Regulamin apartamentów MOUNTAIN DIAMOND

§ 1. Definicje

1. Wyrazy pisane w niniejszym regulaminie z wielkiej litery mają znaczenie podane poniżej.

1) Regulamin – Regulamin Świadczenia Usług Hotelowych w obiekcie Mountain Diamond,

2) Obiekt – nieskategoryzowany obiekt pod nazwą Mountain Diamond, zlokalizowany w Zakopanem pod adresem Piłsudskiego 14, prowadzony przez spółkę Rest-S Gastrox sp. z .o.o. sp. k. z siedzibą w Żywcu (34-300), ul. Stefana Batorego 16, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod

3) numerem KRS: 0000583627, NIP: 5532519886, REGON: 362866905, e-mail: recepcja@gorskidiament.com, tel.: 506 291 199.

4) Podmiot – każdy podmiot, który zawarł z Obiektem umowę o Usługę hotelową,

5) Gość - każda osoba, która jest uprawniona do uzyskania świadczenia wynikającego z zawartej przez podmiot z hotelem umowy o usługę hotelową,

6) Usługa hotelowa – usługa wynajmu pokoju/ apartamentu w Obiekcie i/lub usługa wykonywana w Obiekcie, w tym usługi dodatkowe związane z działalnością gastronomiczną, rekreacyjną, turystyczną, pielęgnacyjną, w tym zabiegi SPA, kosmetyczne, masaże, usługi lecznicze.

7) Cennik – aktualny cennik hotelowy, zawierający stawki za usługi hotelowe, który publikowany na stronie internetowej.

2. Mountain Diamond nie został skategoryzowany jako obiekt hotelarski w rozumieniu przepisu art. 35 ust. 1 pkt 1) w zw. z art. 36 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (tekst. jednol. Dz.U. 202o, poz. 2211 wraz z późn.zm.), w tym w szczególności nie został skategoryzowany jako hotel w rozumieniu przepisu art. 36 pkt 1) przywołanej powyżej ustawy, lecz stanowi inny obiekt, o którym mowa w przepisie art. 35 ust. 2 wskazanej ustawy.

§ 2. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy regulamin określa zasady postępowania w Obiekcie, stanowi integralną część każdej zawartej przez Obiekt umowy o Usługę hotelową.

2. Regulamin obowiązuje Gości zameldowanych w hotelu oraz wszystkie osoby znajdujące się w nim, w tym w Gości punktów gastronomicznych czy gabinetów SPA, osoby odwiedzające Gości oraz osoby towarzyszące Gościom w jakimkolwiek charakterze. Tym samym:

1) każdy Podmiot zawierając z Obiektem umowę, akceptuje postanowienia Regulaminu w całości i zobowiązuje się do ich przestrzegania; nadto Podmiot zawierając daną umowę: a/ potwierdza, że każdy wskazany przez niego Gość akceptuje Regulamin i będzie przestrzegać jego postanowień, b/ działania i zaniechania Gościa będą traktowane jak działania i zaniechania Podmiotu, a Podmiot przyjmuje na siebie solidarną odpowiedzialność wraz z tym Gościem za wszelkie szkody wyrządzone przez Gościa Obiektowi,

2) każdy Gość poprzez rejestrację swojego pobytu w Hotelu akceptuje Regulamin w całości, wyraża zgodę na jego obowiązywanie i zobowiązuje się do jego przestrzegania; brak akceptacji Regulaminu przez Gościa uniemożliwia skorzystanie mu ze świadczeń wynikających z zawartej umowy, zaś Podmiot który zawarł tę umowę, nie jest uprawniony do dochodzenia od Obiektu zwrotu świadczenia,

3) wszystkie osoby znajdujące się w Obiekcie, wchodząc na teren Obiektu akceptują Regulamin i zobowiązują się do jego przestrzegania.

3. Tablice informacyjne umieszczone na terenie Obiektu stanowią integralną część Regulaminu, zaś ich treść jest wiążąca dla wszystkich osób przebywających w Obiekcie.

4. Regulamin dostępny jest w recepcji Mountain Diamond oraz na stronie internetowej www.gorskidiament.com.

§ 3. Proces rezerwacji

1. Rezerwacje dokonywane są na stronie www.gorskidiament.com poprzez kliknięcie w przycisk „rezerwuj apartament”, po czym następuje przekierowanie do systemu rezerwacji online.
2. Po wprowadzeniu kryteriów wyszukiwania: termin pobytu, liczba osób pokaże się oferta pobytu wraz z kalkulacją cenową wyrażoną w kwotach brutto w walucie polski złoty.
3. Do dokonaniu wyboru apartamentu, rodzaju oferty zależnej od warunków anulacji, rodzaju pakietu, należy nacisnąć pole „rezerwuj”.
4. Przed dokonaniem rezerwacji należy zapoznać się z warunkami anulacji, usługami zawartymi w cenie usługi. Istnieje możliwość zarezerwowania dodatkowych usług hotelowych, np. powitalny poczęstunek, masaż, itp. – zgodnie z bieżącą ofertą.
5. Po naciśnięciu „dalej – do potwierdzenia” w celu dokonania rezerwacji niezbędne jest podanie danych osobowych.
6. W celu otrzymania faktury VAT konieczne jest zaznaczenie właściwej opcji.
7. Rezerwacja uważana jest na potwierdzoną w momencie otrzymania przez Podmiot wiadomości e-mail potwierdzającej rezerwację oraz wpłacenie przedpłaty w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
8. Brak wpłaty w podanym terminie oznacza anulację rezerwacji.

9. Obiekt nie bierze odpowiedzialności za porzucenie koszyka zakupowego oraz za nieskuteczne dokonanie płatności.
10. Rezerwacji można dokonać również poprzez kontakt telefoniczny lub e-mailowy z recepcją Mountain Diamond (e-mail: recepcja@gorskidiament.com, tel.: 506 291 199). Ustalenia telefoniczne lub/i mailowe zostają zawarte w potwierdzeniu rezerwacji. Umowa między Obiektem, a Podmiotem zostaje zawarta w momencie otrzymania przez Podmiot potwierdzenia rezerwacji drogą e-mailową oraz wpłacenia przez podmiot zaliczki.
11. Dokonując rezerwacji poprzez kontakt telefoniczny z działem rezerwacji/recepcją lub poprzez drogę mailową, Gość otrzymuje mailowe potwierdzenie rezerwacji (zwane dalej Potwierdzeniem), w którym zostały spisane wszystkie ustalenia telefoniczne/mailowe. W celu założenia rezerwacji w systemie rezerwacyjnym niezbędne jest podanie danych osobowych Gościa: imię, nazwisko, numer kontaktowy, adres mailowy. Gość jest zobowiązany do wpłaty zaliczki/zadatku lub całej kwoty (zwany dalej przedpłatą), zgodnie z wybraną ofertą na wskazany w Potwierdzeniu numer konta bankowego oraz z określonym tytułem przelewu, w określonym terminie. Brak dokonania przedpłaty skutkuje nie zawarciem umowy pomiędzy Gościem a Hotelem, co może skutkować usunięciem rezerwacji z systemu rezerwacyjnego. Dokonanie przedpłaty skutkuje akceptacją Regulaminów hotelu oraz informacji zawartych w potwierdzeniu rezerwacji.
12. Możliwe jest dokonanie rezerwacji osobiście w obiekcie, po potwierdzeniu dostępności przez recepcjonistę Obiektu i opłacenie z góry kwoty na pobyt.

§ 4. Anulowanie lub zmiana terminu rezerwacji usługi hotelowej

1. Zgodnie z przepisem art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednol. Dz.U. 2020, nr 287) Podmiotowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej z Obiektem umowy o Usługę hotelową.
2. Anulacja lub zmiana rezerwacji możliwa jest wyłącznie zgodnie z warunkami rezerwacji obowiązującymi w przypadku wybranej przez Podmiot oferty.
3. W przypadku przerwania Usługi z powodu leżącego po stronie Gościa zostanie pobrana cała uzgodniona cena.

§ 5. Płatności

1. Zgodnie z przepisem art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednol. Dz.U. 2020, nr 287) Podmiotowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej z Obiektem umowy o Usługę hotelową.
2. Płatność za usługę zawartą za pośrednictwem systemu rezerwacji online następuje, w zależności od wybranej oferty, elektronicznie lub tradycyjnym przelewem bankowym – w całości lub jako zaliczka 30% wartości pobytu.

3. W przypadku nieopłacenia 100% wartości zarezerwowanych usług przed przyjazdem, płatność do wysokości 100% zarezerwowanych usług następuje w momencie przyjazdu do Obiektu i rejestracji pobytu.
4. Obowiązują limity płatności gotówkowych zgodnie z obowiązującymi przepisami polskiego prawa.
5. W przypadku płatności kartą płatniczą, Obiekt może poprosić o okazanie dokumentu tożsamości w celu zapobiegania oszustwom związanym z używaniem kart płatniczych.
6. W celu uzyskania kredytu na korzystanie z usług hotelowych (np. gastronomicznych, SPA), recepcja może dokonać preautoryzacji karty płatniczej lub poprosić o depozyt.
7. W cenie za Usługę hotelową, Obiekt świadczy swoje usługi zgodnie ze swoją polityką handlową, z zachowaniem kategorii i standardu obiektu i zgodnie z zawartą umową o Usługę hotelową.
8. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

§ 5. Zameldowanie w Obiekcie – rejestracja pobytu

1. W celu rozpoczęcia świadczenia Usługi hotelowej wynikającej z zawartej umowy, konieczna jest rejestracja Gościa na pobyt w Hotelu. Do rejestracji Gościa wymagane jest podanie przez niego jego danych osobowych wyszczególnionych w karcie meldunkowej oraz okazanie przez niego w recepcji hotelowej ważnego dowodu osobistego lub paszportu potwierdzającego te dane oraz podpisanie przez Gościa karty meldunkowej. Podpisując kartę rejestracyjną Gość zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu oraz potwierdza zapoznanie się z Regulaminem. Odmowa podania przez Gościa danych osobowych i okazania przez niego dokumentu tożsamości oraz podpisania przez karty meldunkowej stanowi podstawę do odmowy świadczenia danej Usługi na rzecz Gościa, bez możliwości dochodzenia wobec Obiektu przez Gościa roszczeń z tego tytułu, w tym w szczególności bez możliwości dochodzenia roszczeń o zwrot równowartości niespełnionego świadczenia.
2. Nieletni są rejestrowani wraz z Gościem pełnoletnim na jego karcie meldunkowej. Nieletni nie składają podpisów pod kartą rejestracyjną. Należy okazać dokumenty wskazujące na pokrewieństwo dorosłego opiekuna z osobą małoletnią. W przypadku braku stosownego dokumentu Obiekt ma obowiązek ustalić relację między osobą dorosłą a małoletnim, zgodnie ze standardami ochrony osób małoletnich.
3. Poza przypadkami wskazanymi w ust. 1 powyżej, Obiekt może odmówić rejestracji Gościa na pobyt, jeżeli Gość w przeszłości naruszył Regulamin lub znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

4. Osoby niezarejestrowane na pobyt w Obiekcie mogą przebywać gościnnie w apartamencie od godziny 7:00 do godziny 22:00. Jeżeli osoba niezarejestrowana na pobyt w Obiekcie zostanie w nim po godzinie 22:00, to niezależnie od czasu jaki przebywała w Obiekcie zostanie obciążona za pełną dobę hotelową, a za płatność odpowiada osoba zarejestrowana w Obiekcie.
5. Gość nabywa roszczenie o korzystanie z konkretnego apartamentu, wybranego w procesie rezerwacji, jednakże z przyczyn technicznych Obiekt może zmienić rezerwację na inny apartament w tym samym poziomie cenowym.
6. Gość nie może przelać praw do korzystania z apartamentu.
7. Gość ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone przez niego spółce Gastrox -S sp. z o.o. sp. k. oraz osobom trzecim.
8. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby niepełnoletniej, która przebywa z nim w Obiekcie. Dodatkowo przyjmuje na siebie obowiązek nadzoru i opieki nad nią.

§ 6. Doba hotelowa

1. Apartamenty wynajmowane są na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 16.00 w dniu rejestracji pobytu, a kończy o godz. 11.00 w dniu następnym.
3. Doba hotelowa nie może zostać przedłużona. Jej przedłużenie, po sprawdzeniu dostępności z recepcją, oznacza rezerwację apartamentu na kolejną dobę zgodnie z obowiązującym cennikiem. Wynika to z unikalności każdego z apartamentów i ich obecności w systemie rezerwacji online.
4. Brak opuszczenia pokoju przez Gościa z upływem ostatniej doby hotelowej określonej zawartą umową o Usługę hotelową, oznaczać będzie zawarcie przez Gościa w sposób dorozumiany umowy o Usługę hotelową co do tego pokoju na kolejną dobę hotelową, a to zgodnie ze stawką wynikającą z Cennika. Taka kolejna doba hotelowa rozpoczynać się będzie niezwłocznie po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, o której mowa w zdaniu poprzednim. Jeżeli jednak dany pokój został wynajęty na kolejną dobę dla innego Gościa, Obiekt ma prawo do komisyjnego wejścia do pokoju, opróżnienia pokoju z rzeczy osobistych Gościa i przygotowania pokoju na potrzeby kolejnej rezerwacji.
5. Jeżeli Podmiot dokonując rezerwacji apartamentu w Obiekcie, nie określił czasu pobytu, przyjmuje się, że zawarł umowę o Usługę hotelową na jedną dobę.
6. Wymeldowanie uważa się za skuteczne w momencie zwrotu w recepcji kart dostępu w takiej ilości, jaka została wydana przy rejestracji pobytu, oraz

uiszczenia opłaty za wszystkie usługi, które nie zostały opłacone w momencie rejestracji pobytu.

7. Skrócenie doby hotelowej nie ma wpływu na cenę Usługi hotelowej. Skrócenie pobytu również nie ma wpływu na cenę Usługi hotelowej, na którą została zawarta umowa.

§ 7. Odpowiedzialność Gościa

1. Gość ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór Usług w systemie rezerwacji oraz za ich adekwatność do potrzeb swoich i osób mu towarzyszących.
2. Za wszelkie szkody powstałe na mieniu Obiektu, na mieniu własnym Gościa czy mieniu innych osób, czy to dokonanych celowo, czy nieumyślnie, czy w skutek zaniechania, Gość ponosi pełną odpowiedzialność. Dotyczy to również szkód wyrządzonych przez osoby zaproszone do Obiektu przez Gościa, przez osoby towarzyszące mu, przez osoby małoletnie, jak również przez zwierzęta, które Gość wprowadził do Obiektu.
3. Obiekt zastrzega sobie prawo do indywidualnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
4. Uciążliwe zabrudzenia, trudne lub niemożliwe do usunięcia, również będą indywidualnie wyceniane, w szczególności jeśli uniemożliwią przyjazd kolejnych Gości do apartamentu.
5. Przy wyjściu z apartamentu Gość jest zobowiązany zadbać o bezpieczeństwo, w szczególności zgasić światła, zamknąć okna i drzwi balkonowe, wyłączyć wszelkie urządzenia elektryczne i elektroniczne, jak również zamknąć krany i zweryfikować zamknięcie drzwi.
6. Pobyt Gościa w apartamencie nie może powodować powstawania silnych zapachów (np. palenie kadzideł).
7. Gość zobowiązany jest do pozostawienia apartamentu i części wspólnych w niezmienionym stanie. Zabronione jest dokonywane przeróbek, zmian w wyposażeniu czy instalacjach.
8. Osoby małoletnie korzystają z Usługi Hotelowej pod nadzorem pełnoletnich opiekunów. W szczególności nieletni w wieku poniżej 13 lat powinni znajdować się pod stałym nadzorem.
9. Gość zobowiązany jest do zachowania ciszy nocnej trwającej w godzinach 22:00 – 6:00.

§ 8. Odpowiedzialność Obiektu

1. Obiekt ponosi wobec Gościa odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub

uszkodzenia rzeczy Gościa jest ograniczona ustawowo, jeżeli przedmioty te nie są złożone w depozycie recepcji lub w sejfie, który jest dostępny w każdym apartamencie.

2. Obiekt może odmówić przyjęcia depozytu jeżeli:
   1) Zagraża on bezpieczeństwu,
   2) Rozmiar jest zbyt duży do przechowania w sejfie,
3. Hotel nie świadczy usługi przechowania pojazdów, bądź dozoru pojazdów. Zasady wynajmu miejsca postojowego na parkingu niestrzeżonym Obiektu określa odrębny regulamin parkingu.
4. Przedmioty pozostawione w Obiekcie po wyjeździe Gościa, po konsultacji z Goście zostaną przesłane na wskazany przez Gościa adres na koszt Gościa. W przypadku braku decyzji lub braku kontaktu, przedmioty pozostaną na przechowaniu przez okres 1 miesiąca. Nie dotyczy to produktów spożywczych, które zostaną niezwłocznie zutylizowane.

§ 9. Reklamacje

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych Usług, Gość zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania recepcji w celu umożliwienia Obiektowi poprawy jakości świadczonych usług.
2. Reklamacja może zostać złożona:
   1) pisemnie – na adres Obiektu: Mountain Diamond, ul. Piłsudzkiego 14,

      34-500 Zakopane,
   2) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: recepcja@gorskidiament.com
3. Treść reklamacji winna zawierać:
   1) imię i nazwisko Gościa, bądź Podmiotu, który składa reklamację,
   2) daty pobytu, numer apartamentu,
   3) przedmiot reklamacji,
   4) dane kontaktowe składającego reklamację, w tym adres do doręczeń oraz adres poczty elektronicznej e-mail.
4. Obiekt poinformuje o sposobie rozpatrzenia reklamacji pisemnie, bądź mailowo, a to w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Szczegółowe informacje odnośnie pozasądowego rozwiązywania sporów dostępne są pod adresami:

   http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

http://ec.europa.eu/consumers/odr/

§ 10. Postanowienia dodatkowe

1. Wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu, w szczególności Goście obowiązani są do przestrzegania przepisów prawa, zasad kultury osobistej oraz powszechnie przyjętych norm kulturowych obowiązujących w danym czasie.
2. Na terenie całego Obiektu obowiązuje zakaz słuchania głośnej muzyki, głośnego zachowania, agresji i używania wulgaryzmów.
3. Na terenie całego Obiektu obowiązuje surowy zakaz palenia artykułów tytoniowych.
4. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej zabrania się zasłaniania lub wyłączania czujników dymu.
5. W razie zakłócenia pobytu innym Gościom, Obiekt może rościć sobie praw odszkodowania w momencie, kiedy Goście, których pobyt został zakłócony, będą rościli sobie prawo do zadośćuczynienia od Obiektu.
6. Zabronione jest posiadanie i przechowywanie produktów nielegalnych i niebezpiecznych.
7. Zabronione jest prowadzenie działalności zarobkowej w apartamentach i na terenie Obiektu, działalności, która nie została zaakceptowana przez Obiekt. W szczególności dotyczy do handlu, usług masażu czy usług kosmetycznych, usług nauki pływania czy treningów sportowych, jak i innych usług.
8. W Obiekcie obowiązuje zakaz poruszania się na rolkach, wrotkach, deskorolkach, rowerach, hulajnogach i innych urządzeniach transportu osobistego, a także zakaz używania dronów w obiekcie jak i jego okolicy.