

REGULAMIN HOTELU NATURA CENTRUM ZDROWIA

ul. Zielona 9, 57-340 Duszniki-Zdrój, Polska

tel.: + 48 74 866 0375, tel. kom.: +48 509 855 122

e-mail: natura.duszniki@gmail.com, strona www: www.natura-centrum.pl

SZANOWNI GOŚCIE,

cały personel HOTELU NATURA wysoko cenić będzie Państwa współpracę w przestrzeganiu tego Regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu wszystkich naszych Gości w tym Hotelu.

§1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu.
2. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w formie przelewu na konto Natura Centrum, płatności on-line za pośrednictwem strony internetowej Natura Centrum lub platformy Booking.com lub zapłaty bezpośrednio za pobyt w Hotelu. Dokonując jedną z wymienionych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
3. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu Natura.
4. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu.
5. Opiekunem Gościa w Hotelu jest Recepcja, tel. wewnętrzny „0”.

§2. DOBA HOTELOWA

1. Pokój w Hotelu wynajmowany jest na okres trwania turnusu lub na doby.
2. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmuje pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 15:00 do godz. 10:00 dnia następnego.
4. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 9:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.
6. 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.
7. Gość za dodatkową opłatą może przedłużyć dobę hotelową po stawce obowiązującej na dany dzień.

§3. REZERWACJA I REJESTRACJA

1. Podstawą rejestracji Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz wypełnienie karty meldunkowej.
2. Każdy z Gości rejestrujący się w pokoju (Gość główny oraz osoby towarzyszące) zobligowany jest podać swoje dane i złożyć podpis w karcie meldunkowej we wskazanym miejscu.
3. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom – niezarejestrowanym w Hotelu, nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
4. W Hotelu mogą zostać zakwaterowane tylko osoby, które nie cierpią na żadne choroby zakaźne.
5. Osoby niezarejestrowane w hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godz. 7:00 do godz. 22:00
6. Hotel może pobrać depozyt (w gotówce lub na karcie debetowej/kredytowej) w wysokości 500 zł brutto lub więcej za pokój za dobę na ewentualne dodatkowe wydatki podczas rejestracji w hotelu.
7. Hotel zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji karty kredytowej podanej do gwarancji rezerwacji przed datą planowanego przyjazdu poprzez dokonanie depozytu na kwotę zarezerwowanego noclegu.
8. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Hotel obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową z zastrzeżeniem, że nie była to rezerwacja bezzwrotna – w takim przypadku Hotel obciąży Gościa opłatą za całość zaplanowanego pobytu.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby lub/oraz po wejściu Gościa do pokoju, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

§4. USŁUGI HOTELARSKIE I INNE USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy swoje usługi z należytą dbałością, w celu zapewnienia spokojnego i bezpiecznego pobytu wszystkich swoich Gości.
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:
 - bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - sprzątanie Hotelu i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
 - sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dąży do starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - zamawianie Taxi,

- przechowanie bagażu Gościa, który jest zarejestrowany w hotelu lub posiada rezerwację w hotelu.
- 5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z części ogólnodostępnych.
- 6. Miejsca postojowe wokół Hotelu są monitorowane a parkowanie samochodu na tych miejscach bezpłatne.
- 7. W Hotelu zainstalowany jest system monitoringu wizyjnego. Monitoring służy poprawie bezpieczeństwa gości hotelowych. Dane z monitoringu są przechowywane przez 14 dni. Dane z monitoringu mogą być udostępnione na żądanie odpowiednich służb.
- 8. **Z uwagi na bezpieczeństwo pożarowe w Hotelu zamontowany jest System Alarmu Pożarowego. Używanie otwartego ognia oraz palenie w pokojach oraz w przestrzeni publicznej Hotelu jest surowo zabronione.**
- 9. Za złamanie zakazu palenia i używania otwartego ognia Gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 500 zł brutto za każdą dobę, gdzie stwierdzono, że Gość w pokoju palił (zapach, niedopałki, popiół w pokoju). Zakaz palenia dotyczy również papierosów elektronicznych, świec, tealightów, kadzidełek, itp.
- 10. Z uwagi na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych – czajników, grzałek i innych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
- 11. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa za usługi, produkty hotelu lub/oraz koszt wyrządzonych szkód w hotelu w przypadku nieuregulowania należności przez Gościa w Hotelu.

§5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób lub osób odwiedzających te ostatnie. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Hotel obciąży Gościa:
 - za zniszczenie pościeli hotelowej, kwotą 100 zł z VAT,
 - za palenie tytoniu na terenie całego Hotelu kwotą 500 zł z VAT za każdą dobę,
 - **za dewastację pokoju hotelowego, kwotą równoważną cenie wynajęcia pokoju przez okres wyłączenia go ze sprzedaży.**Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody.
2. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat muszą znajdować się pod stałym nadzorem rodziców lub opiekunów prawnych.
3. Rodzice lub opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
4. Osoby nieletnie nie mogą się rejestrować bez obecności i potwierdzonej rejestracji osoby dorosłej – opiekuna prawnego.
5. Osoby nieletnie nie mogą przebywać w pokoju hotelowym bez opieki.

6. 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.
7. W przypadku niewłaściwego i nieodpowiedzialnego zachowania, którego skutkiem będzie wywołanie alarmu pożarowego, Gość hotelowy może zostać obciążony mandatem karnym przez właściwe służby.
8. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor, zgasić światła, zamknąć krany oraz sprawdzić, czy zamknął za sobą drzwi a klucz pozostawić w Recepcji.
9. 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.

§6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług za wyjątkiem przedmiotów oddanych do depozytu w Recepcji.
2. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia przedmiotów wyłącznie i tylko jeżeli przedmioty te zostaną zdeponowane na przechowanie do depozytu w Recepcji.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu Hotelowego przedmiotów o dużej wartości, kwot pieniężnych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym a także przedmiotów wielkogabarytowych, których zdeponowanie jest utrudnione.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt niezależnie od miejsca zaparkowania samochodu.
5. Pracownicy hotelu nie świadczą usług parkowania aut.

§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 w wypadku wyraźnej prośby/dyspozycji Gościa.
2. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, hotel przechowuje te przedmioty przez 30 dni, a następnie ulegną one kasacji.

§8. CISZA NOCNA

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego.
2. Zakłócanie ciszy nocnej będzie się wiązało z reakcją personelu i bezpośrednim upomnieniem.

§9. REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§10. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Za dodatkową opłatą Hotel akceptuje małe psy w pokojach na parterze Hotelu, jednakże właściciel psa zobowiązany jest do prowadzenia go na uwięzi na terenie Hotelu oraz do usuwania wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę.
 2. Obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt do gastronomicznej części hotelu oraz na wyższe kondygnacje.
 3. W przypadku usłyszenia alarmu pożarowego, należy skorzystać z najbliższego i najbezpieczniejszego wyjścia ewakuacyjnego i natychmiast opuścić budynek.
 4. W przypadku zauważenia pożaru, należy użyć ręcznego ostrzegacza pożarowego (ROP), aby uruchomić alarm i natychmiast opuścić budynek.
- 
5. W Hotelu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
 6. Hotel nie przechowuje żywności Gości ze względów sanitarno-epidemiologicznych.
 7. Hotel nie wydaje Gościom leków.
 8. W Hotelu nie obsługuje się osób w stanie nietrzeźwym i pod wpływem substancji psychoaktywnych.
 9. Hotel nie świadczy usług wymiany obcej waluty. Hotel może przyjąć płatność w walucie obcej, po kursie, o którym informuje recepcja, jeśli dana waluta jest akceptowana.
 10. Hotel zastrzega sobie prawo do sprawdzenia stanu technicznego pokoju raz na 24 godziny.
 11. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu.
 12. Zakazuję się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
 13. Wszelkie inne kwestie regulują wewnętrzne procedury hotelu.

§11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO):

1. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., informujemy, że administratorem danych osobowych jest Natura Centrum Odnowy Biologicznej Dorota Chodorowska z siedzibą przy ul. Mickiewicza 9, 57-320 Polanica-Zdrój, Polska, NIP: 883-127-35-84.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu rezerwacji noclegu oraz świadczenia usług hotelarskich, a w przypadku udzielonej zgody również w celach marketingowych.

3. Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez czas określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody, do czasu jej odwołania.
4. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez Hotel.
5. W przypadku udzielenia zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych, przysługuje Pani/Panu prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądanie ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia oraz prawo do bycia zapomnianym.
6. Państwa dane mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców:
 - firmie świadczącej obsługę księgową Hotelu oraz
 - firmie świadczącej obsługę prawną Hotelu w wypadku wystąpienia szkody.
7. W przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).
8. Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie Hotelu lub za pomocą skrzynki mailowej biuro@natura-centrum.pl.
9. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia zrobione w obiekcie i udostępnione w sieci przez osoby postronne, niezwiązane z Hotelem.