



## **Regulamin Hotelu – Hotel GEM we Wrocławiu**

### **§ 1**

#### **Przedmiot regulaminu**

1. Właścicielem i administratorem Hotelu Gem\*\*\* (zwanym dalej „*Hotelem*”) jest Klub Sportowy „AZS Wrocław” Akademickiego Związku Sportowego z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Mianowskiego 2B.
2. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, zasady odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie Karty Gościa, jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim, Gość hotelowy potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej [www.gemhotel.pl](http://www.gemhotel.pl).
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu Hotel może odmówić dalszego 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 poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Hotelu.

### **§ 2**

#### **Usługi świadczone przez Hotel**

1. Hotel świadczy usługi noclegowe, gastronomiczne, konferencyjne i inne – zgodnie z profilem działalności, kategorią i standardem.
2. Szczegółowy opis usług, w szczególności pokoi oraz cennik usług znajdują się na stronie internetowej Hotelu [www.gemhotel.pl](http://www.gemhotel.pl).
3. Osoba fizyczna korzystająca z usług Hotelu (zwana dalej „Gościem hotelowym”), zobowiązana jest do okazania pracownikowi recepcji Hotelu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający rejestrację Gościa hotelowego, recepcjonista ma obowiązek odmówić wynajęcia pokoju - wydania klucza lub karty klucz.

4. Podstawą zawarcia umowy najmu pokoju hotelowego jest rejestracja Gościa hotelowego w recepcji Hotelu na podstawie paszportu lub krajowego dowodu osobistego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, udostępnienie określonych w Karcie Gościa danych osobowych oraz podpisanie wypełnionej Karty Hotelowej.
5. Dodatkowo na życzenie Gościa hotelowego Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - indywidualny sejf w każdym pokoju hotelowym oraz przechowywanie przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa hotelowego w Hotelu w depozycie w Recepcji z zastrzeżeniem § 5 ust. 2 i 4,
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie o wyznaczonej godzinie,
  - przechowywanie bagażu Gościa hotelowego maksymalnie do 12 godzin od zakończenia pobytu,
  - zamawianie taxi.
6. Na życzenie Gości hotelowych przebywających w Hotelu w wybranych typach pokoi może być wstawiane dodatkowe wyposażenie, takie jak np. łóżko dodatkowe, wyposażenie dla dzieci, wyposażenie dla osób niepełnosprawnych, wyposażenie dla zwierząt, zgodnie z aktualną ofertą i cennikiem Hotelu.
7. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy odbioru w imieniu Gościa hotelowego przesyłek, w tym przesyłek kurierskich, o ile wcześniej Hotel nie wyraził zgody na ich odbiór i/albo nie udzielono Hotelowi stosownego pełnomocnictwa.

### **§ 3**

#### **Doba hotelowa**

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 dnia następnego.
2. Jeżeli Gość hotelowy nie określi czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że został on wynajęty na jedną dobę hotelową.
3. Życzenie przedłużenia pobytu Gość hotelowy powinien zgłosić w recepcji Hotelu do godziny 9:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości, w tym w miarę dostępności pokoi.
4. Zatrzymanie pokoju po godzinie 12.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu o kolejną dobę hotelową.

5. W przypadku, kiedy Gość opuści pokój do godziny 15:00, naliczona zostanie opłata 50,00 zł za każdą godzinę.
6. W przypadku opuszczenia pokoju po godz. 15:00 zostanie naliczona opłata za pełną dobę hotelową.
7. W przypadku odmowy Hotelu na przedłużenie pobytu Gościa hotelowego, Hotel zastrzega sobie prawo do przeniesienia rzeczy Gościa hotelowego do przechowalni bagażu, jeżeli Gość hotelowy nie usunie rzeczy z pokoju dobrowolnie.
8. W przypadku rezygnacji Gościa hotelowego z pobytu w trakcie jego trwania Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
9. Szczegółowe warunki dokonywania rezerwacji i anulacji pokoi są zawarte w potwierdzeniu rezerwacji.
10. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty za pobyt najpóźniej w dniu przyjazdu Gościa.
11. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu, nieprzestrzegania Regulaminu lub braku posiadanych przez Hotel możliwości.

#### **§ 4**

##### **Obowiązki i odpowiedzialność Gości hotelowych**

1. Wszyscy Goście przebywający na terenie Hotelu i korzystający z usług hotelowych muszą zostać zarejestrowani.
2. Goście hotelowi wyrażają zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych koniecznych do wykonania usługi hotelowej. Dane osobowe przetwarzane są przez Hotel na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz Polityce prywatności zamieszczonej na stronie internetowej Hotelu. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne do zawarcia umowy na usługi hotelowe.
3. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju do dyspozycji (w tym klucza karty do pokoju) innym osobom.
4. Osoby niebędące Gośćmi hotelowymi a przebywające w Hotelu za zgodą Gościa hotelowego, mogą przebywać w pokoju hotelowym w godzinach od 7:00 do 22:00 jedynie w obecności Gościa hotelowego.

5. Przebywanie osób niebędących Gośćmi hotelowymi w pokoju Gościa hotelowego po godzinie 22:00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Gościa hotelowego na odpłatne dokwaterowanie tej osoby do pokoju Gościa hotelowego, według cen pełnych obowiązujących w dniu dokwaterowania i doliczenie odpowiedniej kwoty do rachunku hotelowego.
6. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do 6:00. Zakłócanie ciszy nocnej może skutkować nałożeniem na Gościa hotelowego kary w wysokości 1.000,00 zł, która zostanie doliczona do rachunku hotelowego.
7. W godzinach ciszy nocnej Goście hotelowi i osoby korzystające z usług hotelu mają obowiązek takiego zachowania, aby w żaden sposób nie zakłócało ono korzystania z Hotelu przez inne osoby, w szczególności nie zakłócało spokoju innych gości.
8. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną (odszkodowawczą) za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń Hotelu powstałe z winy jego lub osób przebywających w Hotelu za jego zgodą. Hotel zastrzega sobie prawo do indywidualnej wyceny szkody wyrządzonej przez Gościa hotelowego adekwatnie od kosztu prac koniecznych do naprawienia ww. szkody.
9. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa hotelowego, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości hotelowych albo szkodę na osobie dotyczącą Gościa hotelowego, pracownika Hotelu lub innej osoby przebywającej na terenie Hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokój w Hotelu.
10. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach Hotelu grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń Hotelu. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy, urządzeń RTV oraz komputerowych.
11. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych. W przypadku naruszenia zakazu Gość hotelowy zobowiązany jest do pokrycia kosztów dearomatyzacji pomieszczeń w wysokości 1.100,00 złotych, które zostaną doliczone do rachunku hotelowego.
12. W przypadku bezpodstawnego uruchomienia alarmu przeciwpożarowego Gość hotelowy odpowiedzialny za uruchomienie ww. alarmu zostanie obciążony karą w wysokości 1.000,00 zł, która zostanie doliczona do rachunku hotelowego.
13. Każdorazowo opuszczając pokój, Gość hotelowy powinien wyłączyć telewizor, zgasić światła, zakręcić krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi i upewnić się, że są zamknięte.

Przy każdorazowym opuszczeniu Hotelu klucz (klucz karta) od drzwi pokojowych po ich zamknięciu należy pozostawić w Recepcji Hotelowej.

14. Goście mogą korzystać z parkingu i obiektów sportowych wchodzących w skład Kompleksu Gem w miarę dostępności i możliwości, po wcześniejszych ustaleniach z recepcją Hotelu lub recepcjami obiektów sportowych (hali tenisowej i basenu). Goście hotelowi zobowiązani są przestrzegać zasad przewidzianych w Regulaminach obiektów sportowych, z których korzystają i Regulaminie parkingu.
15. W przypadku stwierdzenia przez pracowników Hotelu dokonania przez Gościa hotelowego zanieczyszczenia biologicznego pokoju hotelowego, Gość hotelowy zostanie obciążony dodatkową opłatą w wysokości 2.000,00 zł z tytułu specjalistycznego sprzątnięcia powstałych zanieczyszczeń, która zostanie doliczona do rachunku hotelowego.

## **§ 5**

### **Odpowiedzialność Hotelu**

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-851 kodeksu cywilnego. Gość hotelowy powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Odpowiedzialność Hotelu jest wyłączona w sytuacji, gdy szkoda wynika z właściwości rzeczy wniesionej, wskutek siły wyższej lub też powstała z winy poszkodowanego lub osoby, która mu towarzyszyła lub go odwiedzała.
2. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.
3. Pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty Gość hotelowy zobowiązany jest przechowywać w sejfie znajdującym się na wyposażeniu pokoju.
4. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa hotelowego do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa hotelowego z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.
5. Na terenie Hotelu obowiązuje zakaz wnoszenia i przechowywania ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych, za wyjątkiem



funkcjonariuszy służb mundurowych, a także innych państwowych formacji uzbrojonych, którzy z mocy prawa są uprawnieni do ich wnoszenia.

6. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa hotelowego będą odesłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany, zgodnie z dyspozycją Gościa hotelowego. W przypadku nie otrzymania dyspozycji odesłania przedmiotów, Hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące od daty zakończenia pobytu Gościa hotelowego w Hotelu, a następnie - w przypadku braku odbioru przedmiotów przez Gościa hotelowego - Hotel przekazuje je na cele charytatywne lub do użytku publicznego.
7. Hotel zastrzega sobie prawo wejścia do pokoju bez zgody Gościa hotelowego w sytuacji powzięcia podejrzenia o zaistnienie stanu wyższej konieczności lub sytuacji stwarzającej niebezpieczeństwo dla osób przebywających w Hotelu (np. uruchomienie się alarmu przeciwpożarowego, antywłamaniowego, dymowego itp.), w tym w przypadku wystąpienia awarii wywołującej szkodę lub zagrażającej bezpośrednio powstaniem szkody w Hotelu, a także w przypadku konieczności usunięcia rzeczy Gościa hotelowego z pokoju po zakończonym okresie świadczenia usług przez Hotel.

## § 6

### Pobyt zwierząt

1. Hotel akceptuje pobyt w wybranych pokojach małych i średnich (do 20 kg) zwierząt domowych - psów i kotów.
2. Pobyt zwierząt jest możliwy za uprzednią zgodą Hotelu, udzieloną w trakcie dokonywania rezerwacji i wiąże się z dodatkowymi opłatami – zgodnie z aktualnym cennikiem zamieszczonym na stronie internetowej [www.gemhotel.pl](http://www.gemhotel.pl) (z wyjątkiem psów asystujących). Przyjmuje się, że Gość hotelowy przebywający ze zwierzęciem w Hotelu jest jego właścicielem.
3. Właściciele zwierząt przebywających na terenie Hotelu są zobowiązani posiadać przy sobie zaświadczenie o aktualnych szczepieniach zwierząt oraz okazać je na każdorazowe żądanie pracownika Hotelu.
4. Właściciele zwierząt są odpowiedzialni za ich zachowanie, w tym za zachowanie przez nie ciszy i niezakłócanie spokoju innym Gościom hotelowym. Psy muszą być prowadzone po terenie Hotelu i w otoczeniu Hotelu na smyczy i w kagańcu, pod stałą opieką właściciela, bądź osoby upoważnionej.
5. Zwierzęta (z wyjątkiem psów asystujących) nie mogą być wprowadzane do sal gastronomicznych, hali tenisowej i basenu.

6. Właściciele zwierząt są zobowiązani do sprzątnięcia nieczystości pozostawionych przez zwierzęta na terenie oraz w otoczeniu Hotelu.
7. Hotel może odmówić przyjęcia zwierząt: psów wymienionych w wykazie ras psów uznawanych za agresywne zamieszczonym w par. 1 Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28.04.2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne (Dz. U. Nr 111, poz. 724, z późn. zm.), gadów, płazów, stawonogów i gryzoni, a także innych zwierząt uznanych przez dyrekcję Hotelu za niebezpieczne.
8. Ze względów bezpieczeństwa sprzątnięcie pokoi, w których przebywają zwierzęta, odbywa się wyłącznie w obecności właściciela lub podczas nieobecności zwierzęcia w pokoju. W przypadku pozostawienia zwierzęcia samego w pokoju Gość hotelowy zobowiązany jest do pozostawienia odpowiedniej zawieszki na klamce, po zewnętrznej stronie drzwi.
9. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną (odszkodowawczą) za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń Hotelu oraz innych przedmiotów stanowiących własność Gości hotelowych, spowodowane przez zwierzęta znajdujące się pod jego opieką.
10. W przypadku, gdy Gość hotelowy lub osoba przebywająca w Hotelu za jego zgodą wprowadzi na teren Hotelu zwierzę bez uzyskania uprzedniej zgody Hotelu, wówczas Hotel zastrzega sobie możliwość nałożenia kary na Gościa hotelowego w wysokości 500,00 zł, która zostanie doliczona do rachunku hotelowego.

## **§ 7**

### **Reklamacje**

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość hotelowy jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do recepcji hotelowej, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę jakości świadczonych usług.
2. Reklamacje dotyczące świadczonych przez Hotel usług powinny być zgłoszone niezwłocznie, na piśmie i zostaną rozpatrzone w przeciągu 14 dni od dnia ich otrzymania przez Hotel. Odpowiedź na reklamację Hotel sporządzi w formie pisemnej i prześle na adres wskazany przez Gościa hotelowego.

## § 8

### **Odpowiedzialność opiekunów za małoletnich**

1. Małoletni poniżej 13 roku życia powinni przebywać na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną (odszkodowawczą) za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania małoletnich.
2. Osoby małoletnie od 13 do 18 roku życia mogą samodzielnie korzystać z usług hotelowych wyłącznie za uprzednią zgodą Hotelu wydaną w trakcie rezerwacji usług oraz pisemną zgodą opiekunów prawnych.
3. Zapisy z ust. 1 i 2 te znajdują zastosowanie również w odniesieniu do szkód wyrządzonych przez małoletnich i osoby małoletnie przebywające w Hotelu pod opieką innych osób niż opiekunowie prawni (np. wycieczki szkolne).

## § 9

### **Standardy ochrony małoletnich**

1. Hotel wymaga, aby Gość hotelowy przebywający w Hotelu z dzieckiem (osobą poniżej 18 roku życia) posiadał dokument, który wykaże, że jest on osobą dorosłą mającą prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem (np. dokument tożsamości dziecka wskazujący na pokrewieństwo, akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu, zgoda notarialna rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgoda podpisana przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem).
2. Standardy ochrony małoletnich zostały opisane w dokumencie „Standardy Ochrony Małoletnich”, zamieszczonym na stronie internetowej [www.gemhotel.pl](http://www.gemhotel.pl).

## § 10

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w tym przepisy kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.





2. Począwszy od stycznia 2025 r. wysokość kar i opłat wskazanych w niniejszym Regulaminie będzie podlegać corocznemu podwyższeniu o kwotę odpowiadającą średniorocznemu wskaźnikowi wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanemu przez Prezesa GUS za rok poprzedni (o ile wskaźnik ten wykaże wzrost). Powyższa zmiana wysokości kar i opłat nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga jego aktualizacji.
3. Ewentualne spory rozpatruje sąd właściwy dla siedziby Hotelu.