

P.U „OPUS” Sp. z o.o. prowadzi działalność na bazie HOTELU TROJAN, z siedzibą w Łądku- Zdroju ul. Leśna 4a i świadczy usługi:

- 1. Hotelowe, czyli krótkotrwałego zakwaterowania, które rozliczane są wg cennika hotelowego**
- 2. organizacji turnusów rehabilitacyjnych i wczasowych, które rozliczane są wg cennika turnusów rehabilitacyjnych lub wczasowych a ich terminy ujęte są w oddzielnym harmonogramie.**

Poniższy Regulamin dotyczy zarówno pobyków hotelowych jak i pobyków rehabilitacyjnych odbywających się w Hotelu Trojan.

Regulamin

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa przedmiot i zakres świadczenia usług, odpowiedzialności oraz warunków przebywania na terenie Hotelu Trojan i jest integralną częścią umowy, do zawarcia której dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji i wpłatę zadatku lub zapłatę całej należności za pobyt. Dokonując w/w czynności Gość potwierdza, że zapoznał się i akceptuje warunki niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji, a także na stronie internetowej www.hoteltrojan.pl
3. Pobyt dzieci i młodzieży do lat 18 w Hotelu dozwolony jest wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
4. Opiekunem, doradcą oraz punktem udzielającym wszelkich informacji związanych z pobytem jest recepcja hotelowa.
5. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby, a pobyt na turnusie trwa w zależności od rodzaju turnusu i określony jest w terminarzu turnusów rehabilitacyjnych. Turnusy rehabilitacyjne trwają 14 dni i 7dni.
6. Hotel może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy.
7. Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest ograniczona, o ile przedmioty te nie zostały zdeponowane w recepcji.
8. 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.

9. Każdorazowo opuszczając pokój gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi i pozostawić klucz w recepcji. Recepcja wydaje klucz na podstawie rejestru meldunkowego.

10. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.

11. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez gościa. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące.

II. Warunki rezerwacji i płatności

1. Warunkiem koniecznym do dokonania rezerwacji jest telefoniczne lub pisemne dokonanie rezerwacji pokoju (lub miejsca na turnusie) oraz wpłata zadatku w wysokości nie mniej niż 30% wartości pobytu.

2. W przypadku odwołania rezerwacji zadatek nie podlega zwrotowi.

3. Goście przebywający w hotelu zobowiązani są do uiszczenia opłaty za pobyt najpóźniej drugiego dnia po przyjeździe.

4. W wyjątkowych sytuacjach losowych, wyłącznie za pisemną zgodą Zarządu zadatek może zostać „przeniesiony do wykorzystania” na kolejny pobyt w ciągu 12 najbliższych miesięcy.

5. W przypadku skrócenia pobytu przez gościa Hotel nie dokonuje zwrotu pobranych opłat.

6. Skrócenie pobytu przez gościa przed dokonaniem opłat, jednakże w terminie krótszym niż 15 dni przed planowaną datą zakończenia pobytu skutkuje obowiązkiem zapłaty za cały zarezerwowany pobyt.

7. Płatności w hotelu można dokonywać gotówką lub kartą za wyjątkiem opłaty klimatycznej, która pobierana jest wyłącznie gotówką. Wysokość opłaty klimatycznej ustalana jest corocznie Uchwałą Rady Miasta i Gminy Łądek-Zdrój.

8. Opłatę za turnus należy uiścić w dniu następnym w recepcji Hotelu. Płatności realizowane są gotówką lub kartą. W przypadku płatności za cały koszt turnusu w formie przelewu, środki muszą być zaksięgowane na koncie w momencie zakwaterowania, w przeciwnym razie Gość zobowiązany jest do dokonania płatności gotówkowej lub kartą na miejscu, w recepcji Hotelu.

9. Gość ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez obiekt, w tym usług rezerwacyjnych oraz płatności. Reklamację rozpatrywane są w terminie do 14 dni od dnia ich otrzymania.

III. Zasady zakwaterowania

1. Doba hotelowa trwa od 15:00 – 11:00 dnia następnego.
2. Pokój nie może być zamieszkały przez większą liczbę osób niż zgłoszona w rezerwacji. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju do godz. 21.
3. Jeśli gość nie określił czasu pobytu wynajmując pokój – przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął termin najmu pokoju.

IV. Przepisy porządkowe

1. Gość Hotelu ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju ubytki, uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych, powstałe z jego winy, winy osób pozostających pod jego opieką oraz z winy odwiedzających go osób.
2. Gość jest zobowiązany do zwrotu kosztów związanych z utratą klucza do pokoju, który zamieszkuje. Za zgubienie klucza do pokoju obowiązuje opłata zgodnie z cennikiem. Opłatę należy uiścić w recepcji Hotelu.
3. Przedmioty pozostawione przez Gości na terenie Hotelu, po opuszczeniu pokoju zostaną odesłane przez recepcję na koszt klienta na wskazany przez niego adres. W przypadku braku wskazania adresu lub w przypadku braku osobistego odbioru tych rzeczy w ciągu 7 dni od daty wyjazdu Hotel postąpi z rzeczami stosownie do przepisów o rzeczach zagubionych lub znalezionych.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w pokojach przedmioty wartościowe i środki pieniężne.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do przerwania turnusu, jeśli Gość Hotelu przejawia zachowania agresywne lub skrajne nieprzystosowanie uniemożliwiające terapię lub swoim zachowaniem uniemożliwia terapię innym osobom lub przeszkadza w ich wypoczynku.
6. Cisza nocna obowiązuje od 22.00 do 6.00.
7. Na terenie Hotelu, w szczególności w pokojach i na balkonach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu (palenie tytoniu możliwe tylko w wyznaczonych do tego miejscach). W przypadku złamania tego zakazu rachunek Gościa zostanie obciążony opłatą 500 zł.
8. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
9. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w jakości świadczonych usług.

10. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek, żelazek, suszarek do grzybów, grzejników elektrycznych i innych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju. W przypadku naruszenia tej zasady Hotel naliczy karę w wysokości 200 zł.

11. Poza nieznacznym przestawieniem wyposażenia pokoju, nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom zabrania się jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.

12. Pokoje wynajęte hotelowo (wg. cennika hotelowego) sprzątane na życzenie gościa, a pościel i ręczniki wymieniane są co trzy dni.

13. W trakcie turnusu rehabilitacyjnego pokoje sprzątane są na życzenie gości. Ręczniki wymieniane są 1 raz w trakcie trwania 2-tygodniowego turnusu. W turnusach krótszych ręczniki nie są wymieniane. Na życzenie Gości istnieje możliwość wymiany pościeli i ręczników za dodatkową opłatą – cennik usług dostępny jest w recepcji.

14. Hotel ma obowiązek zapewnić:

- warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku gościa;
- bezpieczeństwo pobytu, w tym: bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o gościu;
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu;
- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie

V. Pobyt z psem

1. Nie ma możliwości zakwaterowania z psem w pokoju Delux.

2. Przy pobycie z psem (lub innym zwierzęciem) serwis pokoju odbywa się codziennie bez względu na to czy klient sobie tego życzy czy nie.