



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

Regulamin Hotelowy

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

§1 Przedmiot Regulaminu

1. Poniższy 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 i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Heban Hotel.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w Recepcji Hotelu i w każdym pokoju.

§2 Doba hotelowa

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby. Doba hotelowa zaczyna się o godz. 15:00, kończy się o godz. 11:00 dnia następnego.
2. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, iż pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji lub telefonicznie pod numerem telefonu 606 220 196 do godz. 10:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.
4. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.
6. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy po godzinie 11.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 11.00 - program komputerowy Recepcji naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według ceny dnia.
7. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju hotelowym Gościa po godzinie 21.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego pokój Gościa na odpłatne dokwaterowanie mu tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, z cennika dostępnego w recepcji hotelu.

§3 Rezerwacja i meldunek

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią. Hotel informuje, że dokument tożsamości Gościa nie jest kserowany lub skanowany.
2. Gość hotelowy otrzymuje kod, który umożliwia wejście do pokoju.
3. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną za pobyt opłatę.
4. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym od godz. 9:00 do godz. 21:00.



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę mienia hotelowego lub innych Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu albo też w inny sposób zakłócił pobyt Gości lub funkcjonowanie hotelu.
6. Hotel zastrzega sobie prawo przy zameldowaniu do preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu w wysokości należności za cały pobyt oraz dodatkowo 300PLN/dobę na dodatkowe usługi.
7. Rezerwacja ma ważność do godziny 18.00 planowanego dnia przyjazdu, o ile Gość nie poinformował Hotelu o późniejszym przyjeździe.
8. W przypadku nie odwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 18.00 w dniu przyjazdu lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Hotel obciąży Gościa za pierwszą dobę hotelową.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca uiszczonej opłaty za daną dobę hotelową.
10. Nieskorzystanie z usługi zamówionej przez Gościa, nadal zobowiązuje go do uiszczenia opłaty.

§4 Usługi i usługi dodatkowe

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o jak najszybsze zgłoszenie ich w recepcji pod numerem telefonu: +48 606 220 196, co umożliwi hotelowi niezwłoczną reakcję.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu
 - sprzątnięcie pokoju i wykonanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, w jego obecności tylko wówczas gdy wyrazi takie życzenie
 - sprawną pod względem technicznym usługę; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, hotel dołoży starań, aby – w miarę posiadanych możliwości- zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność.
3. Na życzenie Gościa hotel świadczy nieodpłatne następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą
 - zamawianie taxi
 - budzenie o oznaczonej godzinie
 - przechowywanie bagażu osobistego; hotel może odmówić przyjęcia na przechowywanie bagażu w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego.

§5 Warunki korzystania z hotelu

1. Przebywanie zwierząt na terenie hotelu wymaga wcześniejszej zgody Hotelu Heban. Gość zobowiązany jest do uprzedniego poinformowania Hotelu Heban o zamiarze przyjazdu ze zwierzęciem. Zgoda Hotelu Heban na przyjazd Gościa ze zwierzęciem w każdym wypadku udzielana jest pod warunkiem, że zwierzę będzie pod ciągłą kontrolą i opieką Gościa oraz że nie będzie stwarzać żadnego ryzyka dla personelu hotelu, ani dla innych gości. Opłata za zwierzę będzie naliczana za każdą noc pobytu w wysokości, o której Gość zostanie poinformowany i płatna nie później niż w dniu zawarcia Umowy.



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

2. Personel hotelu uprawniony jest do wejścia do Pokoju Gościa w trakcie jego pobytu, także pod jego nieobecność w pokoju, w celu sprzątnięcia, uzupełniania przedmiotów zużytych przez Gościa, wymiany ręczników oraz pościeli jak również w celu dokonywania niezbędnych napraw oraz konserwacji urządzeń i instalacji.
3. Prawo do korzystania z Pokoju ma wyłącznie osoba wskazana w karcie meldunkowej.
4. Na terenie hotelu, w tym - w pokojach hotelowych, zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) - obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych.
5. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego pokój gościa zgody na pokrycie kosztów dearomatyzacji pokoju w wysokości 1.000 złotych.

§6 Zwrot rzeczy pozostawionych

Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa zostaną odesłane na adres przez Gościa wskazany, na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowa te przedmioty przez okres 3 miesięcy, a następnie przekaze je na cele charytatywne lub do użytku publicznego. Artykuły spożywcze nie będą przechowywane.

§7 Cisza nocna

1. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy od godziny 22:00 do godziny 7:00 dnia następnego.
2. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług hotelu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.

§8 Reklamacje

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji w hotelu

1. Cel procedury Celem procedury jest zapewnienie gościom hotelowym możliwości zgłaszania reklamacji dotyczących jakości usług oraz szybkie i efektywne ich rozpatrywanie, co przyczynia się do poprawy standardów obsługi oraz satysfakcji klientów.

2. Zakres Procedura dotyczy wszystkich gości hotelowych, którzy chcą zgłosić reklamację w związku z pobytym w naszym obiekcie.

3. Składanie reklamacji

a. Forma zgłoszenia

Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:

Osobiście w recepcji hotelowej



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

Telefonicznie, dzwoniąc na numer recepcji

Pisemnie, składając pismo w recepcji lub wysyłając je na adres e-mail hotelu

Za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej hotelu

b. Informacje do podania

Podczas składania reklamacji prosimy o podanie następujących informacji:

Imię i nazwisko gościa

Numer rezerwacji (jeśli dotyczy)

Data pobytu

Opis problemu oraz żądanie rozwiązania reklamacji

Kontaktowy numer telefonu lub adres e-mail (jeśli reklamacja jest składana w formie pisemnej)

4. Rozpatrywanie reklamacji

a. Czas rozpatrzenia

Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych od daty ich złożenia. W przypadku konieczności dłuższego czasu rozpatrywania, gość zostanie o tym poinformowany.

b. Analiza reklamacji

Po otrzymaniu reklamacji, kierownik recepcji lub wyznaczony pracownik hotelu przeprowadzi analizę zgłoszenia, zbierając wszystkie niezbędne informacje oraz dowody.

c. Decyzja

Po dokonaniu analizy, gość otrzyma odpowiedź na zgłoszoną reklamację w formie pisemnej (na adres e-mail lub pocztą tradycyjną), która będzie zawierała:

Opis sytuacji

Podjęte działania w celu rozwiązania problemu

Ewentualne rekompensaty lub zadośćuczynienia (jeśli dotyczy)

5. Ostateczne rozstrzygnięcie sporów

W przypadku niezadowolenia z rozpatrzenia reklamacji, gość ma prawo do zgłoszenia sprawy do odpowiednich instytucji ochrony konsumentów lub organów mediacyjnych.

6. Zbieranie informacji zwrotnych

Zalecamy naszym gościom dzielenie się swoimi doświadczeniami, abyśmy mogli stale poprawiać jakość świadczonych usług. Każda reklama i sugestia są dla nas cenne.

7. Postanowienia końcowe

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji jest regularnie przeglądana i aktualizowana w celu zapewnienia jej efektywności oraz zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

§9 Odpowiedzialność Gości

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa zamknąć okno, wyłączyć telewizor, zgasić światło, zamknąć krany oraz zamknąć drzwi i upewnić się, że są zamknięte.
2. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
3. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian w umeblowaniu jak i ich wyposażeniu.

Hotel • Apartamenty • Restauracja
ul. Małe Garbary 7, 87-100 Toruń – tel: 606 220 196

www.hotel-heban.com.pl



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach otwartego ognia w jakiegokolwiek postaci.
6. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
7. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług hotelu nie powinno zakłócić pobytu innych Gości. Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
8. Gość jest obowiązany do stosownego, kulturalnego zachowania w stosunku do personelu hotelowego, jak również w stosunku do innych Gości. Personel hotelu może odmówić obsłużenia Gościa, który zachowuje się agresywnie lub niekulturalnie, w szczególności gdy narusza nietykalność cielesną, znieważa, pomawia, ubliża lub nachalnie narzuca się innym osobom w jakikolwiek sposób, a także gdy nie posiada stosownego odzienia.
9. Przez cały czas pobytu w hotelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowania dzieci, w tym poczynione uszkodzenia i lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

§10 Odpowiedzialność Hotelu

1. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu uszkodzenia lub utraty rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług określona jest przepisami Kodeksu Cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Zaleca się nie trzymać, ani nie zostawiać bez nadzoru w pojazdach zaparkowanych na parkingu gotówki, biżuterii, kosztowności, ani innych rzeczy wartościowych. Hotel Heban nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu kradzieży lub zgubienia takich rzeczy przez Gościa.
4. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie w depozycie pieniędzy, papierów wartościowych i kosztowności lub przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną lub innych przedmiotów, jeśli zagrażają one bezpieczeństwu lub mają zbyt dużą wartość. Hotel może również odmówić przyjęcia na przechowanie przedmiotów wielkogabarytowych.
5. 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 miejscu postojowym przed hotelem czy zewnętrznym parkingu.
6. Gość zobowiązany jest do sprawdzenia stanu pokoju natychmiast po przyjeździe. Wszelkie wady stwierdzone w trakcie takiej kontroli muszą być natychmiast zgłoszone ustnie w recepcji hotelu, a wszelkie inne wady zgłoszone natychmiast po ich stwierdzeniu. W przypadku stwierdzenia istotnych wad pokoju, które nie mogą zostać natychmiast usunięte, Hotel Heban zaproponuje Gościowi inny pokój o takim samym standardzie. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność umowna Hotel Heban ograniczona jest według następujących zasad: Hotel Heban odpowiada wyłącznie za szkody spowodowane działaniem personelu hotelowego lub przedstawicieli Hotel Heban, jeżeli osoby te spowodowały szkodę wykonując swoje obowiązki, odpowiedzialność Hotel Heban ogranicza się do kwoty poniesionej przez Gościa straty, Hotel Heban odpowiada wyłącznie za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązania do zapewnienia pokoju Gościowi przez cały umówiony okres pobytu, odpowiedzialność odszkodowawcza Hotel Heban za pojedynczą szkodę ogranicza się do kwoty odszkodowania wypłaconego z tytułu tej szkody przez zakład ubezpieczeń, w którym Hotel Heban posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności. Hotel Heban w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w udostępnieniu pokoju

Hotel • Apartamenty • Restauracja
ul. Małe Garbary 7, 87-100 Toruń – tel: 606 220 196

www.hotel-heban.com.pl



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

spowodowane wypadkami losowymi lub wydarzeniami, które uniemożliwiają lub utrudniają Hotel Heban przez dłuższy okres czasu udostępnienie pokoju takimi jak: strajki, klęski żywiołowe czy też zarządzenia władzy publicznej. Takie powody upoważniają Hotel Heban do udostępnienia pokoju z opóźnieniem o czas trwania takich okoliczności powiększony o uzasadniony okres potrzebny do wznowienia działalności. Jeżeli opóźnienie w dniu przyjazdu trwa dłużej niż do godz. 19.00, Gościowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy. W takim przypadku wyłącza się prawo Gościa do roszczeń odszkodowawczych wobec Hotelu Heban. Hotel Heban nie ponosi żadnej innej odpowiedzialności, poza określoną powyżej i przewidzianą przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W szczególności Hotel Heban nie odpowiada za naruszenie zobowiązań Gościa, brak sukcesu komercyjnego Gościa, utracone korzyści, straty pośrednie lub straty spowodowane roszczeniami osób trzecich wniesionymi przeciwko Gościowi. W przypadku kradzieży, zniszczenia mienia, pożaru, zalania lub innej szkody mającej miejsce w pokoju, Gość zobowiązany jest niezwłocznie poinformować personel hotelu oraz w miarę możliwości podjąć działania niezbędne w celu ustalenia sprawcy lub naprawienia szkody.

§11 Ochrona danych

Administratorem danych osobowych Gości jest Hotel Heban. Dane osobowe Gościa będą przetwarzane przez Hotel Heban dla celów wykonania umowy, obsługi Gościa i dla celów marketingowych. Hotel Heban może udostępniać dane osobowe podmiotom powiązanim z Hotel Heban zgodnie z art. 23 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.). Gość może w każdej chwili sprzeciwić się wykorzystywaniu jego danych osobowych do celów marketingowych. Gość ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Pełne informacje na temat polityki Hotel Heban w zakresie ochrony danych dostępne są w siedzibie Hotel Heban: Hotel Heban sp. z o.o., ul. Małe Garbary 7, 87-100 Toruń. Na ten adres prosimy kierować wszelkie zapytania na temat ochrony danych.

1. Dane osobowe Gościa są przetwarzane na podstawie zawartej pomiędzy Gościem a Hotelem umowy o świadczenie usług hotelarskich. Celem przetwarzania danych osobowych jest świadczenie usług hotelarskich lub innych podobnych usług, które na życzenie Gościa są świadczone przez Hotel. Ponadto, dane osobowe Gościa mogą być przetwarzane przez monitoring wizyjny wykorzystywany w Hotelu. Celem stosowania monitoringu wizyjnego jest ochrona Gościa oraz innych osób przebywających na terenie Hotelu lub w jego okolicy.
2. Hotel informuje, że podanie danych osobowych jest wymogiem umownym, jak i ustawowym (przy dokumentowaniu sprzedaży dokonanej na rzecz Gościa fakturą VAT). Brak podania danych osobowych uniemożliwia zawarcie umowy z Hotelem, jak również uniemożliwia wystawienie faktury VAT.
3. Hotel informuje, że każdy Gość ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i aktualizacji. Każdy Gość ma również prawo do przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania oraz do usunięcia danych osobowych, jeżeli zachodzą ku temu podstawy prawne.
4. Hotel informuje, że dane osobowe Gościa będą przechowywane przez cały okres świadczenia usługi hotelarskiej na rzecz Gościa, jak również dane będą przechowywane przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, w tym roszczeń podatkowych i cywilnych. Natomiast dane osobowe przetwarzane przez monitoring wizyjny będą przechowywane przez okres 30 dni, chyba że zajdą szczególne okoliczności (np. wypadek), w związku z którymi nagrania z monitoringu będą przechowywane przez dłuższy czas.

Hotel • Apartamenty • Restauracja
ul. Małe Garbary 7, 87-100 Toruń – tel: 606 220 196



HEBAN

HOTEL • APARTAMENTY • RESTAURACJA

5. Hotel informuje, że dane osobowe Gościa mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców:
- a. Firmom księgowym i audytorskim współpracującym z Hotelem,
 - b. Prawnikom współpracującym z Hotelem,
 - c. Firmom ubezpieczeniowym współpracującym z Hotelem,
 - d. Firmom informatycznym i firmom zapewniających wsparcie i zarządzanie infrastrukturą IT Hotelu,
 - e. Firmom kurierskim i pocztowym,
 - f. Biurom podróży.
6. Hotel informuje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego nadzorującego sposób przetwarzania danych osobowych.
7. W przypadku zarezerwowania noclegu w Hotelu za pośrednictwem biura podróży lub portalu rezerwacyjnego, kategorie danych osobowych Gościa przekazane do Hotelu przez te podmioty mogą obejmować w szczególności imię i nazwisko, datę pobytu, adres e-mail, numer telefonu Gościa. O dokładnym źródle, z którego Hotel pozyskał dane osobowe Gościa można uzyskać informacje w Recepcji.

Dyrekcja Hotelu Heban