



Regulamin Hotelu Seidorf

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz zasady 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 czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu Seidorf
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie Hotelu.
4. Opiekunem Gościa jest recepcja hotelowa, tel. wew. 300

DOBA HOTELOWA

1. Gość określa termin pobytu w Hotelu. Pokoje hotelowe wynajmowane są na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego, chyba że umowa obejmująca pobyt grupowy albo indywidualne potwierdzenie stanowi inaczej.
3. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności pokoi. Przedłużenie doby hotelowej do godz. 19:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującej w dniu wyjazdu.
4. Prośbę przedłużenia pobytu Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoju.
5. Opiekunami Gościa są pracownicy Recepcji, tel. wew. 300
6. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

REZERWACJA I MELDUNEK

Zasady Rezerwacji:

1. W celu dokonania rezerwacji na odległość (zwanej dalej: Rezerwacją) Gość jest uprawniony do zawarcia umowy z Hotelem za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Hotelu (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: www.hotelseidorf.pl

2. Gość dokonuje rezerwacji w Systemie poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego (zwanego dalej: Formularzem). Podanie danych osobowych Gościa w formularzu jest niezbędne w celu możliwości skorzystania z niego i dokonania Rezerwacji.

3. Gość ma możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów oraz pakietów, a także usług dodatkowych.

4. Ceny przedstawione w Systemie są podane w polskich złotych i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Hotelu.

5. Po dokonaniu Rezerwacji, Hotel prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej Rezerwacji, określające m.in. dane Gościa, Hotelu, opis zamówionej oferty, ważność oferty oraz wysokość zaliczki na poczet ceny za zarezerwowane usługi (zwanego dalej: Zaliczką) albo całej ceny do zapłaty. Zadatek albo cała cena za zamówione usługi (w zależności od wybranej oferty) winny zostać zapłacone w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji.

6. Uiszczenie przez Gościa zaliczki albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w wyznaczonym terminie jest warunkiem zawarcia Umowy.

7. Zapłata zaliczki albo całej ceny jest dokonywana za pośrednictwem jednego z poniższych sposobów płatności:

a) systemu płatności online Dotpay.pl, do którego Gość zostanie przekierowany w trakcie dokonywania Rezerwacji w Systemie. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności online Dotpay.pl. Hotel nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online Dotpay.pl. Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora Dotpay.pl.

b) tradycyjnego przelewu bankowego na numer konta wskazany w wysłanym do Gościa Potwierdzeniu Rezerwacji.

8. Umowę pomiędzy Gościem a Hotelem uznaje się za zawartą z chwilą zapłaty przez Gościa zaliczki albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty.

9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej na odległość Umowy następuje poprzez:

(1) udostępnienie Regulaminu na stronie Systemu w formie możliwej do pobrania przez Gościa oraz (2) przesłanie Gościowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji.

Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w Systemie.

10. Brak wpłaty przez Gościa zaliczki albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji uznaje się za rezygnację z dokonanej Rezerwacji, co skutkuje nie zawarciem Umowy między Gościem a Hotelem.

11. Jeżeli oferta lub potwierdzenie Rezerwacji nie stanowią inaczej (np. poprzez wskazanie, że oferta jest bezzwrotna lub że brak jest możliwości zmian lub anulacji), Gość jest uprawniony do anulowania potwierdzonej Rezerwacji na nie mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby hotelowej przewidzianego pobytu, co skutkuje tym, że wpłacone przez Gościa należności z tytułu zaliczki lub ceny zostaną zwrócone w ciągu 21 dni roboczych. Anulowanie Rezerwacji winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Hotelu) lub w formie e-mailowej na adres: rezerwacja@seidorf.pl

12. W przypadku, gdy Gość: (a) anuluje Rezerwację na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszej doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (b) nie stawi się w Hotelu w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas zaliczka nie podlega możliwości wykorzystania w późniejszym terminie, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.

13. Przewidziane w ustępach poprzedzających postanowienia ograniczające możliwość anulowania Rezerwacji lub zwrotu wpłaconych należności na poczet Rezerwacji nie ograniczają ani nie wyłączają uprawnień Gościa dotyczących anulowania Rezerwacji i zwrotu wpłaconych należności, wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ani uprawnień Gościa w sytuacji niewykonania umowy przez Hotel, w tym uprawnień wynikających z wpłacenia zaliczki.

14. W zakresie nieobjętym ust. 13 powyżej, na wniosek Gościa Hotel może również wyrazić zgodę na anulowanie Rezerwacji lub możliwość wykorzystania w późniejszym terminie wpłaconej przez Gościa należności, jeżeli po dokonaniu Rezerwacji i na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem terminu pobytu wystąpią udowodnione, nadzwyczajne okoliczności, na które Gość nie ma wpływu, spośród poniższych:

- śmierć osoby najbliższej dla Gościa;
- uszczerbek na zdrowiu lub nagła choroba Gościa lub innej osoby objętej Rezerwacją, uniemożliwiająca przyjazd do Hotelu;
- zamknięcie dróg, odwołanie lotów, promów, autobusów lub pociągów, uniemożliwiająca dotarcie do Hotelu w dniu rozpoczęcia pobytu, przy jednoczesnym braku alternatywnego połączenia pozwalającego na dotarcie do Hotelu w tym samym dniu;
- kłęski żywiołowe, zamieszki, akty terrorystyczne, akty władzy publicznej ograniczające możliwość podróżowania, epidemie.

15. Gość powinien udokumentować wystąpienie okoliczności, o których mowa w ust. 14 lit. a)-c) powyżej. Okoliczności, o których mowa w ust. 14 lit. d) powyżej mogą zostać zweryfikowane przez Hotel w oparciu o powszechnie dostępne źródła informacji.

16. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu (za wyjątkiem przypadku, o którym mowa w ust. 11 powyżej).

MELDUNEK

1. Podstawą zarejestrowania pobytu Gościa w Hotelu jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu.

2. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.

3. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.

4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) 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.

5. Hotel może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa w celu dokonania Rezerwacji, w wysokości należności za cały pobyt, a także pobrać należności Hotelu z tej karty.

6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.

7. Za skrócenie pobytu Gość obciążony zostanie kwotą równą 50% wartości niewykorzystanych dóbr hotelowych.

8. Do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku hotelowego Gość może upoważnić inne osoby, w szczególności poprzez udostępnienie im karty dostępu do pokoju hotelowego i dodatkowych informacji weryfikujących, o których mowa w ust. 9 lit. c) powyżej.

9. Gość jest zobowiązany do uiszczenia zapłaty za zakupione towary lub usługi dopisane do jego rachunku hotelowego przed zakończeniem pobytu w Hotelu albo niezwłocznie po przekroczeniu limitu określonego w ust. 13 poniżej, jeśli Gość w dalszym ciągu chce korzystać z rachunku hotelowego.

10. Gość nie powinien udostępniać karty dostępu do pokoju wraz z dodatkowymi danymi weryfikującymi osobom, których Gość nie upoważnił do nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem rachunku hotelowego. Gość powinien niezwłocznie powiadomić Recepcję Hotelu o utracie karty dostępu do pokoju.

11. Wysokość nieuiszczonych zobowiązań z tytułu zapłaty za towary lub usługi nabyte w ramach rachunku hotelowego nie może wynosić więcej niż 5.000,00 PLN (pięć tysięcy złotych). Nie jest możliwe dopisanie do rachunku hotelowego należ-

ności, jeśli po ich dopisaniu przekroczony zostanie limit wskazany w zdaniu poprzedzającym.

12. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu. Podstawą do wystawienia faktury VAT jest wcześniejsze podanie numeru NIP.

USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.

2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.

Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:

- warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszelkich usług świadczonych w Hotelu,
- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
- 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 niedogodność.

3. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
- budzenie o wyznaczonej godzinie,
- przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w Hotelu,
- zamawianie taxi

4. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:

- ze strefy Spa & Wellness (basen, jacuzzi, sauny, strefa relaksu),
- dostępu do Internetu,
- parkingu,

5. Za dodatkową odpłatnością Goście mogą korzystać z innych usług dodatkowych oferowanych w Hotelu na zasadach określonych w regulaminach korzystania z tych usług i cennikach udostępnianych Gościom przed rozpoczęciem korzystania z usług.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

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 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. Wobec powyższego Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela recepcji Hotelu do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty.

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 ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.

4. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa sprawdzić zamknięcie drzwi i okien.

5. 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. Zabronione jest używanie ręczników kąpielowych do czyszczenia obuwia oraz czyszczenia jakichkolwiek innych, zabrudzonych przedmiotów. Kategorycznie zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia pokoi po zakończeniu pobytu w Hotelu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług z zakresu określonym przepisami kodeksu cywilnego.

2. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

3. Hotel odpowiada 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 w recepcji.

4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przekraczających możliwość przechowania w depozycie hotelowym.

5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt niezależnie od tego czy pojazdy te zostały zaparkowane na podziemnym parkingu hotelowym czy na parkingu przed frontem Hotelu lub w jego okolicach.



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 przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

CISZA NOCNA

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 7.00 dnia następnego.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.

2. Hotel ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.

3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:
a) pisemnie na adres do doręczeń Hotelu,
b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rezerwacja@seidorf.pl

4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz (2) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Hotel. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność złożenia reklamacji.

5. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu poda adres e-mail. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

6. Dodatkowo, zważywszy na treść art. 32 ust. 1 pkt 2 Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. Ustaw z 2016 r. poz. 1823) spółka Seidorf Mountain Resort Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowce niniejszym oświadcza, iż nie wyraża zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt na terenie Hotelu.
2. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza

wyznaczonym miejscem przed Hotelem.

3. W budynku Hotelu obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerkach oraz hulajnogach.

4. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.

5. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (j. t. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926; ze zm.) przez Seidorf Mountain Resort Sp. z o.o. 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.

6. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

7. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, przeszkadzanie w inny sposób, szkodenie, czy też irytowanie pozostałych Gości Hotelu.

8. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.

9. Gościom hotelowym nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym czajników znajdujących się na wyposażeniu poszczególnych pokoi oraz innych urządzeń stanowiących wyposażenie pokoi.

10. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem hotelowym a Hotelem jest sąd właściwy dla pozwanego.