

## § 1

### Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Czorsztyn-ski, Hotel pod Wulkanem\*\*\*.
2. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całości należności za pobyt.
3. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie ośrodka.
5. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji oraz w każdym pokoju dostępny jest wyciąg z Regulaminu.
6. Tabliczki piktogramowe i informacyjne umieszczone na terenie obiektu i wokół niego stanowią integralną część regulaminu. Użytkownicy zobowiązani są do bezwzględnego przestrzegania informacji zamieszczonych na tabliczkach piktogramowych i informacyjnych.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Pokój w Hotel pod Wulkanem\*\*\* wynajmowany jest na doby.
2. Doba trwa od godziny 16.00 do godziny 11.00 dnia następnego.
3. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmujący pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Zatrzymanie w pokoju po godzinie 12:00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu w danej dobie. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12:00 – naliczana jest opłata według obowiązującego cennika.
5. Informacja na temat opłat za przedłużenie doby dostępna w Recepcja.
6. Prośbę o przedłużenie doby Gość powinien zgłosić w Recepcji, jak najszybciej a co najmniej do godziny 10:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
7. Hotel uwzględni prośbę przedłużenie pobytu w miarę możliwości dostępności wolnych pokoi. Obiekt może nie uwzględnić prośby o przedłużenie pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych lub w przypadku Gości nieprzestrzegających obowiązującego Regulaminu.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w przypadku niedokonania wcześniejszej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

9. W przypadku zrezygnowania Gościa z pobytu w czasie trwania pobytu, opłata za pobyt w danej dobie nie podlega zwrotowi.

### § 3

#### Meldunek

1. Rezerwacja w Hotelu jest równoznaczna z akceptacją Regulaminu Hotel pod Wulkanem\*\*\*.
2. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz czytelne wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie obiekt ma prawo odmówić zameldowania Gościa.
3. Jeśli Gość zostanie zameldowany bez podania dokumentu tożsamości, zobowiązany jest do zapłaty z góry wszystkich należności rezerwowanych- takich jak nocleg, parking czy opłata za zwierzę.
4. Gość poprzez podpisanie rachunku zobowiązuje się do jego zapłaty. Wszelkie reklamacje związane z danym rachunkiem powinny być składane w siedzibie firmy świadczącej usługę, za którą wystawiono dany rachunek. Obiekt nie jest stroną w przypadku reklamacji złożonej w sprawie usługi świadczonej przez inne podmioty nawet jeśli Gość płaci za tą usługę w ramach rachunku pokoju.
5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, a w szczególności wyrządził szkodę w mieniu obiektu lub mieniu innych Gości albo spowodował szkodę na osobie Gościa, pracownika lub innych osób przebywających w obiekcie, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gościom lub funkcjonowanie obiektu.
6. Podczas meldunku Recepcja również wydaje kluczem do pokoju. Każdy Gość ma obowiązek zwrócić wydany klucz najpóźniej w chwili wymeldowania z pokoju. Za zgubienie klucza obowiązuje opłata w wysokości 50 zł.
7. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
8. Osoby nie zameldowane mogą gościnnie przebywać w pomieszczeniach obiektu od godz. 8:00 do godz. 21:30. Po 21:30 na terenie obiektu nie mogą przebywać osoby nie zameldowane.
9. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju Gościa po godzinie 21:30 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez zajmującego pokój Gościa na odpłatne dokwaterowanie dla tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według

aktualnej ceny dostawki dla osoby z cennika dostępnego w Recepcji, o ile obiekt wyrazi zgodę na jego dalsze pozostawanie w pokoju.

## **§ 4**

### **Cisza nocna**

1. W obiekcie obowiązuje cisza nocna od godziny 22.00 do godziny 6.00 rano.
2. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług obiektu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.
3. W przypadku naruszenia przepisów Regulaminu, obiekt może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań ośrodka, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne szkody oraz do opuszczenia Hotelu.
4. W przypadku naruszenia ciszy nocnej Hotelu pod Wulkanem zastrzega sobie prawo do nałożenia grzywny w wysokości 500zł.

## **§ 5**

### **Usługi i obowiązki Hotelu**

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o jak najszybsze ich zgłoszenie w recepcji, co umożliwi niezwłoczną reakcję.
3. Hotel zobowiązuje się zapewnić:
  - Warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa,
  - Bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - Profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie świadczonych usług,
4. W przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, Hotel dołoży starań, aby – w miarę możliwości – zamienić pokój lub w inny sposób załagodzić niedogodności.
5. Obiekt zapewnia odpłatnie szlafroki oraz ręczniki do strefy SPA, które są dostępne w recepcji. W szlafrokach nie można przebywać w Restauracji i strefach przeznaczonych dla dzieci.
6. Na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatne następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - przekazywanie korespondencji dla Gości,

- przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w ośrodku,
- zamawianie taksówek,
- użyczenie żelazka, deski do prasowania,
- dostęp do bezprzewodowego Internetu,
- korzystanie z bezpłatnego parkingu (niestrzeżonego)
- korzystanie ze Strefy SPA ( jacuzzi, sauna sucha i parowa, grota solna, salka fitness)
- rezerwacja dodatkowych usług.

## § 6

### Obowiązki Gości

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien zamknąć okna, zamknąć krany instalacji wodociągowej, sprawdzić zamknięcie drzwi.
2. Goście zobowiązują się do zapoznania się z instrukcją przeciwpożarową dostępną w pokoju oraz na Recepcji i przestrzegania jej.
3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia, jak również zabronione jest używanie ognia otwartego, palenie tytoniu, wyrobów tytoniowych a także innych substancji.
4. W przypadku bezzasadnego wywołania alarmu przeciwpożarowego, Gość zostanie obciążony kosztami interwencji Straży Pożarnej oraz Policji.
5. W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych- broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
6. Na terenie całego ośrodka obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i innych substancji. Palenie tytoniu i wyrobów tytoniowych jest możliwe tylko i wyłącznie w miejscu do tego wyznaczonym.
7. Złamanie zakazu palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych lub innych substancji w pokoju jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego pokój Gościa zgody na pokrycie kosztów sprzątnięcia i dearymatyzacji pokoju w wysokości 1 000 zł.
8. Zabrania się wnoszenia do pokoi nart, desek snowboardowych, butów narciarskich, innego wyposażenia narciarskiego, snowboardowego, rowerów jak również chodzenia w butach narciarskich po obiekcie.
9. Obiekt posiada Narciarnię – wydzielone pomieszczenie, gdzie sprzęt narciarski i snowboardowy można przechować a ponadto przebrać.
10. Zabrania się wnoszenia do pokoju rowerów i innych podobnych pojazdów.
11. Zabrania się prowadzenia na terenie obiektu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również rozprowadzania ulotek.

12. Zabrania się hałasować na terenie obiektu oraz innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości.
13. Zabrania się dokonywania jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszając ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
14. Zabrania się wyrzucania rzeczy przez okno w pokoju.
15. Zabrania się siadania na oknie w pokojach, barierkach balkonów.
16. Goście zobowiązani są do podania w Recepcji numeru rejestracyjnego samochodu pozostawionego na parkingu.

## **§ 7**

### **Odpowiedzialność Gości**

1. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych obiektu, powstałe z jego winy lub z winy osób Go odwiedzających.
2. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie obiektu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
3. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
4. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody, niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

## **§ 8**

### **Odpowiedzialność Hotelu**

1. Odpowiedzialność obiektu z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest ograniczona, jeśli przedmioty te nie zostały oddane do depozytu.
2. Obiekt ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeśli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu obiektu albo zajmują zbyt dużo miejsca.
3. Obiekt nie ponosić 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 parkingu lub poza terenem obiektu.

4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki (plecaki, telefony, odzież, narty, kaski itp.) na terenie obiektu i w okóło hotelu.
5. Wybrane obszary obiektu są monitorowane.

## **§ 9**

### **Zwrot rzeczy pozostawionych**

1. Przedmioty osobistego użytkownika, pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, będzie odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nieotrzymania od Gościa takiej dyspozycji obiekt przechowuje rzeczy przez 3 miesiące.

## **§ 10**

### **Reklamacje**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybienia w jakości świadczonych przez obiekt usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
3. Reklamacja powinna być złożona przez Gościa niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych przez obiekt usług.
4. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§ 11**

### **Pobyty zwierząt domowych**

1. Hotel pod Wulkanem\*\*\* przyjmuje Gości wraz z ich pupilami – zwierzętami domowymi. Przyjęcie pupila domowego powinno być poprzedzone zgłoszeniem podczas rezerwacji pokoju. Mogą wystąpić dodatkowe opłaty.
2. W obiekcie przebywać mogą tylko zwierzęta domowe.
3. Zwierzęta powinny być trzymane w pokojach. Na terenie obiektu wyprowadzane w kagańcu pod opieką właściciela.
4. Zasady: zabrania się wprowadzania zwierząt na teren placu zabaw dla dzieci.
5. Właściciele zwierząt muszą posiadać dla nich pościel.
6. Właściciele są odpowiedzialni za zachowanie przez swoje zwierzęta ciszy w obiekcie i nie zakłócania spokoju innym gościom.
7. Jeśli pościel w pokoju w którym przebywa zwierzę będzie przez nie zabrudzona (sierść, błoto) lub uszkodzona, właściciel jest zobowiązany do poniesienia kosztów za pościel.

8. Wszystkie szkody w mieniu obiektu, bądź mieniu innych gości spowodowane przez zwierzęta będą wyceniane przez Dyрекcję, a ich kosztami będą obciążeni właściciele.

## **§ 12**

### **Gastronomia**

1. Gości obowiązuje zakaz wynoszenia jedzenia z restauracji. Wszelkie rzeczy wyniesione są dodatkowo płatne.
2. Na teren restauracji nie wolno wchodzić w szlafrokach i strojach kąpielowych.
3. Zabrania się wnoszenia i konsumpcji własnego jedzenia i produktów alkoholowych (naliczane jest korkowe po wcześniejszym kontakcie z kierownikiem).

## **§ 13**

### **Postanowienia dodatkowe**

1. Gość wyraża zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. (Dz.U. 2022r., nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Hotel pod Wulkanem\*\*\* dla celów niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w ośrodku, celów meldunkowych, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Obiekt oraz umieszczenie danych Gościa w bazie danych. Gość ma prawo wglądu w swoje dane osobowe oraz do ich poprawiania.
2. Skargi i wnioski związane z pobytem w ośrodku należy zgłaszać bezpośrednio w Recepcji, drogą pisemną, e-mailem [hotel@czorsztyński.com](mailto:hotel@czorsztyński.com) lub na adres: Czorsztyń-ski, ul. Kamieniarska 30A, 34-440 Kluszkowce.

## **§ 14**

### **Załączniki do regulaminu**

Integralną częścią niniejszego Regulaminu są również regulaminy określające zasady korzystania z poszczególnych atrakcji lub dodatkowych usług świadczonych przez Hotel.

DZIĘKUJEMY ZA STOSOWANIE SIĘ DO ZASAD REGULAMINU  
HOTELU POD WULKANEM\*\*\*.