

REGULAMIN HOTELOWY

Pietrak Hotel Spółka jawna z siedzibą w Gnieźnie 62-200, ul. Chrobrego 3
NIP: 784 10 04 974 KRS: 0000110317

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin Hotelu obowiązuje na terenie Sieci Hoteli Pietrak i dotyczy wszystkich osób w nim przebywających.
2. Wynajmujący pokoje zwany jest w dalszej części regulaminu „Hotelem”, natomiast najemca pokoju „Gościem”.
3. Opiekunem Gościa jest pracownik recepcji hotelowej.
4. Regulamin Hotelu określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, zapłaty zadatku bądź całej należności za pobyt lub poprzez podpisanie karty rejestracyjnej. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i w pełni akceptuje warunki regulaminu i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
5. Regulamin Hotelu jest dostępny w recepcji hotelowej, w teczce informacyjnej w każdym pokoju oraz na stronie internetowej Hotelu www.pietrak.pl.

DOBA HOTELOWA

1. Pomieszczenie mieszkalne w Hotelu, zwane w dalszej części „pokojem” wynajmowane jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 a kończy o godzinie 12:00 dnia następnego.
3. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu w momencie najmu pokoju, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji, najpóźniej do godziny 10:00 rano w dniu kończącego się pobytu. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gościa nieprzestrzegającego obowiązującego regulaminu.
5. Przedłużenie doby hotelowej do trzech godzin jest dodatkowo płatne. Cennik w recepcji. Natomiast przedłużenie doby hotelowej powyżej trzech godzin stanowi opłatę dodatkową i jest to równowartość kosztu za pełną dobę hotelową.
6. Dzieci do lat 7 pod opieką dorosłych (bez zajmowania oddzielnego miejsca noclegowego)- nocleg nieodpłatnie. Dzieci powyżej 7 lat rozliczane są wg obowiązującego cennika.
7. Dla dzieci do lat 7 śniadania są nieodpłatnie.
8. Istnieje możliwość przygotowania dostawek w pokojach hotelowych, usługa płatna dodatkowo według obowiązującego cennika.

REZERWACJA

1. Rezerwacji można dokonać za pośrednictwem internetowych biur podróży, pocztą e-mail, telefonicznie, dzwoniąc do recepcji hotelowej lub osobiście w Hotelu.
2. Po dokonaniu rezerwacji Gość otrzymuje potwierdzenie wstępnej rezerwacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, która zawiera warunki rezerwacji, oraz informacje niezbędne do dokonania zapłaty za pobyt. W przypadku rezerwacji na jedną dobę kwota przedpłaty wynosi 100% wartości pobytu, zaksięgowanej na koncie hotelu przed rozpoczęciem doby hotelowej lub zabezpieczenie płatności – preautoryzacja rachunku karty płatniczej.
3. Jeśli zapłata nie wpłynie na konto bankowe hotelu w terminie wyznaczonym w warunkach rezerwacji lub wpłynie później, Hotel zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji i sprzedaży pokoju innej osobie.
4. Po zaksięgowaniu zapłaty na koncie bankowym Hotelu w terminie określonym we wstępnej rezerwacji, pobyt uznaje się za gwarantowany.
5. W przypadku anulowania przez Gościa gwarantowanej rezerwacji na 24 godziny przed meldunkiem, Gość nie ponosi opłaty za rezygnację. Przy rezygnacji na mniej niż 24 godziny przed meldunkiem, obowiązuje koszt 100 % opłaty za pobyt. Oferty specjalne nie podlegają zwrotowi.
6. W przypadku skorzystania z ofert specjalnych, promocji, rezerwacji grupowych, umów korporacyjnych z firmami, warunki rezerwacji zostaną określone w potwierdzeniu rezerwacji.
7. W przypadku dokonania rezerwacji w czasie zbyt krótkim na dokonanie czynności bankowych związanych z opłatą za pobyt, przed datą planowanego przyjazdu, korespondencja otrzymana od Gościa będzie traktowana jako zamówienie i będzie podlegać obowiązującym warunkom anulacji rezerwacji. Hotel zastrzega sobie prawo do preautoryzacji na rachunku karty płatniczej i pobrania z niej środków w wysokości 100 % wartości pobytu, traktując tą płatność, jako zadatek.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji z przyczyn niezależnych od Hotelu, uniemożliwiających realizację usługi. O anulowaniu rezerwacji Gość zostanie poinformowany nie później niż na 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia pobytu.

WYNAJEM POKOJU - CHECK IN

1. W związku z koniecznością potwierdzenia tożsamości Gościa oraz w celu zawarcia umowy i wystawienia faktury Vat, Gość zobowiązany jest przed otrzymaniem klucza do pokoju okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość.
2. Na podstawie okazanego dokumentu tożsamości Gość lub recepcja wypełnia Kartę Rejestracyjną Klienta. Prawidłowo wypełniona Karta Rejestracyjna Klienta potwierdza fakt zawarcia umowy z Gościem a dane w niej ujawnione stanowią podstawę do wystawienia faktury lub rachunku. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie, Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
3. Na karcie rejestracyjnej Gość osobiście wpisuje swoje imię i nazwisko oraz składa podpis.
4. Na życzenie Gościa Recepcjonista może pozostałe dane meldunkowe wpisać samodzielnie z dokumentu tożsamości.
5. W przypadku odmowy okazania przez Gościa dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego jego tożsamość, Hotel może odmówić wydania klucza do pokoju lub musi pobrać z góry opłatę za cały pobyt Gościa.

USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi o standardzie zgodnym ze swoją kategorią. W przypadku zastrzeżeń dotyczących, jakości, prosimy o bezzwłoczne zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi obsłudze Hotelu podjęcie działań korygujących.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
 - bezpieczeństwo pobytu oraz ochronę danych osobowych,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych przez Hotel,
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko, gdy wyrazi takie życzenie,
 - zmianę pokoju w miarę posiadanych możliwości, gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły zostać usunięte.
3. Na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - zamawianie taksówki
 - wypożyczenie żelazka i deski do prasowania
 - wypożyczenie łóżeczka dziecięcego
 - przechowywanie bagażu (hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż pobyt gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego), chyba, że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa

- przechowanie (w czasie pobytu gościa w hotelu) pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną. Hotel może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo w stosunku do wielkości lub standardu hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca, chyba, że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Na życzenie Gościa Hotel świadczy odpłatnie następujące usługi:
- room service,
 - drukowanie dokumentów,
 - pranie i prasowanie
 - usługi parkingowe

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Gość hotelowy powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
2. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art.846-852 Kodeksu Cywilnego.
3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa. Parking jest niestrzeżony.
4. Poprzez wjazd na parking dochodzi do zawarcia umowy na odpłatne korzystanie z miejsca parkingowego, natomiast kończy się wraz z uiszczeniem opłaty parkingowej i wyjazdem z parkingu.
5. Każdy użytkownik pojazdu poprzez wjazd na teren parkingu wyraża zgodę na warunki Regulaminu Parkingowego – dostępny w Recepcji i zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania jego postanowień.
6. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w pojeździe oraz żywe zwierzęta niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu hotelowym, czy poza terenem Hotelu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCIA

1. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci.
2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go Gości.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Gościa za wyrządzone szkody stwierdzone po jego wyjeździe, a w przypadku braku danych karty, ma prawo wystąpić do Gościa o finansowe odszkodowanie.
4. Z chwilą wystąpienia jakichkolwiek usterek lub uszkodzeń w pokoju, Gość jest zobowiązany poinformować o tym pracownika recepcji.
5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia dalszych usług Gościowi, który je narusza. Gość jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za pobyt i ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
6. Ze względów bezpieczeństwa, Gość opuszczający pokój powinien każdorazowo zamknąć okno, wyjąć kartę do pokoju z włącznika prądu, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi.
7. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu, w przypadku opóźnienia lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobiste, pozostawione przez nieuwagę w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, zostaną odesłane na koszt gościa na wskazany adres, po dokonaniu wpłaty za przesyłkę
2. W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji dotyczących odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje przedmioty na koszt właściciela, przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu zostaną komisyjnie utylizowane. Artykuły spożywcze i leki będą przechowywane przez 24 godziny.

CISZA NOCNA

1. W Hotelu obowiązują Gości zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do godziny 06:00 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.

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się w pokoju stosowania otwartego ognia np. świeczek, ogrzewaczy elektrycznych, grzałek i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia pokoju.
2. W Hotelu akceptujemy pobyt zwierząt za dodatkową opłatą. Opiekun zwierzęcia zobowiązany jest do zapoznania się i bezwzględnego przestrzegania odrębnego regulaminu dotyczącego przebywania zwierząt w Hotelu. Regulamin znajduje się w recepcji.
3. W Hotelu istnieje możliwość korzystania ze Strefy Relaksacyjnej na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego w recepcji i na stronie internetowej Hotelu, do których zapoznania się i przestrzegania zobowiązani są Goście.
4. Vouchery sprzedawane przez Hotel realizowane są po zaksięgowaniu pełnej płatności; Hotel zobowiązuje się do ich wysłania w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail lub pocztą tradycyjną na podany adres korespondencyjny w terminie do 7 dni od daty zaksięgowania płatności.
5. Vouchery obejmują zakres usług hotelowo-gastronomicznych dostępnych w sieci Hoteli Pietrak. Mogą mieć charakter imienny, bezimienny, ze wskazaniem kwoty lub dotyczyć konkretnej usługi, a ich realizacja następuje w terminie uzgodnionym z Hotelem, uzależnionym od dostępności miejsc oraz bieżącej oferty Hotelu. Termin ważności vouchera ustalany jest indywidualnie w momencie sprzedaży. Vouchery dostępne są w formie elektronicznej (e-mail) lub fizycznej, a Hotel zobowiązuje się do ich wysłania w terminie do 7 dni od daty zaksięgowania płatności. Voucher nie podlega zwrotowi, wymianie na gotówkę ani wypłacie niewykorzystanej kwoty. Reklamacje dotyczące voucherów należy składać w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 14 dni od dnia zaistnienia podstawy reklamacji - hotel rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania.
6. W terenie Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych (poza strefami wyznaczonymi). Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego pokój gościa zgody na pokrycie kosztów neutralizacji zapachów w pokoju w wysokości 1.000 złotych.
7. W przypadku uruchomienia systemu DSO i przyjazdu straży pożarnej Gość również zostanie obciążony kosztami w wysokości równoważności obciążenia Hotelu przez PSP. (nie mniej niż 500 zł)
8. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających. W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić Hotel bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia pobytu w Hotelu.
9. W pokojach hotelowych nie można przechowywać przedmiotów niebezpiecznych tzn. broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, iluminacyjnych itp.
10. Jeżeli w pokojach hotelowych obowiązuje system zarządzania elektrycznością oparty na kartach do pokoi. Karty wydane w recepcji należy umieszczać we włącznikach prądu po wejściu do pokoju. Zagubienie klucza z brelokiem wiąże się z dodatkową opłatą 100 zł.
11. Dane osobowe Gości są przetwarzane w celu świadczenia usług hotelarskich. Administratorem danych osobowych jest: Pietrak Hotel Spółka z o.o. oraz EJP Hotele Spółka z o.o. z siedzibą w Gnieźnie ul. Dojazd 7. Pełna informacja o przechowywaniu danych osobowych dostępna jest na stronie www.pietrak.pl i w recepcji.
12. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji, sprzedaży obnośnej i żadnej innej formy świadczenia usług zewnętrznych.
13. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
14. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych ich wystroju poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszając przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa Gości.
15. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu powinny być składane w recepcji hotelu lub na adres mailowy hotelu
16. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym gościa nie dłużej niż do godz. 22:00.