

# Regulamin Hotelu Dwór Karolówka\*\*\*

## § 1. Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin Hotelu Dwór Karolówka\*\*\* (zwany dalej: Regulaminem) określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialność oraz zasady przebywania na terenie hotelu Hotel Dwór Karolówka, adres hotelu: 34-500 Zakopane ul. Chłabówka1, prowadzonym przez podmiot gospodarczy: HYLAR Grzegorz Hyla, NIP: 5510001751, REGON: 356477723 (zwany dalej: Hotelem) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez akceptację Regulaminu i dokonaniu rezerwacji (zwanej dalej: Umową), z uwzględnieniem § 2 Regulaminu. Dokonując rezerwacji, gość Hotelu (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin dostępny jest: (I) na stronie internetowej: <https://karolowka.pl/> , (II) w recepcji Hotelu (zwanej dalej: kiosk self-check in) oraz (III) w każdym pokoju hotelowym.
3. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), jak i do osób, niebędących konsumentami, w szczególności przedsiębiorców.

## § 2. Zawarcie Umowy za pośrednictwem serwisu rezerwacyjnego (Umowa zawierana na odległość).

1. Rezerwacji w Hotelu może dokonać tylko i wyłącznie osoba pełnoletnia.
2. Gość jest uprawniony do zawarcia Umowy z Hotelem za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Hotelu (zwanego dalej: Systemem), dostępnego na stronie internetowej: <https://karolowka.pl/>
3. Gość dokonuje rezerwacji (zwanej dalej: Rezerwacją) poprzez wykonanie wskazanych przez System czynności, w tym wypełnienie formularza rezerwacyjnego (zwanego dalej: Formularzem).
4. Gość otrzymuje możliwość wyboru oferowanych usług, w tym standardowych noclegów oraz pakietów.
5. Ceny przedstawione w Systemie są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Za usługi nieobjęte Rezerwacją Gość uiszcza należność bezpośrednio w Hotelu na recepcji kartą płatniczą lub gotówką.
6. Po dokonaniu Rezerwacji, Hotel prześle na wskazany adres e-mail podsumowanie dokonanej Rezerwacji (zwane dalej: Potwierdzeniem Rezerwacji), określające ważność oferty oraz wysokość kwoty za zarezerwowane usługi, której akceptacja następuje poprzez dokonanie wpłaty w wysokości 30% z całości wymaganej kwoty.
7. Klient dokonuje płatności poprzez system Przelewy24.pl, kartą płatniczą lub gotówką w recepcji Hotelu.
8. Umowę pomiędzy Gościem i Hotelem uznaje się za zawartą z chwilą otrzymania przez Gościa od Hotelu potwierdzenia dokonanej Rezerwacji,

zawierającego m.in. dane Gościa, Hotelu, opis zamówionej oferty, całkowitą cenę za zamówione usługi, informację o sposobie zapłaty oraz kwocie do zapłaty.

9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Gościowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez: (1) udostępnienie Regulaminu na stronie Serwisu oraz (2) przesłanie Gościowi wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 6 powyżej. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Serwisu.
10. Brak wpłaty kwoty przez Gościa w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji Hotel uznaje jako rezygnację z dokonanej Rezerwacji i w konsekwencji, anuluje Umowę między Gościem i Hotelem.
11. Gość jest uprawniony do odstąpienia od Umowy (anulowania potwierdzonej Rezerwacji) na nie mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu. W takim przypadku Hotel zwróci Gościowi wpłaconą kwotę, lub umożliwi zmianę terminu rezerwacji (w zależności od dostępności Hotelu). Odstąpienie od Umowy winno nastąpić na piśmie (na adres do doręczeń Hotelu, wskazany w § 1 ust. 4 Regulaminu) lub w formie e-mailowej na adres: [recepca@karolowka.pl](mailto:recepca@karolowka.pl)
12. W przypadku, gdy Gość: (I) odstąpi od Umowy na mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem 1 doby hotelowej przewidzianego pobytu lub (II) nie stawi się w Hotelu w zaplanowanym dniu przyjazdu, wówczas wpłacona kwota nie podlega zwrotowi a rezerwacja jest anulowana.
13. 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).

### **§ 3. Doba hotelowa i zameldowanie**

1. Pokój w Hotelu jest wynajmowany na doby.
2. Gość określa termin pobytu w Hotelu.
3. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 12:00 dnia następnego.
4. Recepcja Hotelowa obsługuje Gości od 7:00 do 22:00, 7 dni w tygodniu. Kontakt z pracownikiem recepcji w godzinach od 22:00 do 7:00 możliwy jedynie w formie telefonicznej pod numerem: 728 864 485.
5. Gość zameldowuje się w Hotelu osobiście na recepcji.
6. Osoby niezameldowane mogą przebywać w Hotelu najpóźniej do godziny 22:00.
7. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
8. 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 lub też w inny sposób zakłócił funkcjonowanie Hotelu.

9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
10. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu. Aby otrzymać fakturę Vat należy jej zażądać przekazując tę informację i nr NIP w formularzu rezerwacyjnym. Domyślnie do każdej transakcji wystawiany jest paragon. Po otrzymaniu paragonu nie ma możliwości wystawienia Faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

#### **§ 4. 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 pracownikom Hotelu, co umożliwi odpowiednią reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel zapewnia 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 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 wszelkich starań, by w miarę możliwości złagodzić tę niedogodność.
  - W przypadku działania siły wyższej hotel nie ponosi odpowiedzialności za jej skutki.
4. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:
  - z parkingu Hotelu, który jest niestrzeżony, ale monitorowany i udostępniany Gościom obiektu podczas pobytu
  - z dostępu do Internetu
  - siłowni, tenisa stołowego oraz stołu do bilardu.

#### **§ 5. Odpowiedzialność Gości**

1. Na terenie Hotelu osoby niepełnoletnie powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania tych osób.

2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób.
3. Gość powinien poinformować pracownika Hotelu o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego 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.
5. Każdorazowo opuszczając pokój Gość, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi i okien.
6. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek oraz świec jak również palenie papierosów (również elektrycznych).

## **§ 6. Odpowiedzialność Hotelu**

1. Hotel ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego.
2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pojazdów mechanicznych (w tym samochodu) lub innego pojazdu należącego do Gościa oraz rzeczy w nim pozostawionych w przypadku, kiedy pojazdy zostały zaparkowane na parkingu Hotelu. Na parkingu Hotelu obowiązują zasady ruchu drogowego określone w przepisach powszechnie obowiązujących. Ruch po parkingu musi odbywać się zgodnie z oznaczeniami i znakami nie szybciej niż 10km/h.
3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, innych rzeczy i przedmiotów wartościowych albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną pozostawionych w pokoju Hotelowym.

## **§ 7. Zwrot rzeczy pozostawionych**

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą spakowane i odesłane na podstawie przesłanej przez Gościa na adres e-mailowy Hotelu: [repcja@karolowka.pl](mailto:repcja@karolowka.pl) - etykiety firmy kurierskiej. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 3 miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te staną się własnością Hotelu. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.

## **§ 8. Postanowienia porządkowe**

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do 6:00 dnia następnego.
2. W pokojach obowiązuje bezwzględny zakaz organizowania imprez towarzyskich, zakłócających ciszę w wyżej wymienionych godzinach, i czyniących uciążliwym pobyt mieszkańców Hotelu.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do wezwania odpowiednich służb prewencyjnych w sytuacji zakłócania ciszy nocnej.
4. 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. Przerwanie pobytu Gościa w takim przypadku nie stanowi podstawy do zwrotu należności wpłaconej za pobyt.
5. Na terenie Hotelu obowiązuje zakaz palenia. Naruszenie tego zakazu skutkować będzie nałożeniem na Gościa kary umownej w wysokości 500 zł.
6. W częściach ogólnodostępnych Hotelu obowiązuje zakaz spożywania artykułów spożywczych oraz alkoholu.
7. Trzymanie zwierząt w pokojach jest zabronione.
8. Za zagubienie kluczy do pokoju obowiązuje opłata w wysokości 100 zł.
9. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
10. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
11. 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, uszkodzenie, czy też irytowanie pozostałych Gości.
12. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian.
13. 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

### **§ 9. Zasady korzystania ze SPA**

1. SPA (sauna i jacuzzi) jest czynne jest od poniedziałku do niedzieli w godzinach od 8:00 do 22:00.
2. Przebywanie oraz korzystanie ze strefy SPA należy wcześniej zarezerwować w recepcji w Hotelu.
3. Koszt korzystania z strefy SPA (sauny lub jacuzzi) to 20,00 zł/0,5h/pokój - jest ro rezerwacja na wyłączność.
4. Przyjmuje się, iż z chwilą wejścia na obiekt każdy Użytkownik zapoznał się i dobrowolnie zaakceptował postanowienia Regulaminu oraz wszystkie pozostałe Instrukcje i zarządzenia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa na terenie SPA.

5. Na terenie SPA zabronione jest: – palenie tytoniu – wnoszenie i spożywanie żywności, alkoholu i narkotyków – używanie telefonów komórkowych – wprowadzanie zwierząt – głośne i nieodpowiednie zachowanie wpływające w jakikolwiek sposób na dyskomfort innych gości.
6. Gość posiadający przeciwwskazania zdrowotne do korzystania ze strefy SPA (np. choroba, ciąża, trwające leczenie, niedawno odbyty zabieg medyczny, choroba serca) nie może korzystać z sauny oraz kąpeli w jacuzzi.
7. Osoby, których stan wskazuje na spożycie alkoholu lub narkotyków oraz osoby z chorobami zakaźnymi, wysypkami, otwartymi ranami nie mogą korzystać ze strefy SPA hotelowego.
8. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z usług SPA hotelowego oraz przebywać na terenie SPA wyłącznie za zgodą i w obecności opiekunów prawnych.
9. Na terenie SPA należy bezwzględnie przestrzegać nakazów i zakazów zgodnie z oznaczeniami. Zabronione jest m. in. skakanie do wody, bieganie, palenie. Należy zachować szczególną ostrożność w miejscach występowania mokrych nawierzchni.
10. Przed wejściem na strefę SPA obowiązuje zmiana obuwia na zastępcze z czystą podeszwą (typu klapki).
11. Przed wejściem do jacuzzi należy starannie umyć całe ciało pod natryskiem.
12. Z sauny i jacuzzi nie powinny korzystać kobiety w ciąży oraz kobiety w trakcie menstruacji.
13. Za skutki zdrowotne korzystania ze strefy SPA kierownictwo nie ponosi odpowiedzialności.
14. Małe dzieci i niemowlęta korzystające ze strefy SPA muszą mieć założone specjalne pieluchy do wody.
15. Kierownictwo obiektu może czasowo ograniczyć wstęp do pomieszczeń SPA ze względu na prace serwisowe związane z prawidłowym funkcjonowaniem strefy SPA.
16. Osoby niszczące lub uszkadzające wyposażenie lub urządzenia strefy SPA ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wyrządzone szkody.

## **§ 10. Zasady funkcjonowania monitoringu wizyjnego**

1. Administratorem Pana/i danych osobowych jest HYLAR Grzegorz Hyla NIP: 551-000-17-51 REGON: 356477723 Hotel Dwór Karolówka\*\*\* ul. Chłabówka 1, 34-500 Zakopane.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail: [dyrekcja@karolowka.pl](mailto:dyrekcja@karolowka.pl), tel: +48 182011317.
3. Monitoring wizyjny wykorzystywany jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników oraz Gości, ochrony mienia, zachowania tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 222 kodeksu pracy.

4. Obszar monitoringu obejmuje pomieszczenia ogólnodostępne i tereny wokół hotelu. Szczegółowe informacje na temat rozmieszczenia kamer dostępne są w recepcji hotelowej.
5. Dane z zapisu monitoringu wizyjnego mogą zostać udostępnione instytucją, takim jak Policja, Sąd lub Prokuratura, a w uzasadnionych przypadkach pracownikom lub innym osobom obserwowanym.
6. Zapisy z monitoringu przechowywane będą, aż do nadpisania (w zależności od wielkości nagrań) maksymalnie do 7 dni.
7. Osoba zarejestrowana przez system monitoringu ma prawo do:
  - informacji,
  - dostępu do treści swoich nagrań w uzasadnionych przypadkach,
  - anonimizacji wizerunku na zarejestrowanych obrazach,
  - usunięcia danych jej dotyczących,
  - wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

### **§ 11. Postępowanie reklamacyjne**

8. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
9. Hotel ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
10. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa Hotelu, wskazany w § 1 ust. 4 Regulaminu;
11. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [recepca@karolowka.pl](mailto:recepca@karolowka.pl)
12. 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.
13. 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.
14. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

### **§ 12. Postanowienia końcowe**

1. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Hotelem jest sąd właściwy dla siedziby Hotelu.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 18.04.2023 r.