

REGULAMIN HOTELOWY

§1.

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu prowadzonego przez Mountain Resort spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (ul. Kuźnice 2, 34-500 Zakopane, NIP: 736-172-83-76, KRS 0000744191) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty rejestracyjnej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji, wpłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonanie ww. czynności stanowi potwierdzenie, że Gość zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości oraz wszystkie inne osoby przebywające na terenie Hotelu.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej, w każdym pokoju hotelowym oraz na stronie internetowej Hotelu www.enhotel.pl

§2.

1. Pokój w Hotelu wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Jeśli Gość nie określi czasu pobytu, wynajmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 i trwa do godziny 11:00 dnia następnego.
4. Życzenie przedłużenia pobytu lub przedłużenia doby hotelowej poza okres wskazany w dniu przybycia (maksymalnie do godziny 16:00) Gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji do godz. 9:00 ostatniego dnia okresu pobytu wskazanego w dniu przybycia Gościa.
5. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu lub przedłużenia doby hotelowej w miarę możliwości i dostępności pokoi oraz obustronnej akceptacji warunków przedłużenia pobytu lub przedłużenia doby hotelowej.
6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku niedokonania pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
7. W przypadku uzgodnionego przedłużenia doby hotelowej (maksymalnie do godz. 16:00) Gość zostanie obciążony dodatkową opłatą w wysokości 200 zł za każdą osobę, zaś w przypadku niezgodnionego pozostania w pokoju hotelowym lub pozostawienia w nim rzeczy po godzinie 12:00 ostatniego dnia pobytu lub przekroczenia uzgodnionej godziny przedłużonej doby – Gość zostanie obciążony za kolejną dobę wynajmu pokoju według kategorii zajmowanego pokoju.
8. W przypadku niepowiadomienia Hotelu o woli przedłużenia doby hotelowej Hotel ma prawo do komisyjnego przeniesienia rzeczy

Gościa do hotelowej przechowalni bagażu na ryzyko i koszt Gościa.

§3.

1. W przypadku dokonywania rezerwacji bezpośrednio na stronie internetowej Hotelu (www.enhotel.pl), po dokonaniu rezerwacji należy uiścić zadatek w wysokości 30% lub 100% (przy ofercie bezzwrotnej). Po zaksięgowaniu wpłaconego zadatku Gość otrzyma potwierdzenie dokonania rezerwacji.
2. Warunki anulowania rezerwacji złożonej bezpośrednio na stronie internetowej Hotelu (www.enhotel.pl) zależą od wybranej oferty:
 - a) zadatek 30 %: Rezerwacja może być anulowana bezkosztowo w terminie do 14 dni przed datą przyjazdu. Wpłacona kwota zostanie zwrócona w terminie 7 dni od daty zgłoszenia anulowania rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji po w/w terminie lub braku przyjazdu do Hotelu w zarezerwowanym terminie – wpłacona kwota (w wysokości 30 % wartości rezerwacji) nie zostanie zwrócona.
 - b) zadatek 100% oferta bezzwrotna: Rezerwacja nie może być anulowana bezkosztowo. Wpłacona kwota (w wysokości 100 % wartości rezerwacji) nie zostanie zwrócona w żadnym przypadku.
3. Wszelkie reklamacje dotyczące procesu rezerwacji dokonanego za pośrednictwem strony internetowej Hotelu (www.enhotel.pl) należy zgłaszać niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania reklamowanej czynności związanej z procesem rezerwacji. Reklamacje należy złożyć na piśmie w recepcji Hotelu lub listem poleconym na adres: Mountain Resort sp. z o.o. ul. Kuźnice 2, 34-500

Zakopane z dopiskiem – reklamacja. Reklamacja zostanie rozpoznana w terminie 14 dni od daty jej doręczenia. Reklamacja złożone po upływie 14-dniowego terminu nie będą rozpoznawane.

4. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem innych portali obowiązują zasady rezerwacji i reklamacji wskazane w ofercie/regulaminie portalu.

§4.

1. Podstawą zakwaterowania/zameldowania Gościa w Hotelu jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz kompletne wypełnienie i podpisanie karty rejestracyjnej. W przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości w sposób umożliwiający zakwaterowanie/ zameldowanie lub odmowy wypełnienia lub podpisania karty rejestracyjnej recepcja Hotelu ma prawo odmówić zakwaterowania/zameldowania. W powyższym przypadku wpłacony zadatek nie ulega zwrotowi.
2. Hotel zastrzega sobie prawo do dokonania przy rezerwacji/ zakwaterowaniu/zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
3. Brak preautoryzacji lub przedpłaty w wysokości wymaganej ofertą może skutkować anulowaniem rezerwacji/ odmową zakwaterowania/ odmową zameldowania.
4. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie jego trwania Gość zobowiązany jest do zapłaty całej należnej Hotelowi opłaty za pobyt

zgodnie z dokonaną rezerwacją. W przypadku gdy opłata została już zapłacona, nie podlega ona zwrotowi.

5. Hotel zastrzega sobie prawo do dokonania przy rezerwacji/ zakwaterowaniu/zameldowaniu dodatkowej preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości 1.000 zł na każde rozpoczęte 5 dni pobytu na poczet przyszłych płatnych usług dodatkowych. Powyższe umożliwia Gościom dostęp do dodatkowych usług (płatnych) takich jak: korzystanie ze Strefy Regeneracji, transferów, korzystania z hotelowej Restauracji, dostępu do mini baru bez konieczności natychmiastowej zapłaty za usługę. Ostateczne rozliczenie usług dodatkowych następuje w dacie zakończenia pobytu w Hotelu.
6. Gość jest zobowiązany do uiszczenia opłaty miejscowej w wysokości wynikającej z właściwych przepisów.

§5.

1. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
2. Pokoje hotelowe mogą być wynajęte jedynie przez osoby pełnoletnie.
3. Osoby trzecie mogą przebywać w pokoju hotelowym jedynie w obecności Gościa w godzinach od 8:00 do 22:00. W przypadku stwierdzenia, że osoby trzecie przebywają w pokoju hotelowym poza wskazanymi godzinami lub bez obecności Gościa – Gość zostanie obciążony kwotą 1000 zł za każdą osobę trzecią za każdą rozpoczętą dobę przebywania w pokoju.

4. Przez cały czas pobytu w Hotelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem opiekunów prawnych. Za zachowania dzieci, w tym poczynione uszkodzenia oraz szkody, odpowiadają opiekunowie prawni dzieci.

§6.

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych usług Gość proszony jest o zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi Hotelowi niezwłoczną reakcję obsługi.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - a) bezpieczny pobyt, w tym bezpieczeństwo danych osobowych Gościa;
 - b) możliwość spożycia śniadania w ustalonych godzinach;
 - c) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa;
 - d) profesjonalną i uprzejmą obsługę;
 - e) sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w Jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie, zaś w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, Hotel dąży do starań, aby w miarę możliwości zamienić pokój.
3. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu w Hotelu należy zgłaszać niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty opuszczenia Hotelu na piśmie w recepcji Hotelu lub listem poleconym. Reklamacje złożone po upływie 14- dniowego terminu nie będą

rozpoznawane.

§7.

1. Na życzenie Gościa Hotel nieodpłatnie świadczy takie usługi jak:
 - a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
 - b) budzenie o zamówionej godzinie;
 - c) przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie hotelowym, o którym mowa w § 7 ust. 1 i 2;
 - d) miejsce parkingowe przypisane do pokoju hotelowego, znajdujące się na terenie Zakopanego (w odległości maksymalnie 2 km od Hotelu);
 - e) transfer z parkingu hotelowego do Hotelu w dniu zameldowania oraz w dniu wymeldowania;
 - f) przechowywanie bagażu Gości hotelowych (Hotel może odmówić przyjęcia zamówienia na przechowanie bagażu w terminach innych niż data pobytu Gościa oraz rzeczy niemających cech bagażu osobistego).

§8.

1. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego w recepcji Hotelu.
2. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu

- hotelowego przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu lub przedmiotów, które ze względu na wielkość i standard Hotelu mają zbyt dużą wartość lub zajmują zbyt dużo miejsca.
3. Gość powinien zawiadomić recepcję Hotelu o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
 4. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do Hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu cywilnego.
 5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów oraz zwierząt w nim pozostawionych, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym, czy poza terenem Hotelu.
 6. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez Gościa. W przypadku braku ww. dyspozycji Hotel przechowuje pozostawione przedmioty przez okres trzech miesięcy na ryzyko i koszt Gościa (przechowywanie nie dotyczy art. spożywczych).

§9.

1. W Hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług Hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.

§10.

1. Opuszczając Hotel, każdorazowo Hotel Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi i okien oraz wyłączyć wszystkie urządzenia elektryczne z gniazdek. Gość jest zobowiązany pozostawiać klucze od pokoju w recepcji na czas nieobecności Gościa w Hotelu. W przypadku zgubienia klucza Gość zostanie obciążony karą w wysokości 300 zł.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną (odszkodowawczą) za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe z jego winy lub z winy osób mu towarzyszących lub go odwiedzających.
3. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa bez jego fizycznej obecności za szkody stwierdzone po jego wyjeździe kwotą odpowiadającą wysokości kary umownej lub szacunkowej wartości szkody.

§11.

1. W przypadku zauważenia pożaru należy w miarę możliwości zawiadomić o zagrożeniu personel Hotelu i skierować się do wyjścia zgodnie z kierunkiem ewakuacji oraz podporządkować się poleceniom pracowników Hotelu do czasu przybycia straży pożarnej.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek, żelazek elektrycznych i

innych podobnych urządzeń, niestanowiących wyposażenia Hotelu.

§12.

1. Na terenie Hotelu, a w szczególności w pokojach hotelowych, obowiązuje bezwzględny zakaz palenia. Gość hotelowy i osoby towarzyszące, za które odpowiada Gość hotelowy, zobowiązują się do niepalenia tytoniu poza wyznaczoną strefą. W przypadku naruszenia zakazu palenia Gość hotelowy zostanie obciążony karą umowną w wysokości stanowiącej równowartość opłaty za dobę hotelową dla zajmowanej kategorii pokoju – za każde stwierdzone naruszenie zakazu.
2. Spożywanie alkoholu w miejscach ogólnodostępnych na terenie Hotelu – za wyjątkiem wyznaczonych stref – jest zabronione. W przypadku naruszenia zakazu Gość hotelowy zostanie obciążony karą umowną w wysokości stanowiącej równowartość opłaty za dobę hotelową dla zajmowanej kategorii pokoju – za każde stwierdzone naruszenie zakazu.
3. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt. W przypadku naruszenia zakazu obecności zwierząt Gość hotelowy zostanie obciążony karą umowną w wysokości stanowiącej równowartość opłaty za dobę hotelową dla zajmowanej kategorii pokoju – za każdy dzień stwierdzonego naruszenia zakazu. Hotel zastrzega sobie również prawo do nakazania natychmiastowego opuszczenia Hotelu i wymeldowania Gościa. Hotel w takim przypadku nie jest zobowiązany do zwrotu opłaty za niewykorzystany pobyt.

4. Hotel ma prawo odmówić przyjęcia Gościa będącego pod wpływem alkoholu lub środków odurzających. W takim przypadku Gość zobowiązany jest do zapłaty całej należnej Hotelowi opłaty za pobyt zgodnie z dokonaną rezerwacją. W przypadku gdy opłata została już zapłacona, nie podlega ona zwrotowi.

§13.

1. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności zakłócenia pobytu innych Gości, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualnie poczynione uszkodzenia i zniszczenia, jak również do opuszczenia terenu Hotelu.
2. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu naruszył Regulamin Hotelu lub wyrządził szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości w Hotelu lub funkcjonowanie Hotelu.

§14.

1. Administratorem danych osobowych jest Mountain Resort Sp. z o.o., ul. Kuźnice 2, 34-500 Zakopane.

- Pełna treść klauzuli informacyjnej znajduje się na stronie internetowej Hotelu oraz jest dostępna w wersji papierowej w recepcji.

