

## REGULAMIN HOTELU

Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Diament (zwanego dalej „Hotelem”). Przebywanie na terenie Hotelu oznacza akceptację Regulaminu. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu.

### DOBA HOTELOWA/ MELDUNEK

1. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14.00 i trwa do godziny 12.00 dnia następnego. W pokojach o wyższej kategorii istnieje możliwość przedłużenia pobytu do godziny 14.00 dnia wyjazdu, w miarę dostępności pokoi
2. Życzenie przedłużenia doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10.00 ostatniego dnia pobytu.
3. Zatrzymanie pokoju po godzinie 12.00 bez uprzedniego poinformowania recepcji jest traktowane jako przedłużenie doby hotelowej, co skutkuje koniecznością poniesienia przez Gościa dodatkowej opłaty za nocleg.
4. Opłata za pobyt pobierana jest z góry w dniu przyjazdu Gościa w chwili zakwaterowania, chyba, że przed planowanym przybyciem Gość dokonał innych wiążących ustaleń z Zarządem Spółki lub Dyrekcją Hotelu.
5. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w Hotelu pobrana opłata nie jest zwracana, chyba, że uzasadnione przyczyny rezygnacji leżą po stronie Hotelu. Jeśli opłata za pobyt w Hotelu nie została uiszczona z góry, a rezygnacja Gościa z pobytu nie została wywołana uzasadnionymi przyczynami leżącymi po stronie Hotelu, Gość ma obowiązek uiścić zapłatę tak, jakby usługa hotelowa została wykonana. Aby ubiegać się o zwrot kosztów w przypadku rezygnacji z pobytu należy skierować pisemne uzasadnienie przyczyny rezygnacji do Kierownika/Dyrektora Hotelu.
6. Zachowanie Gości i innych osób korzystających z usług Hotelu nie powinno naruszać spokojnego pobytu innych Gości lub osób korzystających z usług Hotelu oraz pracy personelu. Hotel ma prawo odmówić goszczenia osoby lub świadczenia usług osobie, która zasady te wyraźnie narusza.
7. Zakwaterowanie Gościa w Hotelu uwarunkowane jest wypełnieniem karty meldunkowej w Recepcji hotelowej.

### USŁUGI / ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Wszelkie informacje dotyczące świadczenia usług gastronomicznych dostępne są na materiałach informacyjno – reklamowych oraz w Recepcji Hotelu.
2. Hotel zapewnia:
  - warunki pełnego i nieskrępowanego pobytu Gościa,
  - bezpieczeństwo oraz zachowanie w tajemnicy informacji o Gościu, a także ochronę danych osobowych Gości,
  - profesjonalną i rzetelną obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - sprzątanie pokoju, rzetelny nadzór nad czystością pokoju oraz dokonywanie wszelkich niezbędnych bieżących napraw w czasie nieobecności Gościa w pokoju, a w jego obecności tylko w przypadku, gdy wyrazi na to zgodę,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę; w przypadku wystąpienia usterek niemożliwych do usunięcia natychmiastowo, dołożyć wszelkich starań, aby dokonać zamiany pokoju lub w inny sposób złagodzić powstałe niedogodności.
3. Na życzenie Gości Hotel świadczy nieodpłatnie następujący zakres usług:
  - udzielanie informacji związanych z miejscem pobytu i wskazówek dotyczących planowanej podróży,
  - budzenie Gościa na życzenie,
  - przechowywanie pieniędzy lub kosztowności w sejfie hotelowym,
  - przechowywanie bagażu.
4. Na życzenie Gości Hotel świadczy odpłatnie następujący zakres usług:
  - usługa prania odzieży wg cennika,
  - room service,
  - usługa telekomunikacyjna.
5. Parkowanie samochodu / autokaru jest dozwolone tylko w miejscu do tego wyznaczonym – na parkingu hotelowym. Cennik usług znajduje się przy wjeździe na parking oraz dostępny jest na Recepcji.
6. Hotel ponosi odpowiedzialność za rzeczy wartościowe, pieniężne, kosztowności lub rzeczy mające wartość artystyczno-naukową tylko w przypadku, gdy zostały oddane do przechowania w sejfie na Recepcji. Hotel ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
7. Gość winien powiadomić obsługę Recepcji niezwłocznie po wystąpieniu lub stwierdzeniu szkody.
8. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, niezależnie od tego czy pojazdy te były zaparkowane na terenie parkingu hotelowego lub poza jego terenem.

**HOTELE DIAMENT S.A.**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice  
tel: 32 721 10 55 fax: 32 721 10 56  
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06  
REGON: 270521860

**KATOWICE | ZABRZE | GLIWICE  
CHORZÓW | SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE  
WROCLAW | USTRON | BIELSKO-BIALA**

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866  
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN  
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Gość hotelowy zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu oraz zachowywania się zgodnie z powszechnymi normami życia społecznego, nie zakłócania w żaden sposób spokojnego pobytu innych Gości oraz nieutrudniania pracy personelowi hotelowemu.
2. Gość hotelowy nie może przekazać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres za który uiścił opłatę za nocleg. Ponadto osoby, które nie zamówiły noclegu w Hotelu mogą przebywać w pokoju Gościa od godz. 9.00 do 22.00, poza tymi godzinami koniecznym jest zgłoszenie faktu przebywania tychże osób w Recepcji i uiszczenie opłaty.
3. Cisza nocna na terenie Hotelu obowiązuje w godzinach od 22:00 do 07:00.
4. Gość zobowiązany jest do ubierania się stosownie do pory dnia czy pory roku. Zabrania się noszenia krótkich spodenek w części gastronomicznej przez Gości hotelowych płci męskiej.
5. Hotel ma prawo, bez podania przyczyny, odmówić przyjęcia Gościa. Dotyczy to zwłaszcza osób, które przy poprzednim pobycie rażąco naruszyły postanowienia Regulaminu, zwlekały z lub unikały zapłaty za całość lub część wykorzystanych usług, wyrządziły szkodę mieniu hotelowemu i nie zapłaciły za nią, narażały na niebezpieczeństwo lub brak komfortu podczas pobytu innych Gości lub też w inny sposób zakłóciły pobyt innych Gości i poprawne funkcjonowanie pracy personelu.
6. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone w czasie jego pobytu szkody. Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody.
7. Na terenie Hotelu dzieci w wieku do lat 12 powinny bezwzględnie przebywać pod opieką i nadzorem rodziców lub opiekuna prawnego. Rodzic lub opiekun ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody lub zniszczenia powstałe w wyniku i z winy działań dziecka.
8. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się używania w pokojach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych wysokiego napięcia nie stanowiących wyposażenia lub mienia Hotelu.
9. Każdorazowo Gość opuszczający pokój zobowiązany jest do zamknięcia drzwi i zakręcenia kranów oraz do nieudostępniania klucza/karty do swojego pokoju osobom trzecim.
10. Hotel akceptuje obecność zwierząt (za wyjątkiem zwierząt niebezpiecznych) za poniesioną dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem dostępnym na Recepcji Hotelu.  
Właściciel zwierzęcia ponosi pełną odpowiedzialność za zwierzę, aby nie stanowiło ono zagrożenia dla innych Gości i personelu. Gość ma również obowiązek niezwłocznie usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu.
11. W pokojach hotelowych nie można przechowywać substancji niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych, ani jakichkolwiek substancji, których posiadanie jest zabronione przepisami prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.
12. W hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia. Palenie dozwolone jest w miejscach specjalnie w tym celu wyznaczonych.

### RZECZY POZOSTAWIONE

1. Rzeczy pozostawione po pobycie Gościa winny być odebrane przez niego osobiście lub przez osobę wskazaną/upoważoną po uprzedniej kontroli i weryfikacji ze strony personelu, zgodnie z procedurami rzeczy znalezionych spółki Hotele Diament S.A.
2. Do przechowywania rzeczy znalezionych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku rzeczy pozostawionych a nie odebranych, Hotel przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres do 24 miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu lub na własność Skarbu Państwa w zależności od ich rodzaju i rzeczywistej wartości. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez okres 24 godzin.

### REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja, Dyrektor Hotelu lub osoba go zastępująca oraz Biuro Zarządu Spółki HOTELE DIAMENT S.A.
2. Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybień, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

**HOTELE DIAMENT S.A.**

ul. Dąbrowskiego 50, 44-100 Gliwice  
tel: 32 721 10 55 fax: 32 721 10 56  
mail: sekretariat@hotelediament.pl

NIP: 645 000 06 06  
REGON: 270521860

**KATOWICE | ZABRZE | GLIWICE  
CHORZÓW | SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE  
WROCLAW | USTRON | BIELSKO-BIALA**

Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS 0000355866  
Kapitał Zakładowy: 78 600 000,00 PLN  
Konto bankowe: ING Bank Śląski S.A. nr: 35 1050 1298 1000 0023 3871 4807