

REGULAMIN HOTELOWY

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

Regulamin został sporządzony przez Spółkę POLSKIE TATRY S.A., (dalej: „Usługodawca”), właściciela Kompleksu Antałówka, który określa zasady funkcjonowania Kompleksu, świadczenia usług pobytowych, zasady dokonywania rezerwacji, miejsca pobytu oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez Serwis internetowy prowadzony pod adresem www.antalowka-zakopane.pl. Usługi świadczone w Kompleksie to usługi: pobytowe, gastronomiczne, wynajem sali konferencyjnej, wynajem miejsca parkingowego/garaży oraz usługi rekreacyjne i zdrowotne.

Kompleks Antałówka to Zespół Pensjonatów Antałówka (dwa 3 gwiazdkowe Pensjonaty: Antałówka I oraz Antałówka II - część hotelowa), który razem z Termami (hala basenowa, zewnętrzny taras oraz Strefa Saun – część rekreacyjna) oraz Centrum Rehabilitacji i Zdrowia POLSKIE TATRY S.A. (część zdrowotna) tworzą całość. Część hotelowa połączona jest z częścią rekreacyjną budynkiem zwanym dalej przewiązką.

B. DEFINICJE:

Gość hotelowy – osoba wynajmująca pokój w Zespole Pensjonatów Antałówka***.

Pokój hotelowy – pokój/apartament/studio lub studio VIP, znajdujące się w Zespole Pensjonatów Antałówka***.

Usługodawca – Spółka POLSKIE TATRY S.A. – właściciel Kompleksu Antałówka.

Kompleks - Pensjonat Antałówka I***, Pensjonat Antałówka II***, Centrum Rehabilitacji i Zdrowia POLSKIE TATRY S.A., Aqua Park Zakopane (Termy, zewnętrzny taras i Strefa Saun), Przewiązka.

Zespół - Pensjonat Antałówka I*** oraz Pensjonat Antałówka II*** - część hotelowa.

Termy – hala basenowa i taras zewnętrzny oraz Strefa Saun w Aqua Park Zakopane – część rekreacyjna.

Centrum – Centrum Rehabilitacji i Zdrowia POLSKIE TATRY S.A. (podmiot leczniczy) – część zdrowotna.

Hotel – inaczej kierownictwo, personel oraz obsługa sprzątająca w Zespole Pensjonatów Antałówka***.

Serwis – strona internetowa umożliwiająca rezerwację pobytu on-line, za pomocą systemu rezerwacyjnego.

System hotelowy – system, gdzie znajdują się wszystkie informacje o pobycie Gościa hotelowego i jego współtowarzyszy.

C. REZERWACJA:

1. Możliwość rezerwacji pobytu w Zespole dostępna jest:
 - a) drogą telefoniczną oraz e-mail – wykorzystując do tego celu numer telefonu (Usługodawcy) dostępny w Serwisie: <https://www.antalowka-zakopane.pl/pl/kontakt>,
 - b) osobiście – w Dziale rezerwacji lub recepcji Zespołu,
 - c) poprzez system rezerwacji – interaktywny formularz udostępniony przez osoby trzecie za pośrednictwem Serwisu umożliwiający dokonanie rezerwacji miejsca w Zespole dostępnym w Systemie hotelowym.
2. Płatności – Serwis zapewnia Gościowi hotelowemu możliwość dokonania płatności: przelewem, kartą płatniczą, gotówką.

D. DOBA HOTELOWA:

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się od godziny 15.00 w dniu wynajmu i trwa do godziny 12.00 dnia następnego.
3. Jeżeli Gość wynajmując Pokój hotelowy nie określi czasu pobytu, przyjmuje się, że jest to najem na jedną dobę.
4. W przypadku przedłużenia pobytu poza okresem wskazanym w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić takie życzenie w recepcji Zespołu najpóźniej do godziny 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu Pokoju hotelowego. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę możliwości.
5. Zatrzymanie się Gościa w Pokoju hotelowym po godzinie 14.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku gdy Gość opuści Pokój do godziny 18.00, naliczona zostanie opłata za pół doby.
6. W przypadku gdy Gość będzie chciał zakwaterować się wcześniej niż wskazana powyżej doba hotelowa, czyli pomiędzy godziną 7:00-15.00, jest to traktowane jako przedłużenie pobytu, co w rezultacie skutkuje naliczeniem opłaty za pół doby.
7. Życzenie skrócenia pobytu musi zostać zgłoszone przez Gościa hotelowego w recepcji Zespołu najpóźniej do godziny 18:00 na dzień przed planowanym skróceniem pobytu. W przeciwnym razie kolejną dobę hotelową uznaje się za rozpoczętą, chyba, że regulamin i ustalenia wykupionej przez Gościa hotelowego oferty stanowi inaczej.
8. W zespole cisza nocna obowiązuje w godzinach 22.00 – 6.00.

E. POKÓJ HOTELOWY:

1. Każdy Pokój hotelowy wyposażony jest standardowo w łóżko/ka, stolik, szafę, TV, radio, oświetlenie, pościel oraz ręcznik hotelowy (logotyp brązowy).
2. Każdy Pokój hotelowy posiada pełen dostęp do węzła sanitarnego (łazienkę) wyposażoną w wannę lub prysznic, kosmetyki hotelowe (m.in. mydło/żel pod prysznic).
3. Pokoje hotelowe znajdujące się w Pensjonacie Antałówka I posiadają dodatkowo: szlafrok hotelowy (logotyp brązowy), kaptcie hotelowe oraz ręcznik kąpielowy (logotyp niebieski), służący do

użytkowania na Termach oraz jednorazową wstawkę do pokoju w postaci butelki wody (0,5l). Zabrania się wnoszenia szlafroka hotelowego i ręczników: hotelowego i kąpielowego poza teren Kompleksu.

4. Każdorazowo, opuszczając Pokój hotelowy, Gość hotelowy ma obowiązek należycie go zabezpieczyć, aby dostęp osób trzecich nie był możliwy. W czasie nieobecności Gościa w Pokoju hotelowym okna i drzwi muszą pozostać zamknięte.
5. Zabrania się Gościowi hotelowemu dokonywania jakichkolwiek zmian w Pokoju hotelowym i jego wyposażeniu poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.

F. ZAKWATEROWANIE, MELDOWANIE, POBYT:

1. Recepcja Zespołu znajduje się w Pensjonacie Antałówka I, czynna jest 24 godziny na dobę.
2. W Zespole obowiązuje procedura przyjęcia Gościa (wypełnienie Karty Rejestracyjnej Gościa, okazanie dowodu tożsamości recepcjoniście celem weryfikacji danych oraz zarejestrowanie Gościa w Systemie hotelowym Zespołu).
3. Karta Rejestracyjna Gościa zawiera w szczególności:
 - a) Dane osobowe Gościa hotelowego (zamawiającego) i jego współtowarzyszy.
 - b) Klauzulę Informacyjną, dotyczącą Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27.04.2016 r. zwaną dalej RODO.
 - c) Oświadczenia Gościa hotelowego m.in. zgody marketingowe, covidowe oraz dotyczące celu podróży/pobytu, które są wymagane w związku z aktualną sytuacją epidemiologiczną w kraju.
4. Osoby, które nie akceptują procedury przyjęcia Gościa i nie wyrażają zgody na okazanie dowodu tożsamości, nie mogą zostać przyjęte do Zespołu.
5. Po zameldowaniu Gość hotelowy otrzymuje kartę pobytu, która jest jednocześnie dokumentem potwierdzającym pobyt oraz świadczenia w nim zawarte. Powyższa karta stanowi podstawę do udzielania należnych zniżek/rabatów oraz upustów na inne usługi świadczone w Spółce POLSKIE TATRY S.A.
6. Gość hotelowy nie może przekazać Pokoju innym osobom, które nie są wskazane na karcie pobytu.
7. Osoby, które nie otrzymały karty pobytu nie mogą przebywać w Pokoju hotelowym w godzinach od 22.00 do 7.00.
8. Przy zameldowaniu Gość hotelowy otrzymuje identyfikator basenowy (transponder), który uprawnia go do skorzystania z usług gastronomicznych na Termach, w szczególności w Aqua Barze, w Barze Plaża zlokalizowanym na zewnętrznym tarasie widokowym oraz z innych usług w Strefie Saun (m.in. ręcznik, kosmetyki, woda itd.).
9. Hotel jest zobowiązany do pobrania opłaty miejscowej w kwocie zgodnej z obowiązującymi przepisami.

G. USŁUGI DODATKOWE ZAWARTE W CENIE POBYTU:

1. Gość hotelowy Zespołu posiada możliwość skorzystania z nielimitowanego wstępu do Term i Strefy Saun, to oznacza, że wielokrotnie w ciągu dnia może korzystać z atrakcji wodnych i saun m.in. sauny fińskiej, biosauny, sauny solankowej, łaźni parowej, kabiny zimowej, pokoju relaksacyjnego.
2. Pobyt na Termach rozpoczyna się od momentu przejścia przez bramkę wejściową zlokalizowaną w strefie mokrej na Przewiązce (Poziom 0) w Pensjonacie Antałówka I.
3. Codziennie od godziny 22:00 do godziny 9:00 obowiązują zakaz korzystania z przejścia na Termy.
4. Na terenie Kompleksu obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz e-papierosów.
5. W przypadku naruszenia powyższych zakazów Gość hotelowy może zostać obciążony karą umowną w wysokości 400 zł za każde stwierdzone naruszenie zakazu, dodatkowo w przypadku naruszenia punktu 3 zobowiązuje się do pokrycia kosztów wymiany wody i dezynfekcji w basenach i atrakcjach Aqua Park Zakopane oraz kosztów związanych z przerwą technologiczną tym spowodowaną.
6. Miejsce parkingowe przy Zespole, wliczone jest w cenę pobytu. Pozostawienie samochodu po zakończonym pobycie skutkuje poniesieniem dodatkowych kosztów, zgodnie z aktualnym i obowiązującym regulaminem parkingowym.
7. Śniadania serwowane są w restauracji/ach hotelowej/ych w godzinach ustalonych przez Hotel.
8. Istnieje możliwość skorzystania z pokoju zabaw dla dzieci, zlokalizowanym na poziomie 3 w Pensjonacie Antałówka I w godzinach ustalonych przez Hotel.

H. USŁUGI DODATKOWO PŁATNE NIE ZAWARTE W CENIE POBYTU:

1. Dodatkowo płatne są usługi gastronomiczne zlokalizowane na Termach oraz inne w Strefie Saun (m.in. ręcznik, kosmetyki, woda itd.). Za powyższe usługi można zapłacić na miejscu gotówką lub używając identyfikatora basenowego (transpondera) otrzymanego przy zameldowaniu. Powyższy identyfikator służy do otwarcia kredytu hotelowego, który umożliwia automatycznie przeniesienie wartości zrealizowanych, powyższych usług na rachunek hotelowy, który znajduje się w Systemie hotelowym.
2. Gość hotelowy posiadający otwarty kredyt hotelowy zobowiązany jest do autoryzacji usług (potwierdzenia skorzystania) wskazanych w punkcie 1.
3. Dodatkowo płatne są również usługi gastronomiczne, zlokalizowane na poziomie 2 w Pensjonacie Antałówka I, w szczególności w Lobby Bar oraz Restauracji czynnych codziennie w godzinach ustalonych przez Hotel.
4. Usługi zdrowotne świadczone w godzinach ustalonych przez Hotel w Centrum zlokalizowanym na poziomie -1 w Pensjonacie Antałówka I, płatne są dodatkowo. Po skorzystaniu z powyższych usług, wartość ich zostaje przeniesiona na rachunek hotelowy, który znajduje się w Systemie hotelowym. Gość zobowiązany jest do dokonania ich autoryzacji czyli potwierdzenia skorzystania.
5. Inne dodatkowe opłaty podczas pobytu Gościa hotelowego:
 - Opłata za zgubiony identyfikator basenowy (transponder) wynosi 80,00 zł.
 - Opłata za zgubiony klucz do szafki basenowej lub ręcznik basenowy wynosi 60,00 zł.
 - Opłata za zgubiony szlafrok hotelowy wynosi 150,00 zł.

- Opłata (kaucja zwrotna) za wypożyczony szlafrok hotelowy wynosi 150,00 zł.
 - Jednorazowa opłata za wypożyczenie szlafroka hotelowego wynosi 15,00 zł.
 - Opłata za wypożyczenie ręcznika kąpielowego wynosi 5,00 zł.
 - Opłata za zamówienie dodatkowej wody do Pokoju hotelowego (0,5 l) wynosi 3,00 zł.
 - Opłata za zgubiony klucz do Pokoju hotelowego wynosi 100,00 zł.
6. Wszelkie dodatkowe usługi i opłaty wymienione powyżej, Gość hotelowy ma obowiązek uiścić najpóźniej podczas wykwaterowania z Zespołu przy regulacji rachunku hotelowego. W przypadku zwrócenia szlafroka hotelowego w recepcji Zespołu, naliczona wcześniej kaucja za wypożyczenie szlafroka zostanie zwrócona Gościowi hotelowemu.

I. DODATKOWE USŁUGI ŚWIADCZONE W ZESPOLE PENSJONATÓW ANTAŁÓWKA:

1. Sprzątanie Pokoi hotelowych w Zespole odbywa się codziennie.
2. Opłata za dodatkowe sprzątanie Pokoju hotelowego lub innych powierzchni znajdujących się na terenie Zespołu oraz innych nietypowych, zabrudzonych, powstałych z winy Gościa hotelowego jest zróżnicowana i uzależniona od stopnia powstałych zabrudzeń oraz każdorazowej kalkulacji kosztów sprzątania przedstawionej przez Hotel.
3. Na życzenie Gościa hotelowego, Hotel świadczy nieodpłatnie usługi: udzielania informacji związanych z aktualnym pobytem oraz informacji o dostępnych ofertach i atrakcjach innych obiektów, które należą do Spółki POLSKIE TATRY S.A., budzenia o wyznaczonej godzinie, przechowywania bagażu w czasie pobytu Gościa hotelowego, zamawiania transferów, transportu oraz taksówek.

J. POBYT GOŚCIA HOTELOWEGO ZE ZWIERZĘCIEM:

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt na terenie Zespołu, Gość hotelowy może przebywać z nimi tylko i wyłącznie uiszczając dodatkową opłatę wynoszącą odpowiednio 50,00 zł/zwierzę/doba.
2. Zgodę na pobyt zwierzęcia wydaje dział rezerwacji Zespołu podczas rezerwacji pobytu lub recepcja Zespołu w trakcie procedury meldowania Gościa.
3. Gość hotelowy ponosi wszelką odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez jego zwierzę oraz zobowiązany jest do usunięcia wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę na terenie Zespołu.
4. W zależności od gatunku, zwierzę musi posiadać aktualne świadectwo szczepienia przeciwko wściekliznie oraz wszelkie zabezpieczenia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa pozostałych Gości hotelowych i personelu (smycz, kaganiec, klatkę itp.).
5. Obowiązuje bezwzględny zakaz wprowadzania zwierząt do części gastronomicznej obiektu.
6. Zwierzę, którego zachowanie zakłóca pobyt innych Gości hotelowych przebywających na terenie Zespołu oraz, które odbiega od ogólnie przyjętych norm jest traktowane jako zachowanie naruszające porządek publiczny m.in.: ciągłe szczekanie, wycie, samowolne bieganie podczas pobytu, gryzienie oraz drapanie części wyposażenia. W przypadku skarg na piśmie ze strony innych Gości hotelowych lub personelu, Hotel ma prawo poprosić właściciela o zdyscyplinowanie zwierzęcia, a w przypadku braku skutku i kolejnych skarg, Hotel ma prawo również do odmowy świadczenia dalszych usług Gościowi hotelowemu.

K. PRAWA I OBOWIĄZKI GOŚCIA HOTELOWEGO:

1. W przypadku wystąpienia jakiejkolwiek szkody w mieniu Gościa hotelowego, ma on obowiązek natychmiastowego zgłoszenia w/w szkody w recepcji Zespołu, w przeciwnym razie jakiejkolwiek roszczenia Gościa hotelowego z tego tytułu nie będą rozpatrywane przez Hotel.
2. Gość hotelowy odpowiada za otrzymany klucz do Pokoju hotelowego oraz identyfikator basenowy i ponosi odpowiedzialność za jego zgubienie bądź zniszczenie.
3. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia, zniszczenia, zabrudzenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Zespołu, powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
4. Gość hotelowy oraz odwiedzające go osoby, powinny zachowywać się w sposób kulturalny i nie przeszkadzać w pobycie innym Gościom hotelowym korzystającym z usług Kompleksu.
5. Gość hotelowy, którego zachowanie stanowi zagrożenie dla innych Gości hotelowych przebywających na terenie Kompleksu oraz naruszający porządek publiczny, może zostać usunięty z terenu Kompleksu. W związku z powyższym, Hotel będzie zmuszony do wezwania odpowiednich służb porządkowych, które jednoznacznie uznają, iż w/w zachowanie narusza porządek publiczny.
6. Gość hotelowy ma obowiązek uiszczenia zapłaty za nocleg i wszystkie usługi dodatkowe, z jakich skorzystał podczas swojego pobytu.
7. Gość hotelowy ma prawo do zmiany Pokoju hotelowego, jeżeli poda ku temu istotne przyczyny (np. uszkodzenia techniczne).
8. Gość hotelowy ma prawo do spożywania posiłków w miejscach i w godzinach ich serwowania przez Zespół.
9. Gość hotelowy ma prawo do zgłoszenia personelowi hotelowemu, w szczególności recepcji Zespołu niewłaściwych zachowań innych Gości hotelowych.

L. PRAWA I OBOWIĄZKI HOTELU:

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, sprzętu elektronicznego oraz innych rzeczy i przedmiotów wartościowych albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli nie zostaną one oddane do depozytu w recepcji Zespołu.
2. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w Pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa hotelowego będą odesłane na jego koszt, na wskazany adres, za pobraniem. W przypadku braku dyspozycji, Hotel przechowuje przedmioty przez okres trzech miesięcy.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług Gościowi hotelowemu, który je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, w szczególności zapłaty za poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Zespołu.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa hotelowego, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy w szczególności: wyrządzając szkodę w mieniu Kompleksu i mieniu innych Gości hotelowych lub zakłócił ogóle funkcjonowanie Kompleksu. Wyrządził również szkodę na osobie Gościa hotelowego, odwiedzających go osób lub personelowi.

Ł. REKLAMACJE:

1. W przypadku powstania zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, takie kwestie należy zgłaszać niezwłocznie z chwilą powstania problemu w recepcji Zespołu, co umożliwi obsłudze natychmiastową reakcję.
2. Recepcja Zespołu zgłosi powyższy problem kierownikowi Zespołu, który będzie starał się rozwiązać problem polubownie.
3. W przypadku dalszych zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług, Gość hotelowy ma prawo do zgłoszenia na piśmie Reklamacji w recepcji Zespołu. Powyższa Reklamacja będzie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty złożenia jej w recepcji.
4. W przypadku zastrzeżeń co do jakości świadczonych usług oraz działalności Kompleksu, zgłaszanych podczas wymeldowywania, Hotel nie uwzględni powyższych uwag Gościa hotelowego z powodu zbyt późnego ich zgłoszenia i nie będą one podstawą do złożenia Reklamacji na piśmie ujętej w pkt 2.

M. BEZPIECZEŃSTWO:

1. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w Pokojach hotelowych: grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, niestanowiących wyposażenia Pokoju. Nie dotyczy to ładowarek, zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
2. Ze względu na uzasadnione podejrzenie wystąpienia zagrożenia dla życia lub zdrowia osób przebywających na terenie Zespołu, Hotel w tym przypadku kierownik (administrator) Zespołu lub osoba przez niego upoważniona, może wydać decyzję o ewakuacji osób z zagrożonego terenu przed przybyciem Policji i Straży Pożarnej. Ogłoszenie i przeprowadzenie ewakuacji nie będzie podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Usługodawcy lub kierownika (administratora) oraz osób zarządzających i kierujących ewakuacją.
3. W przypadku usłyszenia alarmu pożarowego lub komunikatu ewakuacyjnego należy natychmiast opuścić Pokój hotelowy, upewniając się czy drzwi do niego zostały zamknięte.
4. Po opuszczeniu Pokoju hotelowego należy kierować się do najbliższych oznakowanych drzwi ewakuacyjnych, klatek schodowych, a następnie zachowując spokój, należy opuścić budynek kierując się znakami ewakuacyjnymi wyznaczającymi kierunki ewakuacji.
5. W przypadku zadymienia dróg ewakuacyjnych, należy poruszać się w pozycji pochylonej, starając się trzymać głowę jak najbliżej podłogi, osłaniając jednocześnie wilgotną chustką drogi oddechowe, poruszać się wzdłuż ścian, by nie stracić orientacji co do kierunku ewakuacji.
6. Ewakuując się z budynku nie należy wykorzystywać wind, ponieważ w przypadku pożaru windy pozostają nieczynne.
7. W czasie ewakuacji należy zachować spokój i postępować zgodnie z poleceniami personelu hotelowego.
8. Z chwilą zauważenia pożaru, dymu wydobywającego się z pomieszczenia lub wyczuwalnego zapachu, należy natychmiast powiadomić recepcję Zespołu oraz w razie konieczności inne osoby przebywające w Pokojach hotelowych na danym piętrze.
9. Jeżeli z uwagi na swoją niesprawność lub stan zdrowia Gość hotelowy będzie miał jakiegokolwiek wątpliwości co do tego, jak zachować się po ogłoszeniu alarmu pożarowego, powinien natychmiast skontaktować się z recepcją Zespołu.

N. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Gość hotelowy oraz Usługodawca zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę. Realizacja usług oraz pobytu Gościa hotelowego w Kompleksie odbywa się na zasadach określonych w powyższym Regulaminie.
2. Regulamin hotelowy jest dostępny do wglądu w recepcji Zespołu, w każdym Pokoju hotelowym, a także na stronie internetowej.