

# REGULAMIN DOM ZDROJOWY

## § 1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie hotelu Dom Zdrojowy (zwanego dalej: Hotelem) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty pobytovej lub inne czynności, opisane w § 2 Regulaminu (zwanej dalej: Umową). Podpisując kartę pobytovej lub dokonując rezerwacji w trybie określonym w § 2 Regulaminu, gość Hotelu (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Hotel prowadzony jest przez spółkę: Trójmiejską Grupę Cateringową Maciej Zdanowski, ul. Lazurowa 8, 80-680 Gdańsk, NIP: 584 248 03 68.
3. Regulamin dostępny jest: (I) na stronie internetowej: [www.hotel-domzdrojowy.pl](http://www.hotel-domzdrojowy.pl). (II) w recepcji Hotelu (zwanej dalej: Recepcją).
4. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców.
5. W dalszej części Regulaminu określenie „Hotel” oznacza – w zależności od kontekstu – Dom Zdrojowy albo spółkę wskazaną w ust. 2 powyżej.

## § 2. ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM SERWISU REZERWACYJNEGO (UMOWA ZAWIERANA NA ODLEGŁOŚĆ)

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.hotel-domzdrojowy.pl](http://www.hotel-domzdrojowy.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 otrzymuje możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów ze śniadaniem oraz pakietów pobytowych zawierających więcej usług.
4. Ceny przedstawione w Systemie są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Hotelu.
5. Po dokonaniu przez Gościa wyboru oferty w ramach Rezerwacji, w Systemie wyświetlane jest podsumowanie Rezerwacji. Akceptacja warunków oferty następuje poprzez wybór opcji „Zarezerwuj” oraz dokonanie wpłaty zadatku (zwanego dalej: Zadatkem) albo całej ceny, w zależności od wyświetlonych warunków wybranej oferty. Aby dokonać Rezerwacji, konieczne jest dokonanie przez Gościa zapłaty zgodnie z wyświetlonymi warunkami wybranej oferty. Po dokonaniu zapłaty Hotel prześle na wskazany przez Gościa adres e-mail potwierdzenie dokonanej Rezerwacji (zwane dalej: Potwierdzeniem Rezerwacji), określające m.in. dane Gościa, Hotelu, opis zamówionej oferty oraz wysokość zadatku na poczet ceny albo wysokość ceny za zarezerwowane usługi.
6. Dokonanie przez Gościa zapłaty Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, jest warunkiem zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta wyłącznie po zapłacie Zadatku. Zadatek winien zostać zapłacony w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji.
7. Zapłata Zadatku albo całej ceny jest dokonywana za pośrednictwem systemu płatności online, do którego Gość zostanie przekierowany na ostatnim etapie dokonywania Rezerwacji w Systemie. Gość nie ponosi dodatkowych opłat za dokonanie płatności przez system płatności online. Hotel nie jest właścicielem ani operatorem systemu płatności online. Gość powinien zapoznać się z zasadami ochrony prywatności stosowanymi przez operatora.
8. Umowę pomiędzy Gościem i Hotelem uznaje się za zawartą poprzez System z chwilą zapłaty przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty.
9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej 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 informatycznym Hotelu.
10. Brak wpłaty przez Gościa Zadatku albo całej ceny, w zależności od wybranej oferty, w terminie wskazanym w podsumowaniu

## REGULAMIN DOM ZDROJOWY

Rezerwacji, skutkuje nie zawarciem Umowy między Gościem a Hotelem.

- Umowa między Gościem a Hotelem obejmuje możliwość korzystania przez Gościa z najmowanego pokoju i ewentualnych usług dodatkowych przez czas określony, wskazany przez Gościa podczas dokonywania Rezerwacji. Gość ma możliwość indywidualnego ukształtowania treści Umowy, w tym uprawnienia do anulowania lub zmiany Rezerwacji, wybierając odpowiednią dla siebie ofertę. Jeżeli warunki wybranej przez Gościa i potwierdzonej Rezerwacji nie stanowią inaczej, Gość jest uprawniony do bez kosztowego odstąpienia od Umowy (anulowania potwierdzonej Rezerwacji) na nie mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem 1. doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Hotel zwróci Gościowi w całości wpłacony Zadek na wskazany przez Gościa rachunek bankowy. Odstąpienie od Umowy winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Hotelu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: [recepcja@hotel-domzdrojowy.pl](mailto:recepcja@hotel-domzdrojowy.pl)  
W przypadku, gdy Gość, który wpłacił Zadek: (I) odstąpi od Umowy na mniej niż 3 dni przed rozpoczęciem 1. Doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (II) nie stawi się w Hotelu w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas zatrzymanie lub zwrot Zadatku następuje na zasadach określonych w art. 394 Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 13.
- Przewidziane w ustępach poprzedzających lub w treści oferty postanowienia ograniczające możliwość anulowania Rezerwacji (odstąpienia, wypowiedzenia Umowy) 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 przysługujących Gościowi w sytuacji niewykonania Umowy z przyczyn leżących po stronie Hotelu bądź wystąpienia siły wyższej, w tym uprawnień wynikających z wpłacenia Zadatku, określonych w art. 394 Kodeksu cywilnego.
- W przypadku rezerwacji dokonywanych w bezpośrednim kontakcie telefonicznym lub e-mailowym z Hotelem, Hotel przesyła informację o warunkach umowy w ofercie przesłanej Gościowi na podany adres e-mail. Oferta zawiera m.in. termin jej ważności rozumiany jednocześnie jako termin do zapłaty zadatku albo całej ceny. Do przyjęcia oferty i tym samym zawarcia umowy między Gościem a Hotelem dochodzi z chwilą zapłaty zadatku albo całej ceny, w zależności od warunków oferty, w okresie obowiązywania tej oferty. Do tak zawartej umowy postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
- W przypadku rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem pośredników, np. portali rezerwacyjnych, zasady dokonywania rezerwacji i rezygnacji z dokonanych rezerwacji wynikają z postanowień regulaminów i treści ofert obowiązujących u tych pośredników.
- 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 (z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w ust. 11 powyżej).

### § 3. DOBA HOTELOWA

- Gość określa termin pobytu w Hotelu.
- Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 16:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 11:00 dnia następnego.
- Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności pokoi. Przedłużenie doby hotelowej do godz. 16:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującego w dniu wyjazdu. Przedłużenie doby hotelowej o więcej niż 5 godzin jest możliwe za zapłatą 100% wartości doby hotelowej z wybranej przez Gościa oferty.
- Chęć przedłużenia pobytu, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godz. 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
- Opiekunami Gościa są pracownicy Recepcji.

### § 4. REJESTRACJA POBYTU

- Podstawą rejestracji pobytu Gościa w Hotelu jest okazanie w Recepcji ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu. Jeżeli Gość nie uiścił całej należności za pobyt podczas dokonywania Rezerwacji, Gość jest obowiązany do jej uiszczenia podczas rejestracji.
- Osoby niezarejestrowane na pobyt w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
- Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
- Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobytów) w Hotelu 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.

## REGULAMIN DOM ZDROJOWY

5. Hotel może dokonać zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa lub zażądać od Gościa uiszczenia kaucji, w celu zabezpieczenia wszelkich płatności, np. nieuiszczonej jeszcze należności za pobyt, w wysokości nie wyższej niż wysokość należnej opłaty za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia Hotel również do pobrania należności z tej karty.
6. Rezygnacja Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, nie wpływa na wysokość należności za cały pobyt, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego stanowią inaczej.
7. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
8. Podpisując kartę pobytową, Gość może wyrazić zgodę na otwarcie rachunku hotelowego na potrzeby rozliczenia transakcji dokonywanych na terenie Hotelu podczas pobytu Gościa (np. dokonywania zakupów w barze, restauracji, korzystania z dodatkowo odpłatnych usług). Rachunek hotelowy jest przypisywany do numeru pokoju Gościa. Gość ma możliwość dokonywania zakupów za pomocą rachunku hotelowego do kwoty 100,00 PLN albo do wysokości limitu preautoryzacji karty płatniczej Gościa, wskazanego przez Gościa. W celu umożliwienia Gościowi korzystania z rachunku hotelowego w ramach wybranego przez Gościa limitu Hotel może zażądać podania danych karty płatniczej Gościa oraz dokonać preautoryzacji karty płatniczej w celu zabezpieczenia zapłaty z tytułu zakupionych dodatkowo usług i towarów.
9. Jeśli Gość wyrazi zgodę na otwarcie rachunku hotelowego, o której mowa w ust. 8 powyżej, Gość uzyskuje możliwość nabywania towarów lub usług w Hotelu z terminem płatności odroczonym nie później niż do chwili wyrejestrowania pobytu. Nabyte przez Gościa podczas pobytu w Hotelu towary lub usługi zostają dopisane do rachunku hotelowego Gościa. Aby skorzystać z opcji dopisania towarów lub usług do rachunku hotelowego, należy podczas nabywania towaru lub usługi:
  - a) wyrazić personelowi Hotelu wolę dopisania należności za nabyte towary lub usługi do rachunku hotelowego przed ich nabyciem,
  - b) okazać personelowi Hotelu kartę dostępu do pokoju hotelowego, celem jej wczytania do systemu informatycznego Hotelu i potwierdzenia, czy do pokoju hotelowego Gościa został przypisany za zgodą Gościa rachunek hotelowy i czy nie został przekroczony limit na rachunku,
  - c) celem weryfikacji uprawnienia do posługiwania się kartą dostępu do pokoju hotelowego i uprawnienia do nabywania towarów lub usług w ramach rachunku hotelowego, dodatkowe dane weryfikujące wskazane przez personel Hotelu, tj. numer pokoju lub nazwisko Gościa podane w karcie pobytovej podczas rejestracji pobytu w Hotelu, lub liczbę osób objętych rezerwacją, w ramach której następuje zakup towarów lub usług,
  - d) podpisać wydrukowany przez personel Hotelu rachunek potwierdzający nabycie towaru lub usługi.
10. 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).
11. 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. 8, jeśli Gość w dalszym ciągu chce korzystać z rachunku hotelowego. Nie jest możliwe dopisanie do rachunku hotelowego należności, jeśli po ich dopisaniu przekroczony zostanie limit wskazany w ust. 8.
12. 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.

### § 5. USŁUGI HOTELOWE

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.
3. Hotel zapewnia Gościom:
  - a) warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku w ramach wykupionej oferty,
  - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu,
  - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie obowiązującej oferty
  - d) sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie,
  - e) sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

## REGULAMIN DOM ZDROJOWY

- a) udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - b) budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - c) przechowywanie bagażu Gości zarejestrowanych na pobyt w Hotelu,
  - d) zamawianie taxi.
5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:
- a) z dostępu do Internetu,
6. Wyżywienie w formie bufetu może być spożywane wyłącznie w sali jadalnej, w której bufet jest oferowany. Zabronione jest wynoszenie żywności poza salę jadalną. Wyniesienie żywności może nastąpić za zapłatą ceny za to wyżywienie, po uzgodnieniu z personelem Hotelu
7. Dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny korzystać z bufetu wyłącznie pod nadzorem pełnoletnich opiekunów, aby uniknąć poparzenia, skaleczenia lub odniesienia bądź spowodowania innej szkody.
8. Osoby posiadające jakiegokolwiek nietolerancję żywieniową, przed spożyciem oferowanych w Hotelu dań lub napojów powinny zapoznać się z informacją o alergenach w oferowanych produktach, znajdującą się w widocznym miejscu w sali jadalnej, w której określone produkty są oferowane.

### § 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 13 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni mogą ponosić odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci, na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy towarzyszących mu lub odwiedzających go osób.
3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. W szczególności Gość powinien niezwłocznie poinformować Recepcję o jakichkolwiek szkodach w pokoju hotelowym, stwierdzonych po wejściu do pokoju po zarejestrowaniu pobytu.
4. Hotel może obciążyć kartę płatniczą Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone przez niego szkody w Hotelu lub tytułem zapłaty za towary lub usługi zakupione dodatkowo w trakcie pobytu, a nie zgłoszone lub nieuregulowane przez Gościa przed opuszczeniem Hotelu. Zgodę na preautoryzację karty płatniczej Gość może wyrazić podpisując kartę pobytową. W takim przypadku Gość upoważnia Hotel do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty płatniczej.
5. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do zaleceń przedstawiciela Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
6. Podczas każdorazowego opuszczania pokoju, ze względów bezpieczeństwa Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi, a także wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany i sprawować staranną pieczę nad kartą dostępu do pokoju.
7. Zabronione jest używanie hotelowych ręczników do czyszczenia obuwia oraz czyszczenia jakichkolwiek innych, zabrudzonych przedmiotów. Kategorycznie zabronione jest zabieranie ręczników i innych przedmiotów wyposażenia pokoi po zakończeniu pobytu w Hotelu.
8. Niedozwolone jest spożywanie w miejscach ogólnodostępnych Hotelu jedzenia, napojów lub alkoholu niezakupionych w Hotelu. Niedozwolone jest również zamawianie z dostawą do Hotelu zewnętrznego cateringu.

### § 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi wobec Gościa odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego. Zasady odpowiedzialności Hotelu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa określają przepisy Kodeksu cywilnego.

### § 8. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

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 przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Hotelu. Ze względu na

# REGULAMIN DOM ZDROJOWY

swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

## § 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Gościemają prawo doskładania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub winnym 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, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
  - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [recepca@hotel-domzdrojowy.pl](mailto:recepca@hotel-domzdrojowy.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 reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu 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 podał adres e-mail. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

## § 10. POLUBOWNE (POZASĄDOWE) SPOSOBY ROZPOZNANIA REKLAMACJI ORAZ DOCHODZENIA ROSZCZEŃ I ZASADY DOSTĘPU DO TYCHŻE POSTĘPOWAŃ

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Gościa, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)
2. Gość, będący konsumentem, posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) Gość uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;
  - b) Gość uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Gościem a Hotelem; informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
  - c) Gość może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Gościem a Hotelem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich); porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).
  - d) Gość może skorzystać z europejskiej platformy ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami, zgodnie z przepisami rozporządzenia

## REGULAMIN DOM ZDROJOWY

Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE.L Nr 165, s. 1).

### § 11. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel ma charakter wypoczynkowy. W związku z tym w Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego. Goście powinni korzystać z usług Hotelu w sposób nienaruszający ciszy nocnej, a także z poszanowaniem prawa do spokojnego wypoczynku innych Gości. Goście powinni niezwłocznie zgłaszać w Recepcji zakłócanie ciszy nocnej przez innych Gości, aby umożliwić reakcję personelowi Hotelu. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług hotelowych Gościom uporczywie naruszającym ciszę nocną pomimo interwencji pracowników Hotelu. Osoby takie zobowiązane są do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu. W przypadku, gdy w związku z niedogodnościami spowodowanymi naruszeniem przez Gościa ciszy nocnej Hotel obniży cenę pobytu innym Gościom na skutek złożonych przez nich reklamacji, Hotel działając na podstawie i w granicach przepisów prawa powszechnie obowiązującego może dochodzić odszkodowania lub regresu od Gościa naruszającego ciszę nocną
2. Pobyt dzieci do lat 6 jest bezpłatny. W takim przypadku dzieci otrzymują wyżywienie w zakresie, jaki przewiduje oferta zakupiona przez opiekunów dziecka. Ponadto dzieci otrzymują do dyspozycji ręczniki. Dzieci nie mają natomiast zapewnionego oddzielnego od opiekunów miejsca do spania ani pościeli.
3. Hotel nieakceptuje obecność zwierząt.
4. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje hotelowe. W przypadku nieszanowania powyższego zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości 500,00 PLN, tytułem dodatkowego sprzątnięcia pokoju.
5. Ze względów bezpieczeństwa na obszarze Hotelu, ze szczególnym uwzględnieniem pokoi, zabronione jest posiadanie, przechowywanie lub używanie ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub iluminacyjnych, w tym sztucznych ogni (fajerwerków).
6. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
7. Gość nie powinien powodować wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, przeszkadzania w inny sposób, szkodenia czy też irytowania pozostałych Gości.
8. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych lub ich wyposażeniu jakichkolwiek zmian.
9. Gościom 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. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się zasłaniania lub wyłączania czujników dymu.
10. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym czajników oraz innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych pokoi.
11. W budynku Hotelu obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów.
12. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Hotelem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
13. Regulamin obowiązuje od dnia 13.02.2022 r.