



HOTEL
MAZURSKI RAJ

Regulamin hotelowy

Dyrekcja Hotelu wysoko cenić będzie Państwa współpracę w przestrzeganiu tego regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu naszych Gości.

§1.

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując wymienionych czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Mazurski Raj.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej a także w każdym pokoju hotelowym.

§2.

DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 16:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoji) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego regulaminu.

§3.

REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
5. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

§4.

POBYT DZIECI

1. Regulamin został stworzony w celu zapewnienia zgodności z ustawą „Lex Kamilek” i obejmuje procedury związane z zameldowaniem oraz pobytem Gości z dziećmi.
2. Hotel zapewnia odpowiednie warunki zakwaterowania dostosowane do potrzeb dzieci.
3. Personel Hotelu jest przeszkolony z zakresu zapewnienia bezpieczeństwa dzieci, udzielania pierwszej pomocy oraz postępowania w sytuacjach kryzysowych.
4. Przy rezerwacji pokoju należy zgłosić obecność dziecka (dzieci) oraz podać jego/ich wiek.
5. Podczas zameldowania Recepcja Hotelu wymaga weryfikacji dokumentów tożsamości rodziców/opiekunów oraz dziecka.
6. Rodzic/opiekun zobowiązuje się do wpisania w karcie meldunkowej danych dziecka takich jak: imię i nazwisko oraz data urodzenia.
7. Goście hotelowi są zobowiązani do natychmiastowego zgłaszania wszelkich problemów związanych z

MAZURSKI RAJ sp. z o.o.

NIP: 1251619476 | Piaski 5, 12-220 Ruciane Nida
87 425 21 00 | recepcja@mraj.pl | www.mazurskiraj.pl



HOTEL
MAZURSKI RAJ

bezpieczeństwem lub komfortem dziecka.

8. Wszystkie dane osobowe dziecka (dzieci) są przechowywane i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
9. Hotel ma prawo do weryfikacji bezpieczeństwa i komfortu dziecka przez cały czas jego pobytu oraz podczas przebywania na terenie Hotelu.
10. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.

§5.

USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - a. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
 - b. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,
 - c. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - d. sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b. budzenie na żądanie o wyznaczonej godzinie,
 - c. przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu,
 - d. przechowanie bagażu Gościa.

§6.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
2. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
3. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz.
4. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.

§7.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.

MAZURSKI RAJ sp. z o.o.



HOTEL
MAZURSKI RAJ

4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.

§8.

ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

§9.

CISZA NOCNA

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00

§10.

REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje podczas pobytu przyjmuje Recepcja Hotelu.
3. Reklamacje w formie pisemnej są rozpatrywane przez Dyrekcję Hotelu pod adresem dyrektor@mraj.pl w ciągu 14 dni roboczych.
4. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§11.

POBYT ZWIERZĄT

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt i umożliwia ich pobyt na terenie obiektu.
2. Pobyt zwierząt jest możliwy tylko w wybranych standardach pokoi. Wymagane jest wcześniejsze zgłoszenie i akceptacja przez personel Hotelu. W przypadku pobytu ze zwierzęciem w pokoju, w którym obowiązuje zakaz, Hotel ma prawo dokonać zmiany pokoju, nawet jeśli jest to związane z obniżeniem standardu.
3. Za pobyt zwierząt obowiązuje opłata, która pobierana jest przy zameldowaniu lub doliczana do rachunku za pobyt. Opłata jest w takiej samej wysokości dla wszystkich ras i wielkości zwierząt.
4. Do Hotelu przyjmowane są zwierzęta takie jak psy i koty, wszystkie inne wymagają akceptacji ze strony personelu.
5. Zwierzęta muszą być trzymane na smyczy lub w transporterach podczas przebywania w częściach wspólnych w Hotelu.
6. Właściciele zwierzęcia ponoszą pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody materialne wyrządzone przez ich zwierzęta oraz za szkody na zdrowiu osób trzecich spowodowane przez zwierzę. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za szkody.
7. Właściciele zwierzęcia zobowiązani są do sprzątnięcia po swoich zwierzętach na terenie Hotelu oraz do dbania, aby nie zakłócały spokoju innych Gości.
8. Zwierzęta nie mogą przebywać w Restauracji „Malinka”, strefie SPA, kortach tenisowych oraz innych miejscach oznaczonych jako zakazane dla zwierząt.
9. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwierzęcia bez podania przyczyny.
10. W przypadku naruszenia regulaminu Hotel ma prawo do zakończenia pobytu zwierzęcia i jego właściciela bez zwrotu opłaty za pobyt.

§12.

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie Hotelu za dodatkową opłatą.

MAZURSKI RAJ sp. z o.o.



HOTEL
MAZURSKI RAJ

Jednakże właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu.

2. W Hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Opłata odświeżania minimum 500 zł zostanie naliczona w przypadku palenia w pokojach, korytarzach i we wszystkich miejscach wspólnych.
3. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
4. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Hotel Mazurski Raj – Marina & SPA Sp. z o.o. Z siedzibą w Piaski 5, 12-220 Ruciane-Nida dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu, korzystania przez Gościa z pozostałych usług świadczonych przez Hotel. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
5. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
6. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
7. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu.

Życzymy miłego pobytu

Dyrekcja Hotelu Mazurski Raj – Hotel Marina & SPA

MAZURSKI RAJ sp. z o.o.

NIP: 1251619476 | Piaski 5, 12-220 Ruciane Nida
87 425 21 00 | recepcja@mraj.pl | www.mazurskiraj.pl