



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DRAGON HOTEL INVESTMENTS SP. Z O.O.

§1 [Zakres przedmiotowy]

1. Regulamin niniejszy określa zasady świadczenia usług przez hotel Metropolo by Golden Tulip (dalej „**Hotel**”), zasady odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu, jak również zakres usług oferowanych przez Hotel (dalej „**Regulamin**”).
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu i korzystające z jego usług na podstawie zawartej z Hotelem umowy (dalej „**Gość**”).
3. W przypadku, gdy umowa zawarta z Gościem reguluje w sposób odmienny prawa bądź obowiązki Hotelu lub Gościa, postanowienia takiej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji Hotelu.
5. Po przybyciu do Hotelu Gość jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem, o czym jest informowany przy rejestracji przez pracowników Hotelu. Fakt zapoznania się z Regulaminem Gość poświadcza podpisując oświadczenie na karcie pobytu i od tej chwili Gość jest zobowiązany do przestrzegania zapisów Regulaminu.

§2 [Doba hotelowa i jej przedłużenie]

1. Pokoje w Hotelu wynajmowane są na doby. Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
2. Jeżeli Gość nie określił czasu pobytu w Hotelu podczas rezerwacji lub rejestracji, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę hotelową. W przypadku opuszczenia Hotelu przez Gościa przed upływem doby hotelowej, pokój może zostać zarezerwowany lub zarejestrowany przez inną osobę trzecią na pozostałą część doby hotelowej.
3. W przypadku nieprzedłużenia doby przez Gościa i nieopuszczenia przez niego Hotelu do godziny 14:00 następnego dnia, automatycznie, po godzinie 14:00 rozpoczyna się kolejna doba hotelowa. W sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Gość płaci za dodatkową pełną dobę hotelową.
4. Gość może przedłużyć swój pobyt w Hotelu poprzez zgłoszenie odpowiedniej informacji do recepcji Hotelu, przed godziną 12:00 w dniu pierwotnej daty planowanego opuszczenia Hotelu.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy rejestracji lub przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez Gościa Regulaminu, braku dostępności pokoi w Hotelu lub nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt, agresywnego zachowania Gościa w sferze werbalnej lub fizycznej, jak również w sytuacji, gdy Gość znajduje się w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających albo sposób zachowania Gościa na to wskazuje.

§3 [Rezerwacja i rejestracja w Hotelu]

1. Szczegółowe warunki rezerwacji wynikają z aktualnej oferty Hotelu. Informacje, wskazane w zd. 1, są przekazywane najpóźniej w momencie dokonywania rezerwacji. Hotel oraz Gość

mogą ustalić odmienne warunki rezerwacji od wynikających z niniejszego Regulaminu. W takim wypadku ustalenia Hotelu oraz Gościa mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przez preautoryzację karty płatniczej rozumie się czasowe zablokowanie środków pieniężnych na karcie płatniczej Gościa na poczet przyszłych należności za usługi Hotelu oraz innych świadczeń pieniężnych, określonych w Regulaminie.
3. Każdy może dokonać rezerwacji usług hotelowych wybierając jeden z następujących sposobów:

3.1. Rezerwacja telefoniczna.

Każdy może dokonać rezerwacji kontaktując się telefonicznie z recepcją lub rezerwacją Hotelu. Jeżeli Gość ma zamiar dokonać rejestracji w Hotelu (przyjazdu do Hotelu) po godz. 18:00 danego dnia, jest zobowiązany podać numer karty płatniczej (umożliwiającej dokonanie preautoryzacji) wraz z datą ważności lub dokonać zapłaty stosownej zaliczki, w wysokości wskazanej przez Hotel, aby zagwarantować rezerwację do momentu przyjazdu.

3.2. Rezerwacja przez Internet.

Każdy może dokonać rezerwacji wypełniając formularz rezerwacji, który znajduje się na stronie www.goldentulipmetropolokrakow.com, na stronie Hotelu Metropolo by Golden Tulip. W tym celu Gość jest zobowiązany podać numer karty płatniczej (umożliwiającej dokonanie preautoryzacji) wraz z datą ważności lub dokonać zapłaty stosownej zaliczki, w wysokości wskazanej przez Hotel.

Dokonanie rezerwacji przez Internet możliwe jest również za pośrednictwem stron internetowych pośredników, u których możliwa jest rezerwacja usług Hotelu. Regulamin nie ma zastosowania do dodatkowych warunków rezerwacji, wynikających z umowy zawartej pomiędzy Gościem a podmiotem pośredniczącym w rezerwacji usług świadczonych przez Hotel.

3.3. Rezerwacja w recepcji Hotelu.

Każdy może dokonać rezerwacji w recepcji Hotelu. Jeżeli Gość ma zamiar dokonać rejestracji w Hotelu (przyjazd do Hotelu) po godz. 18:00 danego dnia, jest zobowiązany podać numer karty płatniczej (umożliwiającej dokonanie preautoryzacji) wraz z datą ważności lub dokonać zapłaty stosownej zaliczki, w wysokości wskazanej przez Hotel, aby zagwarantować rezerwację do momentu przyjazdu.

4. Rezerwacje dzielą się na gwarantowane oraz niegwarantowane. W celu dokonania rezerwacji gwarantowanej Gość zobowiązany jest podać numer karty płatniczej (umożliwiającej dokonanie preautoryzacji) wraz z datą ważności lub dokonać zapłaty stosownej zaliczki. Wszystkie pozostałe rezerwacje są niegwarantowane.
5. W przypadku, gdy Gość jest osobą niepełnoletnią, zamierzającą korzystać z usług Hotelu bez obecności opiekuna, zobowiązany jest do poinformowania Hotelu o tej okoliczności podczas rezerwacji i przedstawienia przy rejestracji pisemnego oświadczenia swojego opiekuna o zgodzie na korzystanie z usług Hotelu podczas jego nieobecności oraz jego danych kontaktowych. W razie braku przedstawienia oświadczenia oraz danych, o których mowa w zd. 1, Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług na rzecz Gościa.
6. Możliwe jest bezkosztowe odwołanie rezerwacji gwarantowanej do godziny 18:00 w dniu planowanej rejestracji. W przypadku nieodwołania rezerwacji gwarantowanej do godz. 18.00 w dniu planowanej rejestracji, Gość zobowiązany jest do zapłaty za pierwszą dobę rezerwacji, która to kwota zostanie automatycznie zainkasowana z karty płatniczej lub zaliczki uiszczonej w innej formie tytułem odszkodowania, o czym Gość jest informowany podczas dokonywania rezerwacji oraz w zwrotnym potwierdzeniu rezerwacji.
7. W przypadku, gdy pobyt w Hotelu został opłacony przez Gościa kartą płatniczą lub udostępnił on dane karty płatniczej, Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia ww. karty płatniczej, tytułem zapłaty za dodatkowe usługi wyświadczone przez Hotel, które nie zostały opłacone przez Gościa w momencie opuszczenia przez niego Hotelu, jak również z tytułu opłat naliczonych zgodnie z § 4 ust. 5, § 7 ust. 1 i 3 oraz § 10 ust. 2 Regulaminu. Zastrzeżenie wskazane w zd. 1 powyżej dotyczy także sytuacji, gdy pomimo wezwania do uiszczenia zapłaty za wyświadczone przez Hotel usługi, Gość uchyla się od uregulowania należności.

8. W celu umożliwienia dokonania obciążenia karty płatniczej przez Hotel w przypadkach wskazanych w ust. 7 powyżej, Gość wyraża zgodę na dokonanie takiego obciążenia na piśmie przy rejestracji. W razie braku zgody Gościa na dokonanie obciążenia karty płatniczej w przypadkach określonych w ust. 7 powyżej, Hotel zastrzega sobie możliwość zażądania płatności zaliczki w wysokości odpowiadającej opłacie za pierwszą dobę pobytu Gościa; w przypadku przedłużania pobytu postanowienia zd. 1 – 2 stosuje się odpowiednio.
9. Po przybyciu do Hotelu, Gość jest zobowiązany do dokonania rejestracji poprzez wypełnienie w recepcji Hotelu karty pobytu oraz przedstawienia aktualnego dowodu tożsamości ze zdjęciem. W przypadku, gdy w pokoju będzie przebywała więcej niż jedna osoba, wszyscy Goście są zobowiązani do wypełnienia karty pobytu. Dane osobowe wpisane przez Gościa na karcie pobytu są wymagane przez Hotel (1) do celów wykonania usług hotelowych oraz, (2) o ile Gość wyrazi na to zgodę, do celów objęcia Gościa programem lojalnościowym Grupy Louvre Hotels oraz przesyłania informacji handlowych lub marketingowych. W przypadku nieuzupełnienia karty pobytu lub nieprzedstawienia przez Gościa dowodu tożsamości, Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług hotelowych na rzecz Gościa.
10. Po zarejestrowaniu się, Gość otrzymuje kartę magnetyczną do pokoju hotelowego.
11. Hotel jest uprawniony do odmowy przyjęcia rezerwacji od Gościa, który uprzednio naruszył niniejszy Regulamin, w szczególności wyrządził szkodę w mieniu Hotelu lub innych Gości, szkody na osobie Gościa, pracownika Hotelu lub innych osób przebywających na terenie Hotelu. Z tego tytułu nie przysługują Gościowi żadne roszczenia względem Hotelu.
12. Hotel zastrzega sobie prawo do preautoryzacji karty płatniczej przy rezerwacji gwarantowanej. W przypadku, gdy Gość odmówi dokonania preautoryzacji karty płatniczej albo nie jest możliwe dokonanie preautoryzacji posiadanej przez Gościa karty płatniczej, Hotel zastrzega sobie możliwość zażądania płatności z góry za pierwszą dobę pobytu Gościa lub anulowania rezerwacji. W przypadku przedłużania pobytu postanowienia zd. 1 – 2 stosuje się odpowiednio.
13. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel jest uprawniony do zatrzymania opłaty za daną dobę hotelową.

§4 [Pokój hotelowy]

1. Osoby trzecie, mogą przebywać na terenie Hotelu gościnnie jedynie pomiędzy godziną 7:00 a 22:00. Przebywanie osób trzecich w pokojach hotelowych jest zabronione. Przebywanie osoby trzeciej w pokoju Gościa wymaga zarejestrowania i wypełnienia przez taką osobę karty pobytu. Hotel zastrzega sobie możliwość pobrania opłat za pobyt takiej osoby trzeciej według cen obowiązujących w dniu zarejestrowania Gościa.
2. Zabronione jest podnajmowanie pokoi przez Gości osobom trzecim, jak również zamieszkiwanie lub przebywanie większej ilości osób w pokoju hotelowym niż przewidziana przez Hotel na dany pokój.
3. Cisza nocna w Hotelu obowiązuje pomiędzy godziną 22:00 a 6:00. Goście w czasie ciszy nocnej powinni zachowywać się w taki sposób, aby nie zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Z uwagi na wygodę Gości uprzejmie zaleca się zachowywać, w sposób określony w zd. 2, co najmniej do godziny 7:30.
4. Gość opuszczając pokój zobowiązuje się każdorazowo sprawdzić, czy drzwi do pokoju oraz okna zostały zamknięte.
5. Za zgubienie karty magnetycznej do pokoju Gość zapłaci Hotelowi zryczałtowaną kwotę 10 złotych, stanowiącą równowartość kosztów związanych z odtworzeniem karty magnetycznej. Gość zobowiązuje się uiścić kwotę określoną w zd. 1 w recepcji Hotelu przed opuszczeniem Hotelu.
6. Hotel zastrzega sobie prawo wejścia pracowników Hotelu, w asyście ochrony Hotelu lub Policji, do pokoju wynajmowanego przez Gościa, w nadzwyczajnych sytuacjach, takich jak w szczególności: zalanie; zagrożenie pożarowe; naganne zachowanie Gościa; podejrzenie popełnienia lub próby popełnienia przez Gościa przestępstwa lub wykroczenia; stwierdzenia przez obsługę Hotelu, że Gość lub osoba trzecia znajduje się w stanie zagrażającym jego życiu lub zdrowiu (np. w związku z upojeniem alkoholowym lub pod wpływem narkotyków).

7. Zabrania się przechowywania w pokoju hotelowym broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, narkotyków oraz innych niebezpiecznych bądź zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa przedmiotów lub substancji.
8. Zabrania się korzystania w pokoju hotelowym z urządzeń takich jak grzałki, czajnik elektryczny, dmuchawy, itp. o ile nie stanowią one wyposażenia pokoju hotelowego.
9. Zabrania się pozostawiania w pojemnikach przewidzianych na odpady komunalne odpadów medycznych oraz weterynaryjnych, jak również odpadów niebezpiecznych w rozumieniu ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (Dz. U. z 2013 r., poz. 21).
10. W pokoju hotelowym Gość może przechowywać jedynie zwierzęta domowe (np. psy, koty), po uzyskaniu uprzedniej zgody Hotelu, w ilości nie większej niż trzy. Zwierzę powinno być przechowywane w sposób niezakłócający pobytu innych Gości oraz pracy pracowników oraz usługobiorców Hotelu, w tym służb sprzątających, w szczególności przy wykorzystaniu kagańców, smyczy, klatek lub innych stosownych przyrządów. Zabronione jest pozostawienie zwierząt bez nadzoru Gościa, zarówno w pomieszczeniach ogólnodostępnych, jak i w pokoju hotelowym.
11. Warunkiem wniesienia zwierzęcia jest dostępność pokoju, w którym może ono przebywać. Za przechowywanie ww. zwierząt w Hotelu Gość uiszcza odpowiednią opłatę, wskazaną w recepcji Hotelu. O posiadaniu zwierzęcia Gość powinien powiadomić pracownika recepcji Hotelu w momencie rezerwacji, lub telefonicznie przed przybyciem do Hotelu.
12. Ze względów bezpieczeństwa i warunków higienicznych, wnoszenie zwierząt do sal restauracyjnych jest zabronione. Zakaz ten nie dotyczy psów asystujących w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r., nr 127, poz. 721).
13. Gość jest zobowiązany, na żądanie Hotelu, złożyć pisemne oświadczenie, że zwierzę posiada niezbędne szczepienia przewidziane prawem.
14. Zabronione jest przechowywanie zwierząt, stwarzających choćby potencjalne niebezpieczeństwo dla innych Gości lub pracowników Hotelu, w szczególności wymienionych w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne (Dz. U. z 2003 r., nr 77, poz. 687).
15. Szczegółowe zasady przechowywania zwierząt mogą zostać uregulowane przez Hotel w odrębnej regulacji.

§5 [Usługi]

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. Podstawową usługą świadczoną przez Hotel jest zapewnienie noclegu i zamieszkania Gościom.
3. Dodatkowo, na życzenie Gościa, Hotel oferuje następujące nieodpłatne usługi:
 - 3.1. Dostęp do Internetu bezprzewodowego (WI-FI);
 - 3.2. Sprzątanie pokoju zgodnie z kategorią i standardem Hotelu;
 - 3.3. Budzenie o wyznaczonej godzinie;
 - 3.4. Przechowywanie rzeczy wartościowych w depozycie hotelowym;

Niemniej jednak, Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia rzeczy do depozytu, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca. W związku z powyższym, kwota środków płatniczych składanych do depozytu hotelowego może wynosić maksymalnie 3000 (słownie: trzy tysiące) złotych lub jej równowartość w walucie obcej według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z dnia złożenia do depozytu, a jeżeli kurs ten nie został danego dnia ogłoszony według ostatniego ogłoszonego kursu, a wartość przedmiotu składanego do depozytu hotelowego nie może przekraczać kwoty wskazanej powyżej. Natomiast, przedmiot składany do depozytu hotelowego może mieć maksymalnie wymiary 40 cm x 40 cm. Złożenie przedmiotu do depozytu hotelowego jest każdorazowo potwierdzane poprzez podpisanie przez Gościa oraz pracownika Hotelu protokołu złożenia przedmiotu do depozytu hotelowego.

- 3.5. Przechowanie bagażu Gościa;
Niemniej jednak, Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przechowania bagażu Gościa, jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu zajmuje on zbyt dużo miejsca albo zadeklarowana przez Gościa zawartość bagażu ma zbyt dużą wartość. Bagaż oddawany do przechowania może mieć maksymalnie wymiary 100 cm na 100 cm. Oddanie bagażu do przechowania jest każdorazowo potwierdzane poprzez wydanie kwitu bagażowego.
- 3.6. Przechowywanie rowerów Gości jedynie po uprzednim zgłoszeniu przy rezerwacji (z podaniem liczby rowerów) oraz dostępności miejsc w Hotelu na przechowanie przewidywanej liczby rowerów;
- 3.7. Zamówienie taksówki;
- 3.8. Udzielenie informacji turystycznych;
- 3.9. Dostawienie łóżeczka dla dziecka do lat 3 po uprzednim zgłoszeniu przy rezerwacji oraz dostępności łóżeczek i przystosowanych do nich pokoi w Hotelu;
4. Dodatkowo, na życzenie Gościa, Hotel oferuje następujące odpłatne usługi:
 - 4.2. Pranie bielizny;
 - 4.3. Restauracja;
 - 4.4. Bar;
 - 4.5. Wynajem sal konferencyjnych wraz z obsługą gastronomiczną;
 - 4.6. Parking;

Informacje o kosztach ww. odpłatnych usług są udzielane w recepcji Hotelu.

§6 [Wyrejestrowanie oraz sposoby płatności]

1. Po zakończeniu pobytu w Hotelu, Gość powinien udać się do recepcji Hotelu w celu wyrejestrowania się.
2. W celu uzyskania faktury za świadczone usługi, Gość powinien zgłosić żądanie jej wystawienia najpóźniej w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym Hotel wykonał usługi na rzecz Gościa.
3. Opłata za usługi świadczone przez Hotel zostanie uiszczona przez Gościa bezpośrednio w recepcji Hotelu najpóźniej w momencie rejestracji, chyba że strony ustalą inaczej. Przy rezerwacjach gwarantowanych obciążenie karty płatniczej Gościa następuje najpóźniej w dniu wyrejestrowania z Hotelu.
4. Osoby fizyczne dokonują płatności gotówką lub kartą płatniczą, natomiast podmioty wskazane w ust. 5.4. i 6 poniżej w sytuacjach tam wskazanych, mogą dodatkowo dokonywać płatności przelewem na rachunek bankowy Hotelu.
5. Za pobyt w Hotelu Gość może zapłacić w jeden z następujących sposobów:
 - 5.1. gotówką;
 - 5.2. kartą płatniczą (informację o rodzajach kart płatniczych przyjmowanych w Hotelu można uzyskać w recepcji Hotelu);
 - 5.3. przelewem z góry na podstawie wystawionej faktury proforma;
 - 5.4. przelewem, na podstawie wystawionej faktury, z zastrzeżeniem, że zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
 - 5.4.1. podmiotem zamawiającym usługę jest osoba prawna lub osoba nabywająca usługę hotelową w ramach działalności gospodarczej;
 - 5.4.2. podmiot zamawiający usługę hotelową zawrze z Hotelem umowę o świadczenie usług hotelowych w formie pisemnej i zostaną spełnione wszelkie warunki umożliwiające wybór tej formy płatności przewidziane w ww. umowie.

6. W przypadku jednostek administracji publicznej, która ze względu na regulacje wewnętrzne nie mogą dokonywać płatności z góry (np. jednostki wojskowe itp.), możliwa jest płatność przelewem, po przedstawieniu przez taką jednostkę stosownego pisemnego zamówienia na usługi Hotelu oraz akceptacji zamówienia przez Hotel bądź po zawarciu z Hotelem umowy o świadczenie usług hotelowych w formie pisemnej przewidującej tego rodzaju formę płatności.
7. Po uiszczeniu płatności pracownik recepcji Hotelu jest zobowiązany wydać Gościowi rachunek albo fakturę.
8. W czasie wyrejestrowania się Gość jest zobowiązany zwrócić kartę magnetyczną do pokoju hotelowego, z którego korzystał w czasie pobytu.

§7 [Odpowiedzialność Gości]

1. Gość Hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia urządzeń technicznych, wyposażenia pokoi hotelowych, które powstały z jego winy, w wyniku działania przechowywanych przez niego zwierząt, jak i z winy osoby, która mu towarzyszyła, była u niego zatrudniona albo go odwiedzała. Za zniszczone mienie Hotel wystawi Gościowi notę obciążeniową. Spis rzeczy stanowiących wyposażenie pokoju hotelowego stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
2. Opuszczając pokój, Gość jest każdorazowo zobowiązany do wyłączenia wszelkich urządzeń elektrycznych, zamknięcia okien, zgaszenia światła oraz zakręcenia kranów w łazience.
3. W przypadku, gdy z uwagi na stan pokoju po pobycie Gościa wymagane są prace porządkowe lub naprawcze, przekraczające standardowe usługi Hotelu w tym zakresie, zostanie naliczona dodatkowa opłata w wysokości zależnej od rozmiarów wymaganych prac. Doliczenie kwoty, o której mowa powyżej, nie wyłącza dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych ponad wartość ww. kwoty.
4. W przypadku naruszenia przez Gościa postanowień niniejszego Regulaminu, Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług na jego rzecz. Gość, któremu odmówiono dalszego świadczenia usług, jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do wskazówek Hotelu, uregulowania należności oraz ewentualnych kosztów dokonanych przez niego zniszczeń, oraz do opuszczenia Hotelu.
5. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt, nieuregulowania należności za świadczone usługi, jak również w celu zabezpieczenia roszczenia o zwrot wydatków poniesionych dla Gościa.

§8 [Odpowiedzialność Hotelu]

1. Hotel jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa lub osobę mu towarzyszącą na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. Hotel nie jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osobę przebywającą gościnnie u Gościa.
3. Rzeczą wniesioną jest rzecz, która w czasie korzystania przez Gościa z Usług Hotelu znajduje się w pokoju hotelowym albo została oddana na przechowanie lub do depozytu Hotelowi, niezależnie od miejsca faktycznego przechowywania przez Hotel rzeczy oddanych na przechowanie lub do depozytu. Pojazdów mechanicznych i rzeczy w nich pozostawionych oraz żywych zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione do Hotelu.
4. Hotel nie odpowiada za szkody wynikłe z kradzieży lub uszkodzenia samochodu Gościa lub rzeczy zostawionych w jego wnętrzu.
5. Roszczenie o naprawienie szkody z powodu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do Hotelu wygasa, jeżeli Gość po otrzymaniu wiadomości o szkodzie nie zawiadomił o niej niezwłocznie Hotelu. Gość powinien powiadomić Hotel pisemnie lub na następujący adres e-mail: **reception@goldentulipmetropolokrakow.com**, najpóźniej w terminie 7 dni od dnia uzyskania wiadomości o szkodzie.

§9 [Reklamacje]

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w standardzie świadczonych przez Hotel usług.
2. Wszelkie reklamacje powinny być zgłaszane w recepcji Hotelu ustnie lub na piśmie.
3. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług, nie później jednak niż w terminie 7 dni od zauważenia danego uchybienia.
4. Dodatkowo Gość powinien niezwłocznie zgłosić w recepcji Hotelu każdą zaobserwowaną przez niego usterkę lub awarię występującą w pokoju hotelowym.

§10 [Inne regulacje]

1. Na terenie Hotelu, poza wyznaczonymi miejscami, panuje całkowity zakaz palenia tytoniu.
2. W przypadku palenia tytoniu w miejscach do tego niewyznaczonych, jak również palenia na terenie całego Hotelu innych niedozwolonych substancji (np. marihuany), Hotel zawiadomi o tym fakcie Policję lub inne właściwe służby. Ponadto Gość może zostać obciążony przez Hotel kosztami dearomatyzacji pokoju w zryczałtowanej wysokości 500,00 złotych netto, na którą to kwotę zostanie wystawiona nota obciążeniowa.
3. Na terenie Hotelu panuje całkowity zakaz zażywania zabronionych środków odurzających lub substancji psychotropowych. Niektóre pomieszczenia Hotelu takie jak: recepcja, korytarze hotelowe, wejście do Hotelu są monitorowane.
4. W przypadku pozostawienia przez Gościa rzeczy w Hotelu po opuszczeniu go przez Gościa, Hotel podejmie próbę kontaktu z Gościem. W razie bezskutecznego kontaktu z Gościem do godziny 18:00 w dniu opuszczenia przez niego Hotelu, pokój jest protokolarnie otwierany, a pozostawione rzeczy w odpowiedni sposób zabezpieczone. Pozostawione rzeczy są przechowywane przez Hotel przez okres 3 miesięcy od opuszczenia Hotelu przez Gościa, z wyjątkiem odpadów oraz produktów o krótkim terminie przydatności. W przypadku, gdy Gość nie odbierze pozostawionych rzeczy przed upływem terminu, określonego w zd. 3, rzeczy są protokolarnie przekazywane do zniszczenia.
5. Plan ewakuacji Hotelu, znajduje się na wewnętrznej stronie drzwi do pokoju.

§ 11 [Przetwarzanie danych osobowych]

1. Dane osobowe udostępnione Hotelowi przez Gościa przetwarzane będą na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2015 r., poz. 2135) jedynie w celu wykonania umowy na świadczenie usług hotelarskich, łączącej Gościa z Hotelem, oraz dokonania transakcji kartą płatniczą bez fizycznego udziału Gościa, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
2. Podanie danych osobowych przez Gościa w celu wykonania umowy na świadczenie usług hotelarskich jest dobrowolne, jednak w przypadku ich nieprzekazania Hotelowi, a w szczególności w przypadku nieuzupełnienia karty pobytu i nieprzedstawienia przez Gościa Hotelu dowodu tożsamości, Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług hotelowych na rzecz Gościa.
3. Jeżeli Gość wyrazi zgodę, o której mowa w § 3 ust. 9 zd. 3, jego dane osobowe - z wyłączeniem danych dotyczących karty płatniczej Gościa - będą również przetwarzane dodatkowo w celu prowadzenia systemu lojalnościowego przez podmioty prowadzące hotele sieci Golden Tulip, Campanile oraz Premiere Classe z siedzibą w Wielkiej Brytanii, Belgii, Hiszpanii, Francji, Polsce, Włoszech, Luksemburgu, Holandii i Portugalii oraz przesyłania informacji handlowych lub marketingowych, co wiąże się z przekazywaniem tym podmiotom danych osobowych Gościa.
4. Gościowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich uzupełniania, uaktualniania, prostowania oraz usuwania, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem przepisów prawa albo są zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane. Wszelkie zmiany danych osobowych

Gość może dokonać poprzez złożenie właściwego oświadczenia woli Administratorowi danych osobowych.

5. Dane osobowe są usuwane z baz danych Hotelu po upływie (1) okresu przewidzianego przepisami obowiązującego prawa do dochodzenia roszczeń z tytułu wykonania zobowiązania wynikającego z dokonania rezerwacji oraz (2) okresu przewidzianego przepisami obowiązującego prawa do przechowywania dokumentów księgowych ze względu na ewentualną konieczność wykazania faktu wykonania usługi na rzecz określonego podmiotu.
6. Administratorem danych osobowych jest spółka **Dragon Hotel Investments sp.z o.o.** z siedzibą w Warszawie (00-511 Warszawa), przy ul.1, nr KRS, nr NIP, REGON :

§12 [Postanowienia końcowe]

Regulamin niniejszy wchodzi w życie w dniu 01.07.2016.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Spis rzeczy stanowiących wyposażenie pokoju hotelowego.

Załącznik nr 1 do
REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG
METROPOLO BY GOLDEN TULIP

Spis rzeczy stanowiących wyposażenie pokoju hotelowego.

SYPIALNIA

1. wyposażenie meblowe

szafa	1 szt.
stolik	1 szt.
krzesło	1 szt.
bagażnik	1 szt.
łóżko	1 szt.
materac	1 szt.

2. wyposażenie uzupełniające

telefon	1 szt.
telewizor	1 szt.
pilot do telewizora	1 szt.
podkład	1 szt.
prześcieradło	1 szt.
kołdra	1 szt.
poduszka biała	2 szt.
poduszka kolorowa dekoracyjna	2 szt.
instalacja sterująca klimatyzacją	1 szt.
lustro	1 szt.
kosz na śmieci	1 szt.
teczka	1 szt.
długopis	1 szt.
torba na pranie	1 szt.
wieszak	3 szt. / osoba

zestaw powitalny 1 szt.

3. wyposażenie oświetleniowe

lampa ścienna 2 szt.

lampa duża typu słońce 1 szt.

lampa biurkowa 1 szt.

ŁAZIENKA

1. urządzenia sanitarne

wanna z baterią i natryskiem lub kabina natryskowa 1 szt.

umywalka 1 szt.

WC 1 szt.

2. wyposażenie uzupełniające

lustro 1 szt.

kaloryfer 1 szt.

suszarka do włosów 1 szt.

ręcznik 2 szt.

dywanik łazienkowy 1 szt.

kubek plastikowy 2 szt.

ulotka ekologiczna 1 szt.

kosz na śmieci 1 szt.

torba na odpadki higieniczne 1 szt.

szczotka do WC 1 szt.

mydło 1 szt.

żel pod prysznic 1 szt.