REGULAMIN ZAKWATEROWANIA

1. Postanowienia wstępne

1.1 Niniejszy regulamin zakwaterowania (zwany dalej „**regulamin**“) wydany przez spółkę **Tatry mountain resorts, S.A.,** z siedzibą pod adresem: Dolina Demianowska 72, 031 01 Liptowski Mikulasz, REGON: 315 606 36, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym Sądu Okręgowego w Żylinie, oddział: Sa, nr 62/L (dalej jako „**spółka TMR**“ lub „**usługodawca**“), odnosi się do świadczenia usług noclegowych i usług z nimi związanych (dalej jako „**usługi**“) w obiekcie noclegowym Hotel Pošta**** (zwany dalej „**hotel**“) oraz reguluje prawa i obowiązki usługodawcy i gości przebywających w hotelu (zwany dalej „**klient**“ lub „**klienci**“) od momentu przybycia klienta do hotelu aż do ukończenia pobytu.

1.2 Rezerwacje usług podlegają odrębnym Ogólnym Warunkom Handlowym spółki TMR Rezerwacji usług noclegowych oraz usług z nimi związanych (zwane dalej „**OWH rezerwacji**“).

1.3 W hotelu może być zakwaterowana tylko osoba, która prawidłowo zamelduje się w hotelu. Zameldowanie odbywa się w recepcji hotelu w obecności gościa. W tym celu po przyjeździe do hotelu gość przedłoży pracownikowi recepcji hotelu ważny dowód osobisty, paszport, lub inny dokument tożsamości.

1.4 Niniejszy regulamin stanowi integralną część umowy o zakwaterowaniu w rozumieniu § 754 i nast. Ustawy Rep.Słowackiej nr 40/1964 Kodeksu Cywilnego (zwanego dalej "**Kodeksem cywilnym**"), która zostaje zawarta między klientem a usługodawcą. Regulamin publikowany jest na stronie internetowej hotelu www.hotelposta.sk, a także umieszczony jest w recepcji hotelu. Poprzez przybycie do hotelu oraz korzystanie z usług w hotelu, klient potwierdza, że zapoznał się z regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać.

2. Koszt usług noclegowych oraz usług z nimi związanych

2.1 Klient płaci za zakwaterowanie i usługi z nim związane zgodnie z potwierdzoną rezerwacją. Jeśli klient zameldował się w hotelu bez wcześniejszej rezerwacji (poprzez zawarcie umowy o zakwaterowanie bezpośrednio w recepcji hotelu), a także w przypadku gdy przy rezerwacji klient nie uregulował całej kwoty za zakwaterowanie i usługi z nim związane, lub w przypadku prośby klienta o zameldowanie w pokoju innej kategorii niż podana w rezerwacji (jeśli pozwoli na to obłożenie hotelu), lub w przypadku korzystania z innych nieuregulowanych z wyprzedzeniem usług hotelu (np. zabiegi wellness i spa, korzystanie z minibaru, konsumpcja dań i napojów itp.), klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów tych usług zgodnie z obowiązującym cennikiem każdej usługi, który jest dostępny w recepcji lub poszczególnych obiektach hotelowych. Za usługi nie zapłacone przy rezerwacji pobytu, klient zobowiązany jest zapłacić najpóźniej podczas zakończenia pobytu (check-out), gotówką lub kartą płatniczą / kredytową w hotelowej recepcji. Bez uregulowania wszystkich zobowiązań nie jest możliwe zakończenie pobytu (wykonanie check-out). Klient zobowiązany jest do sprawdzenia rachunku (faktury) podczas dokonywania płatności w recepcji hotelu; późniejsze reklamacje faktur nie będą uwzględniane.

2.2 W przypadku niewykorzystania w pełnym zakresie zarezerwowanych usług z jakichkolwiek powodów zaistniałych po stronie klienta lub bez podania powodów (wcześniejszy wyjazd, późniejszy przyjazd), klient **nie ma prawa** do żadnej rekompensaty finansowej lub niefinansowej, zamiany usług lub odszkodowania.

2.3 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia_i określenia uprawnień klienta do żądania ewentualnego odszkodowania za niewykorzystanie zarezerwowanych a zapłaconych usług w pełnym zakresie z ważnych powodów po stronie klienta (np. uraz, poważna choroba, śmierć itp.), przy czym w celu rozpatrzenia takiej prośby klienta, klient ma obowiązek udowodnić usługodawcy zaistnienie i trwanie ważnych powodów (np. poprzez

potwierdzenie hospitalizacji, zaświadczenie lekarskie, akt zgonu itp.). W takichf przypadkach klient nie ma prawa do odszkodowania.

3. Regulamin hotelu

3.1 Usługodawca zamelduje klienta w hotelu w dniu rozpoczęcia pobytu zgodnie z rezerwacją w godzinach od 14:00 (check-in), jeżeli w potwierdzeniu rezerwacji usługodawca nie określił innej możliwej godziny rozpoczęcia pobytu i warunków (w tym ceny) wczesnego zameldowania (przed 14:00 w dniu rozpoczęcia pobytu) (early check-in). W przypadku, gdy klient nie przybędzie do hotelu najpóźniej do godz. 24.00 bez wcześniejszego poinformowania usługodawcy o późniejszym przyjeździe, usługodawca ma prawo odstąpić zarezerwowany przez klienta pokój / pokoje innym klientom. W takim przypadku klient nie ma prawa do zwrotu poniesionych kosztów pobytu, ani do jakiegokolwiek innego odszkodowania finansowego lub niefinansowego, ani do żadnej innej rekompensaty.

3.2 Hotel świadczy klientowi usługi w zakresie i jakości określonej przez odpowiednie rozporządzenie, które określa oznaczenia klasyfikacyjne obiektów noclegowych przy ich podziale na kategorie i klasy.

3.3 Recepcja hotelowa działa w trybie ciagłym (24/7).

3.4 Personel recepcji w trakcie zameldowania wyjaśni klientowi warunki zakwaterowania i świadczenia usług, poinformuje na temat wyposażenia pokoju hotelowego, sposobu obsługi windy, przekaże podstawowe informacje na temat orientacji w obiekcie i bezpieczeństwa, warunków parkowania pojazdów, przechowywania sprzętu sportowego itp.

3.5 Hotel ma prawo odmówić zameldowania klienta z chorobą zakaźną, infekcją pasożytniczą lub inną chorobą, która może stanowić zagrożenie dla zdrowia pracowników usługodawcy lub innych klientów hotelu.

3.6 Wchodząc do pokoju hotelowego, klient we własnym interesie skontroluje pokój hotelowy i poszczególne urządzenia oraz ich funkcjonalność, a ewentualne usterki lub wady przekaże niezwłocznie recepcji hotelu.

3.7 Dla palących dostępne są wydzielone miejsca, w których można palić. Obowiązuje ścisły zakaz palenia w pokojach, na tarasach, balkonach, a także w pomieszczeniach ogólnodostępnych. Palacze mają wydzielone miejsce przed budynkiem hotelu. Na prośbę klienta recepcja hotelu udzieli informacji na temat miejsc dla palaczy.

3.8 W przypadku naruszenia zakazu palenia w pokoju hotelowym lub innych pomieszczeniach, klient zostanie obciążony grzywną w wysokości 100 €, którą należy uregulować najpóźniej w dniu wyjazdu (check-out) w gotówce lub kartą płatniczą/kredytową w recepcji hotelu. Jeśli w wyniku naruszenia zakazu palenia w pokoju hotelowym lub innym pomieszczeniu hotelowym dojdzie do powstania szkody na majątku usługodawcy i / lub hotelu i / lub nieruchomości, życiu lub zdrowiu klientów lub pracowników usługodawcy, klient ponosi odpowiedzialność za pokrycie szkody w pełnym zakresie.

3.9 W żadnych pomieszczeniach hotelu (pokoje, pomieszczenia wspólne, restauracja, lobby bar, wellness i spa, kącik dziecięcy itp.) bez zgody kierownika lub menedżera hotelu nie może przenosić sprzętów, dokonywać napraw, w jakikolwiek sposób ingerować do sieci elektrycznej lub innej instalacji.

3.10 W pokoju hotelowym nie można używać własnych sprzętów elektrycznych, z wyjątkiem sprzętów przeznaczonych do higieny osobistej (maszynka do golenia, depilator, itp.) oraz ładowarek do telefonów komórkowych, tabletów i notebooków.

3.11 Ze względów bezpieczeństwa nie można pozostawiać dzieci do 10 r.życia bez nadzoru opiekuna prawnego lub wyznaczonej przez niego osoby powyżej 18 lat, w pokoju ani w pozostałych pomieszczeniach wspólnych hotelu.

3.12 W hotelu obowiązuje cisza nocna od godz. 22:00 do 06:00. Podczas ciszy nocnej klient nie może swoim zachowaniem zakłócać spokój innym klientom. Nie jest stosowne głośne oglądanie telewizji, głośne rozmowy, śpiewanie, głośne rozmowy na korytarzach hotelowych, na tarasie hotelowym itp... Imprezy towarzyskie (uroczystości, wesela itp.) mogą być organizowane w hotelu po godzinie 22:00 za uprzednią zgodą dyrektora hotelu lub kierownika hotelu.

3.13 Wiadomości i pocztę dla gości hotelowych odbiera i przekazuje klientom recepcja hotelu.

3.14 Do przyjmowania odwiedzin służą pomieszczenia ogólnodostępne, jak hol lub bar lobby. Odwiedziny w pokoju może klient przyjmować tylko za zgodą pracownika recepcji hotelu, po zapisaniu odwiedzin w księdze odwiedzin wyłącznie poza godzinami ciszy nocnej.

3.15 Zakwaterowanie ze zwierzęciem dozwolone jest tylko na podstawie zgody Hotelu Pošta****. Zakwaterowanie ze zwierzęciem dozwolone jest tylko w pokojach typu Deluxe, Deluxe Saffron lub Superior. W apartamentach zakwaterowanie z psem jest zabronione. Opłata za zakwaterowanie ze zwierzęciem wynosi 25 € / noc.

3.16 Personel hotelowy może wejść do pokoju hotelowego w celu posprzątania pokoju, uzupełnienia wyposażenia minibaru itp., w razie potrzeby usunięcia awarii lub udzielenia pomocy medycznej, lub jeśli istnieje podejrzenie naruszenia niniejszego regulaminu lub poważnego zagrożenia dla majątku hotelu lub innych klientów, lub istnieje zagrożenie zdrowia i życia klientów lub pracowników usługodawcy. Pracownicy hotelu przed wejściem do pokoju hotelowego będą wyposażeni w identyfikator.

3.17 W przypadku choroby, nagłego pogorszenia stanu zdrowia lub urazu klienta, klient powinien natychmiast skontaktować się z recepcją hotelu (w przypadku małoletniego klienta jego opiekun prawny, lub osoba odpowiedzialna za niego) w celu zapewnienia udzielenia pomocy lekarskiej lub transportu do lekarza, lub szpitala na koszt klienta.

3.18 Działalność hotelu zależy od decyzji zarządcy, a informacje na temat aktualnych ofert produktów i usług, ewentualnych ograniczeń w funkcjonowaniu hotelu, usług dodatkowych (wyżywienie, wellness itp.), a także innych usług świadczonych przez usługodawcę w hotelu lub regionie (godziny otwarcia kolei linowych, stoków narciarskich, parków wodnych, atrakcji i innych), a także informacje na temat ewentualnych ograniczeń w dostępności usług, są dostępne codziennie na stronie internetowej usługodawcy (www.vt.sk, www.jasna.sk), stronie internetowej hotelu www.hotelposta.sk, stronie internetowej parku wodnego Tatralandia (www.tatralandia.sk) oraz stronie internetowej parku wodnego Bešeňová (www.besenova.com), którego zarządcą jest spółka EUROCOM Investment, s.r.o..

3.19 Klient nie ma prawa do odszkodowania ani do żadnej innej rekompensaty finansowej lub niefinansowej, w przypadku gdy ze względów operacyjnych po stronie usługodawcy nie było możliwe udzielenie klientowi usług w pełnym wymiarze (np. ograniczenie funkcjonowania centrum wellness i spa, zwiększony hałas z powodu organizacji wesela lub uroczystości organizowanych w pomieszczeniach hotelu, przerwa w funkcjonowaniu basenów lub saun w przypadku hoteli położonych w parkach wodnych lub w ich pobliżu itp.).

3.20 Gość jest zobowiązany do pozostawienia pokoju w pierwotnym stanie. W przypadku wyrządzenia szkody lub zmiany stanu pokoju hotelowego, klient ma obowiązek przed zakończeniem pobytu (check-out) na własny koszt doprowadzić pokój do pierwotnego stanu, w przeciwnym razie ma obowiązek uregulowania usługodawcy wszelkich kosztów związanych z doprowadzeniem pokoju do pierwotnego stanu.

3.21 Klient zakończy swój pobyt najpóźniej do godziny 10:00 w ostatnim dniu pobytu (check-out). W razie potrzeby klient może poprosić recepcję o późne wymeldowanie z hotelu w ostatnim dniu pobytu (late check-out). Klient nie ma prawa do późnego wymeldowania z hotelu w ostatnim dniu pobytu (late check-out), a hotel może mu to umożliwić tylko jeżeli pozwala na to zdolność operacyjna i obłożenie hotelu, wyłącznie po uiszczeniu opłaty za późniejsze ukończenie pobytu w ostatnim dniu pobytu (late check-out), o wysokości opłaty poinformuje klienta recepcja hotelu na życzenie klienta. W przypadku, gdy klient nie zakończy pobytu w ostatnim dniu pobytu najpóźniej do godz 12:00 (check-out), a jednocześnie nie zwróci się o możliwość późniejszego wymeldowania pobytu w ostatnim dniu pobytu (late check-out), usługodawca ma prawo obciążyć klienta kosztami przedłużenia pobytu i korzystania z pokoju hotelowego. Opłata za przedłużone korzystanie z pokoju hotelowego przy zakończeniu pobytu do godziny 18:00 w ostatnim dniu pobytu wynosi 50% ceny usług noclegowych za jeden dzień pobytu według stawki obowiązującej w danym dniu; opłata za przedłużone korzystanie z pokoju hotelowego przy zakończeniu pobytu po godzinie 18:00 w ostatnim dniu pobytu wynosi 100 % ceny usług noclegowych za jeden dzień pobytu według stawki obowiązującej w danym dniu. W przypadku, gdy klient nie zakończy pobytu do godz. 24:00 w ostatnim dniu pobytu, usługodawca ma prawo wynieść rzeczy klienta z pokoju i przechowywać je na jego koszt.

3.22 Jeżeli podczas pobytu gość poprosi o przedłużenie pobytu, usługodawca może spełnić prośbę klienta o przedłużenie pobytu tylko w przypadku, gdy pozwalają na to warunki i obłożenie hotelu. Klient nie jest uprawniony do przedłużenia pobytu. Jeśli warunki i obłożenie hotelu pozwalają na przedłużenie pobytu klientowi, klient jest zobowiązany do zapłaty ceny zakwaterowania i usług z nim związanych w celu przedłużenia pobytu z góry, w recepcji hotelu w gotówce lub kartą płatniczą / kredytową. Jednocześnie podczas przedłużenia pobytu klient może zostać zakwaterowany w innym pokoju hotelowym niż ten, w którym przebywał podczas pobytu, a klient jest zobowiązany przeprowadzić się w ostatni dzień pobytu (pierwszy dzień przedłużonego pobytu) zgodnie z instrukcjami recepcji hotelu.

3.23 Skargi klientów i ewentualne propozycje związane z poprawieniem funkcjonowania hotelu można zgłaszać kierownictwu za pośrednictwem recepcji.

4. Odpowiedzialność usługodawcy i klienta za szkody

4.1 Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez klienta w czasie pobytu w hotelu na podstawie odpowiednich przepisów Kodeksu Cywilnego oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa obowiązujących w Republice Słowackiej.

4.2 W przypadku biżuterii, pieniędzy i innych kosztowności usługodawca odpowiada tylko do wysokości 332,- EUR (łączna suma wszystkich przyniesionych lub udokumentowanych kosztowności w ciągu jednego pobytu w hotelu), chyba że zostały przejęte przez usługodawcę do przechowania. Hotel oferuje możliwość przejęcia biżuterii, pieniędzy i innych kosztowności do przechowania przez usługodawcę i ich umieszczenie w sejfie umieszczonym w recepcji, o ile pozwalają na to możliwości operacyjne usługodawcy. Klient jest zobowiązany do zapytania o taką możliwość w recepcji hotelu po przyjeździe lub w dowolnym momencie w trakcie pobytu. W tym celu nie ma zastosowania przechowanie biżuterii, pieniędzy i innych kosztowności w sejfie lub szafie w pokoju hotelowym.

4.3 Klient ma obowiązek zgłoszenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności usługodawcy za szkody, w terminie oraz w sposób określony przez odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, a także inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa obowiązujące w Republice Słowackiej.

4.4 Rzeczy zapomniane w hotelu są rejestrowane i przechowywane przez okres 6 miesięcy. Po tym okresie hotel przekaże zapomniane rzeczy lokalnemu wydziałowi ds. rzeczy znalezionych lub innemu organowi. Hotel doręczy zapomniane rzeczy klientowi wyłącznie na jego wniosek dostarczony do hotelu w określonym terminie podanym w pierwszym zdaniu niniejszego punktu, wyłącznie na koszt klienta.

4.5 Klient ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez niego lub osoby, za które ponosi odpowiedzialność szkody majątkowe usługodawcy i / lub hotelu, jak również na życiu, majątku lub zdrowiu pracowników usługodawcy lub innych klientów. Klient jest zobowiązany zrekompensować szkody poszkodowanemu (usługodawcy, klientowi lub pracownikowi) zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

4.6 Usługodawca zastrzega sobie prawo zażądać od klienta zabezpieczenia w formie wstępnej autoryzacji na karcie płatniczej lub kredytowej klienta lub inną formę zabezpieczenia finansowego, gdzie poprzez oznaczenie zabezpieczenia na formularzu rejestracyjnym lub osobnym formularzu klient udziela zgody na zabezpieczenie i jego wykorzystanie w celu uiszczenia przez klienta wykorzystanych i niezapłaconych usług, (np. konsumpcja w minibarze, niezapłacone usługi itp.) lub odszkodowanie za szkodę na majątku wyrządzoną podczas pobytu przez klienta lub osoby za które jest odpowiedzialny podczas pobytu w hotelu, lub na pokrycie wszelkich roszczeń w stosunku do usługodawcy związanych z pobytem klienta w hotelu. O warunkach, formie i wysokości zabezpieczenia zostanie klient poinformowany przez recepcjonistę podczas zameldowania. Jeżeli zabezpieczenie nie zostanie wykorzystane do pokrycia roszczeń wynikających z pierwszego zdania tego punktu, zostanie klientowi zwrócone (w przypadku preautoryzacji na karcie płatniczej lub kredytowej poprzez anulowanie preautoryzacji) niezwłocznie po ukończeniu pobytu klienta w hotelu.

5. Roszczenia z tytułu wad usług - Regulamin Reklamacji

5.1 **Informacje na temat warunków i sposobie skladania roszczeń z tytułu odpowiedzialności usługodawcy za wady** (zwane dalej "**reklamacją**"), w tym danych dotyczących miejsca składania reklamacji oraz procedury reklamacji usług świadczonych w hotelu, reguluje **Regulamin Reklamacji** hotelu, opublikowany na stronie internetowej hotelu www.hotelposta.sk a także dostępny w recepcji hotelu.

6. Ochrona danych osobowych, Ochrona prywatności

6.1 Informacje na temat ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są opublikowane na stronie www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.

7. Postanowienia końcowe

7.1 Spółka TMR zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu, a zmiana taka obowiązuje od daty publikacji zmienionego regulaminu na stronie internetowej hotelu www.hotelposta.sk. W przypadku pobytu gościa decydujące znaczenie ma treść regulaminu obowiązująca w dniu rozpoczęcia pobytu.

7.2 Gość ma obowiązek przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zakwaterowania. W przypadku naruszenia regulaminu, lub wytycznych pracowników hotelu, lub jeśli gość niszczy lub swoim postępowaniem stwarza zagrożenie dla majątku usługodawcy, szkodzi lub zagraża zdrowiu, życiu lub majątku pracowników lub klientów, albo jeżeli wbrew ostrzeżeniu narusza dobre obyczaje lub obowiązki wynikające z umowy o zakwaterowanie, lub zagraża dobrej reputacji usługodawcy, jego pracowników lub klientów, usługodawca ma prawo do wypowiedzenia umowy zakwaterowania i wymeldowania klienta z hotelu oraz uniemożliwić mu korzystanie z usług hotelu. W takim przypadku klient nie ma prawa do zwrotu poniesionych kosztów pobytu, ani jakiejkolwiek innej rekompensaty finansowej lub niefinansowej, ani do odszkodowania. Usługodawca ma prawo uniemożliwić klientowi zameldowanie w hotelu, jeśli klient podczas zameldowania zachowuje się w sposób naruszający dobre obyczaje, szkodzi reputacji usługodawcy, jego pracowników lub klientów, lub zachowuje się agresywnie, lub jeśli niszczy lub swoim postępowaniem stwarza zagrożenie dla majątku usługodawcy, szkodzi lub zagraża zdrowiu, życiu lub majątku pracowników lub klientów, przy czym w takim przypadku klient nie ma prawa do zwrotu zapłaconego kosztu pobytu, ani jakiejkolwiek innej rekompensaty finansowej lub niefinansowej, ani do odszkodowania.

7.3 Niniejszy Regulamin oraz stosunki prawne, które powstały na podstawie umowy o zakwaterowanie, podporządkowane są przepisom prawnym Republiki Słowackiej. Wobec wszelkich kwestii nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa Republiki Słowackiej.

7.4 Wszelkie spory wynikające z umowy o zakwaterowanie, w tym spór o interpretację niniejszego regulaminu, w przypadku, gdy nie dojdzie do ugodowego rozstrzygnięcia sporu między stronami, spór będzie podlegać jurysdykcji sądów słowackich.

7.5 Jeżeli jakiekolwiek postanowienie niniejszego regulaminu jest lub zostanie nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne, nie dotyczy taka nieważność, nieskuteczność lub niewykonalność, ważności i skuteczności pozostałych postanowień niniejszego regulaminu zakwaterowania.

7.6 Niniejszy regulamin dotyczy praw i obowiązków podczas pobytu klienta w hotelu. Jeżeli umowa o zakwaterowanie między usługodawcą a klientem, lub odrębne warunki handlowe, lub regulaminy poszczególnych usług świadczonych w hotelu (np. wellness i spa, kącik zabaw dla dzieci itp.) (dalej „**odrębne warunki handlowe**“) zawierają różne przepisy od niniejszego regulaminu, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych, i te mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego regulaminu. W sprawach nieobjętych odrębnymi warunkami handlowymi obowiązują postanowienia niniejszego regulaminu.

7.7 Niniejszy regulamin wchodzi w życie i obowiązuje z dniem 6.9.2018.

W Dolinie Demianowskiej 6.9.2018 roku.

PhDr. Marián Polák
Dyrektor Hotelu Pošta****