

**P.U „OPUS” Sp zo.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 pobytów hotelowych jak i pobytów 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](http://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 tą 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 przechowa 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 zapisemną 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.

## 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 skrajnie nieprzystosowane 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;
- sprzątnięcie 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.