

REGULAMIN ORAZ POLITYKA PRYWATNOŚCI KOMPLEKSU SZTYGARKA

REGULAMIN HOTELU

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Właścicielem KOMPLEKSU SZTYGARKA/HOTELU jest firma Masters Catering Sp. z o. o. ul. Rozdroże 10A, 30-333 Kraków, NIP: 6793106824.
2. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując wymienionych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
3. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu.
4. Regulamin dostępny na stronie internetowej www.sztygarka.pl
5. W hotelu funkcjonuje system kodowy wejść do budynku oraz pokoi
6. Opiekunem Gościa w Hotelu jest Recepcja , tel. 604614009 lub 735989573, recepcja jest dostępna w godzinach od 8:00 do 16:00 przez 7 dni w tygodniu.

§2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 13:00 do godz. 10:00 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 07:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.
5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu.
6. Gość za dodatkową opłatą może przedłużyć dobę hotelową po stawce obowiązującej na dany dzień.
7. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

§3 REZERWACJA I REJESTRACJA

1. Każdy z Gości rejestrujący się w pokoju (Gość główny oraz osoby towarzyszące) zobligowany jest podać swoje dane i złożyć podpis na karcie rejestracyjnej we wskazanym miejscu.
2. Rezerwacji pokoi można dokonywać telefonicznie, osobiście, drogą e-mailową lub poprzez portale rezerwacyjne oraz stronę internetową www.sztygarka.pl. Każdorazowo rezerwację należy potwierdzić podając imię i nazwisko gościa, telefon kontaktowy do gościa oraz termin pobytu.
3. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom –niezarejestrowanym w Hotelu, nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiszcili należną za pobyt opłatę.
4. Goście nie mogą przekazywać kodów dostępu osobom trzecim.
5. W Hotelu mogą zostać zakwaterowane tylko osoby, które nie cierpią na żadne choroby zakaźne.
6. Osoby niezarejestrowane w hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godz. 7:00 do godz. 22:00
7. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 23:59 w przeddzień przyjazdu w lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Hotel obciąży Gościa opłatą za całość zaplanowanego pobytu. Jeśli Gość dokonał rezerwacji bezwrotnej, opłaconej z góry, nie ma możliwości anulowania tej rezerwacji.
8. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby lub/oraz po wejściu Gościa do pokoju, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel Świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w formie email na adres gm@sztygarka.pl co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - a. warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku
 - b. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu
 - c. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu
 - d. sprzątanie Hotelu i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie
 - e. sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hotel dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność
4. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa za usługi, produkty hotelu lub/oraz koszt wyrządzonych szkód w hotelu w przypadku niuregulowania należności przez Gościa w Hotelu. Innymi słowy hotel może podjąć decyzję o obciążeniu karty Gościa w przypadku jego nieobecności i tylko wtedy jeśli jego pobyt w hotelu się zakończył.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
2. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
3. Osoby nieletnie nie mogą się rejestrować bez obecności i potwierdzonej rejestracji osoby dorosłej –opiekuna prawnego.
4. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób lub osób odwiedzających te ostatnie. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia Gościa

REGULAMIN ORAZ POLITYKA PRYWATNOŚCI KOMPLEKSU SZTYGARKA

za wyrządzone szkody po jego wyjeździe. Cennik wyposażenia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Cennik szkód i prac dodatkowych stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu. Niezależnie od cennika, hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej i odrębnej wyceny zniszczeń w zależności od prac koniecznych do usunięcia szkody.

5. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
6. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor i radio, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić, czy zamknął za sobą drzwi.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu Hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przekraczających możliwość przechowania w depozycie hotelowym a także przedmiotów wielkogabarytowych, których zdeponowanie jest utrudnione.
4. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt niezależnie od tego czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym czy na parkingu przed frontem hotelu. Pracownicy hotelu nie świadczą usług parkowania aut.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt w wypadku wyraźnej prośby/dyspozycji Gościa. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, hotel przechowa te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie ulegną one kasacji.

§8 CISZA NOCNA

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego.
2. Zakłócanie ciszy nocnej będzie się wiązało z reakcją personelu i upomnieniem a w dalszej kolejności -z nałożeniem opłaty za zakłócanie ciszy nocnej zgodnie z Zał. nr 2 niniejszego regulaminu.

§9 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Manager
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług i złożona w formie pisemnej na adres mailowy gm@szttygarka.pl

§10 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel akceptuje zwierzęta, jednakże właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do prowadzenia go na uwięzi na terenie Hotelu oraz do usuwania wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę.
2. Obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt do gastronomicznej części hotelu.
3. We wszystkich pokojach jest zakaz palenia papierosów w tym urządzeń/papierosów elektronicznych i wszystkich pochodnych. Za złamanie zakazu gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 1000 zł brutto za każdą dobę, gdzie stwierdzono, że Gość w pokoju palił (zapach, niedopałki, popiół w pokoju).
4. W Hotelu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
5. Hotel nie przechowuje żywności Gości ze względów sanitarno-epidemiologicznych.
6. Hotel nie wydaje Gościom leków.
7. W Hotelu nie obsługuje się osób w stanie nietrzeźwym.
8. Hotel nie świadczy usług wymiany obcej waluty.
9. Z uwagi na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych—świec, grzałek i innych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
10. Hotel zastrzega sobie prawo do sprawdzenia stanu technicznego pokoju raz na 24 godziny.
11. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu.
12. Zakazują się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
13. Wszelkie inne kwestie regulują wewnętrzne procedury hotelu.

§11 AKCEPTACJA REGULAMINU

Dokonanie rezerwacji oraz rozpoczęcie pobytu w Hotelu oznacza akceptację niniejszego regulaminu i zobowiązanie do jego przestrzegania.

§12 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe Gości są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Klauzula informacyjna dostępna jest w recepcji hotelu oraz na stronie internetowej www.szttygarka.pl

REGULAMIN ORAZ POLITYKA PRYWATNOŚCI KOMPLEKSU SZTYGARKA

Załącznik nr 1 do Regulaminu Hotelu

Lista rzeczy ruchomych w hotelu, cena wyrażona cenami i brutto w polskich złotych

- Czajnik z tacą 250,00
- Suszarka 150,00
- Poduszka 150,00
- Kołdra 350,00
- Ręcznik mały 70,00
- Ręcznik duży 120,00
- Pilot do TV 250,00
- Pilot od klimatyzacji 250,00
- Telewizor 1800,00

Załącznik nr 2 do Regulaminu Hotelu

Usunięcie szkód, cena wyrażona cenami i brutto w polskich złotych

- Wymiana łóżka 2500,00
- Uszkodzenie lampy w pokoju (niezależnie od rodzaju) 900,00
- Uszkodzenie drzwi 1500,00 - 4000,00
- Uszkodzenie mebli (porysowanie, połamanie itp.) 500,00 – 5000,00
- Zalanie pokoju (w zależności od zalanych mebli, wykładziny) 7000,00 – 25000,00
- Wymiana wykładziny w pokoju (w zależności od zakresu) 3000,00 – 10000,00
- Uszkodzenie umywalki 2500,00
- Zbicie lustra w łazience 1200,00
- Zakłócanie ciszy nocnej (w zależności od zakresu) 600,00 - 1000,00
- Zniszczenie ręczników lub pościeli 100,00- 150,00 sztuka
- Usunięcie zabrudzeń fizjologicznych -w pokoju lub na korytarzu 1000,00 – 3000,00 (w zależności od powierzchni)

POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych przekazanych przez użytkowników w związku z korzystaniem przez nich z usług oferowanych przez serwis internetowy www.sztygarka.pl
2. Administratorem danych osobowych zawartych w Serwisie jest Masters Catering Sp. z o. o. ul. Rozdroże 10A, 30-333 Kraków, NIP: 6793106824 (dalej: Administrator).
3. W trosce o bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych Administrator działa w oparciu o wewnętrzne procedury i polityki, zgodne z aktami prawnymi w zakresie ochrony danych osobowych, a w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46 WE.
4. Administrator dokłada staranności w celu ochrony interesów osób, których dane osobowe dotyczą, a w szczególności zapewnia, iż dane osobowe są:
 - a. przetwarzane zgodnie z prawem,
 - b. zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów,
 - c. poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane,
 - d. przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.
5. Administrator przetwarza dane osobowe użytkowników w celu:
 - a. udzielania odpowiedzi na zapytania użytkowników kierowane przy użyciu formularza kontaktowego – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - b. przyjęcia rezerwacji przy użyciu systemu rezerwacji online - podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - c. realizacji usług świadczonych przez Administratora – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - d. marketingu i przesyłania informacji handlowych drogą poczty elektronicznej, jeżeli użytkownik wyraził na to zgodę, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w procesie rezerwacji – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz przesyłanie informacji handlowej na adres poczty elektronicznej może być cofnięta w każdym czasie poprzez kliknięcie odpowiedniego linku w otrzymanej wiadomości lub wysłanie takiego zgłoszenia na adres e-mail Administratora; cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;
 - e. realizacji uzasadnionego interesu Administratora np. windykacji – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
6. Dane osobowe zbierane są podczas:
 - a. procesu rezerwacji poprzez stronę internetową hotelu,
 - b. procesu rezerwacji dokonywanej osobiście w hotelu,
 - c. podczas rezerwacji dokonywanej drogą telefoniczną lub mailową,
 - d. dane mogą być pozyskane również od Partnerów Administratora prowadzących portale rezerwacyjne.
7. Odbiorcami danych osobowych mogą być organy, instytucje oraz podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa, a także podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora w związku z prowadzoną działalnością, np. obsługa prawna, IT etc.
8. Osoba, której dane osobowe przetwarzane są przez Administratora ma prawo do :
 - a. dostępu do danych osobowych wraz z informacjami wskazanymi w art. 15 ust. 1 RODO, zawartymi także w niniejszej polityce prywatności. Jednocześnie osoba ta ma prawo żądać przekazania kopii jej danych osobowych, które podlegają przetwarzaniu;
 - b. niezwłocznego sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, jeżeli dane są sprzeczne z ich rzeczywistym kształtem bądź niekompletne;

REGULAMIN ORAZ POLITYKA PRYWATNOŚCI KOMPLEKSU SZTYGARKA

- c. żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w sytuacji, gdy:
 - i. dane te nie są już niezbędne do celów stanowiących podstawę ich przetwarzania;
 - ii. zgoda stanowiąca podstawę przetwarzania danych osobowych została przez daną osobę cofnięta;
 - iii. wniesiony został uzasadniony sprzeciw, o którym mowa w dalszej części niniejszej polityki;
 - iv. dane osobowe przetwarzane były przez Administratora niezgodnie z prawem;
 - v. obowiązek usunięcia danych osobowych wynika z przepisów prawa wspólnotowego bądź krajowego;
 - d. Osoba której dane dotyczą ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych, opartego na art. 6 ust. 1 lit. e) lub f) w tym profilowania na podstawie tych przepisów.
9. Osoba, której dotyczą dane, może złożyć sprzeciw poprzez przesłanie stosownego żądania na adres e-mail: rodo@masterscatering.com.pl
 10. W sytuacji podejrzenia przetwarzania danych osobowych niezgodnie z przepisami prawa, osoba której dane dotyczą ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
 11. Na terenie obiektu Hotel Absolwent *** funkcjonuje system monitoringu wizyjnego.
 12. Administratorem Danych Osobowych pozyskanych w związku z eksploatacją systemu monitoringu Masters Catering Sp. z o. o. ul. Rozdroże 10A, 30-333 Kraków, NIP: 6793106824 (dalej: Administrator).
 13. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora Danych Osobowych - art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz zapewnienie bezpieczeństwa Gości hotelowych, Klientów, Pracowników i innych osób przebywających na terenie Hotelu.
 14. Zapisy z monitoringu Administrator przechowuje co do zasady przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące od dnia zapisania się nagrania. W przypadku wystąpienia sporu pomiędzy stronami, zapisy przetrzymywane są nie krócej niż do upływu okresu przedawnienia wzajemnych roszczeń.
 15. Administrator pozostaje uprawniony do przekazywania Państwu danych osobowych podmiotom trzecim wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne celem wykonania ciężącego na nim obowiązku prawnego.

REGULAMIN REKLAMACJI

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez Gości Kompleksu Sztygarka
2. Hotel Kompleks Sztygarka prowadzony jest przez Masters Catering Sp. z o. o. ul. Rozdroże 10A, 30-333 Kraków, NIP: 6793106824 (dalej: Administrator)
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.sztygarka.pl

§2. Przedmiot reklamacji

1. Gość ma prawo złożyć reklamację dotyczącą:
 - a. niewykonania lub nienależytego wykonania usług hotelowych,
 - b. niezgodności warunków pobytu z ofertą przedstawioną przez hotel,
 - c. innych uchybień w zakresie świadczonych usług.

§3. Sposób składania reklamacji

1. Reklamacje można składać:
 - a. pisemnie na adres Hotelu
 - b. drogą elektroniczną na adres e-mail: gm@sztygarka.pl
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko Gościa,
 - b. datę pobytu,
 - c. numer pokoju,
 - d. dokładny opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji,
 - e. określenie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy
 - f. metodę rezerwacji pobytu

§4. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje należy składać nie później niż w terminie 14 dni od daty zakończenia pobytu w hotelu.
2. Hotel rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Gościowi w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, w zależności od sposobu złożenia reklamacji.
- 4.

§5. Postanowienia końcowe

1. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Gość ma prawo do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

KONIEC