor, die Kreditkarte des Gastes für Schäden zu belasten, die nach dessen Abreise entstehen. Das Hotel berechnet dem Gast:

- für Schäden an der Hotelbettwäsche: Betrag 100 PLN inklusive Mehrwertsteuer;
- für Rauchen im gesamten Hotelbereich: Betrag 500 PLN inklusive Mehrwertsteuer pro Nacht;
- **für Vandalismus an einem Hotelzimmer: einen Betrag in Höhe des Zimmerpreises für den Zeitraum, in dem das Zimmer nicht vermietet wurde.**

Das Hotel behält sich das Recht vor, Schäden je nach Aufwand für die Reparatur individuell und gesondert zu berechnen.

2. Kinder unter 12 Jahren müssen sich während ihres Aufenthalts im Hotel unter ständiger Aufsicht ihrer Eltern oder Erziehungsberechtigten befinden.

3. Eltern oder Erziehungsberechtigte haften für alle Schäden an der Hotelausstattung und den technischen Geräten, die von Kindern verursacht werden.

4. Minderjährige dürfen nur in Anwesenheit und nach Bestätigung der Anmeldung eines Erwachsenen (Erziehungsberechtigten) einchecken.

5. Minderjährige dürfen nicht unbegleitet im Hotelzimmer übernachten.

6. Bei einem Verstoß gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann das Hotel die Leistungserbringung verweigern. Der betreffende Gast ist verpflichtet, den Anweisungen des

Hotels unverzüglich Folge zu leisten, den ausstehenden Betrag für bereits erbrachte Leistungen zu begleichen, etwaige Schäden zu ersetzen und das Hotel zu verlassen.

7. Bei unangemessenem oder unverantwortlichem Verhalten, das einen Feueralarm auslöst, kann dem Hotelgast von den zuständigen Behörden eine Geldstrafe auferlegt werden.

8. Aus Sicherheitsgründen sollten Gäste beim Verlassen des Zimmers Fernseher, Licht und Wasserhähne ausschalten, die Tür hinter sich abschließen und den Schlüssel an der Rezeption hinterlegen.

9. Das Hotel behält sich ein gesetzliches Pfandrecht an mitgebrachten Gegenständen vor, falls der Gast die Zahlung für den Aufenthalt verspätet oder die erbrachten Leistungen nicht bezahlt.

## **§6. HAFTUNG DES HOTELS**

1. Das Hotel haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Gegenständen, die Gäste mitbringen und die Hotelleistungen in Anspruch nehmen, mit Ausnahme von Gegenständen, die an der Rezeption abgegeben werden.

2. Das Hotel haftet nur dann für den Verlust oder die Beschädigung von Gegenständen, wenn diese zur Aufbewahrung an der Rezeption abgegeben werden.

3. Das Hotel behält sich das Recht vor, die Annahme von Wertgegenständen, Geldbeträgen, die die Aufbewahrungskapazität des Hotels übersteigen, und sperrigen Gegenständen, die schwer zu deponieren sind, abzulehnen.

4. Das Hotel haftet nicht für Schäden oder den Verlust eines Fahrzeugs des Gastes, darin zurückgelassener Gegenstände oder lebender Tiere, unabhängig vom Parkplatz.

5. Das Hotelpersonal bietet keinen Parkservice an.

## **§7. RÜCKGABE ZURÜCKGELASSENER GEGENSTÄNDE**

1. Persönliche Gegenstände, die ein abreisender Gast im Hotelzimmer zurücklässt, werden auf ausdrücklichen Wunsch/Anweisung des Gastes und auf dessen Kosten an die von ihm angegebene Adresse zurückgesandt.

2. Sollten keine entsprechenden Anweisungen eingehen, werden die Gegenstände 30 Tage lang aufbewahrt und anschließend vernichtet.

## § 8. NACHTRUHE

1. Im Hotel gilt Nachtruhe von 22:00 Uhr bis 6:00 Uhr des Folgetages.
2. Zuwiderhandlungen gegen die Nachtruhe werden vom Personal geahndet und mit einer Verwarnung geahndet.

## § 9. BESCHWERDEN

1. Gäste haben das Recht, Beschwerden einzureichen, wenn sie Mängel in der Qualität der erbrachten Leistungen feststellen.
2. Alle Beschwerden werden von der Rezeption bearbeitet.
3. Beschwerden sollten unverzüglich nach Feststellung von Mängeln im Service eingereicht werden.

## §10. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

1. Gegen eine zusätzliche Gebühr sind kleine Hunde in den Zimmern im Erdgeschoss erlaubt. Der Besitzer ist jedoch verpflichtet, den Hund im gesamten Hotelbereich an der Leine zu führen und dessen Hinterlassenschaften zu entfernen.
2. Haustiere sind im Speisesaal und in den oberen Stockwerken des Hotels strengstens untersagt.
3. Bei Ertönen des Feuersalarms benutzen Sie bitte den nächstgelegenen und sichersten Notausgang und verlassen Sie das Gebäude unverzüglich.
4. Bei einem Brand betätigen Sie bitte den manuellen Feuermelder (MOP), um den Alarm auszulösen, und verlassen Sie das Gebäude unverzüglich.
5. Die Lagerung von Gefahrgütern, Waffen, Munition, brennbaren Materialien, Sprengstoffen oder Leuchtstoffen ist im Hotel nicht gestattet.
6. Aus hygienischen und epidemiologischen Gründen werden im Hotel keine Lebensmittel für Gäste aufbewahrt.
7. Das Hotel stellt Gästen keine Medikamente zur Verfügung.
8. Gäste, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen, werden im Hotel nicht bedient.
9. Das Hotel bietet keinen Geldwechsel an. Zahlungen in Fremdwährungen werden zum an der Rezeption bekanntgegebenen Wechselkurs akzeptiert, sofern die jeweilige Währung akzeptiert wird.



10. Das Hotel behält sich das Recht vor, den technischen Zustand des Zimmers einmal alle 24 Stunden zu überprüfen.
11. Abgesehen von kleineren Umgestaltungen der Möbel und Einrichtung, die deren Funktionalität und Sicherheit nicht beeinträchtigen, sind jegliche Veränderungen an den Hotelzimmern oder deren Einrichtung untersagt.
12. Hausieren, Hausieren und Glücksspiel sind im Hotel verboten.
13. Alle weiteren Angelegenheiten unterliegen den internen Richtlinien des Hotels.

## **§11. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN:**

1. Gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 informieren wir Sie hiermit, dass die Natura Centrum Odnowy Biologicznej Dorota Chodorowska mit Sitz in der Mickiewicza-Straße 9, 57-320 Polanica-Zdrój, Polen, Steuernummer (NIP): 883-127-35-84, Verantwortliche für Ihre personenbezogenen Daten ist.
2. Ihre personenbezogenen Daten werden zum Zweck der Buchung von Unterkünften und der Erbringung von Hoteldienstleistungen verarbeitet und, sofern Sie Ihre Einwilligung erteilt haben, auch zu Marketingzwecken.
3. Daten, die zur Erbringung von Hoteldienstleistungen erhoben werden, werden für den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum verarbeitet. Daten, die auf Grundlage Ihrer Einwilligung erhoben wurden, werden bis zum Widerruf dieser Einwilligung gespeichert.
4. Sie haben das Recht auf Auskunft und Berichtigung Ihrer Daten, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht, eine Kopie der vom Hotel verarbeiteten personenbezogenen Daten zu erhalten.
5. Wenn Sie der Verarbeitung Ihrer Daten zu Marketingzwecken zustimmen, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, die Löschung Ihrer Daten zu fordern und das Recht auf Vergessenwerden geltend zu machen.
6. Ihre Daten können an folgende Empfängerkategorien weitergegeben oder übermittelt werden:
  - das Unternehmen, das Buchhaltungsdienstleistungen für das Hotel erbringt; und
  - das Unternehmen, das dem Hotel im Schadensfall Rechtsdienstleistungen erbringt.
7. Wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre personenbezogenen Daten unrechtmäßig verarbeitet werden, haben Sie das Recht, eine Beschwerde beim Präsidenten des Amtes für den Schutz personenbezogener Daten (PUODO) einzureichen.

8. Sie können den Datenschutzbeauftragten am Sitz des Hotels oder per E-Mail unter [biuro@natura-centrum.pl](mailto:biuro@natura-centrum.pl) kontaktieren.
9. Das Hotel ist nicht verantwortlich für Fotos, die auf dem Hotelgelände aufgenommen und von Dritten, die nicht mit dem Hotel in Verbindung stehen, online geteilt werden.