

REGULAMIN HOTELU

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Cyrus Hotel (dalej „Hotel”), 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 wymienionych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Operatorem Hotelu jest Dreamriver Development Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Św. Antoniego 2/4, 50-073 Wrocław KRS: 0000244217, NIP: 1060000524, REGON: 120122598 (dalej „Spółka”).
3. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu. Gościem jest osoba, która zawarła ze Spółką umowę o świadczenie usług hotelarskich w Hotelu (dalej: „Gość”).
4. Regulamin jest dostępny w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej Hotelu.
5. Wszelkie sprawy dotyczące usług świadczonych przez Hotel gość powinien zgłaszać w recepcji, chyba że recepcja przekazała Gościowi inne wytyczne w tym zakresie.

II. Doba hotelowa

1. Pokoje w Hotelu są wynajmowane na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 15:00 i kończy o godz. 12:00 następnego dnia.
3. Jeśli Gość nie określi czasu pobytu wynajmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę hotelową.
4. Życzenie przedłużenia pobytu/doby hotelowej należy zgłosić w recepcji do godz. 10:00 ostatniego dnia planowanego pobytu. Recepcja potwierdza możliwość spełnienia życzenia wraz z podaniem warunków lub informuje o braku takiej możliwości. Pracownik recepcji ma prawo odmówić przedłużenia pobytu m.in. w przypadku braku dostępnych pokoi, rażącego naruszenia Regulaminu przez Gościa lub nieuregulowania płatności za dotychczasowy pobyt.
5. Ustala się, że przedłużenie doby hotelowej do godz. 18:00 wiąże się z poniesieniem dodatkowej opłaty w wysokości 50% wartości kolejnej doby, a przedłużenie do godziny późniejszej niż godz. 18:00 wiąże się z poniesieniem dodatkowej opłaty w wysokości aktualnej ceny za kolejną dobę.
6. W przypadku niezgłoszenia chęci przedłużenia doby hotelowej i pozostawienia rzeczy w pokoju hotelowym po godz. 12:00, Hotel automatycznie naliczy i obciąży rachunek Gościa kosztem dodatkowej opłaty w wysokości aktualnej ceny pokoju za kolejną dobę.

III. Zameldowanie i rezerwacja

1. Zameldowanie Gościa (osoby pełnoletniej) w Hotelu odbywa się wyłącznie na podstawie potwierdzenia tożsamości Gościa poprzez okazanie pracownikowi recepcji ważnego dowodu tożsamości ze zdjęciem oraz wypełnienia i podpisania przez Gościa Karty meldunkowej.
2. Hotel pobiera opłatę za pobyt Gościa wraz z zamówionymi płatnymi usługami dodatkowymi „z góry”, tj. w chwili zameldowania się Gościa w Hotelu (zapłata gotówką lub za pomocą karty płatniczej), z zastrzeżeniem zdania następnego oraz sytuacji opisanych w niniejszym Regulaminie, gdy Gość może dokonać zapłaty za świadczone przez Hotel usługi w chwili wymeldowania się z Hotelu. Hotel dopuszcza możliwość dokonania opłaty za pobyt Gościa wraz z zamówionymi płatnymi usługami dodatkowymi, w chwili wymeldowania się Gościa z Hotelu. W takiej sytuacji Hotel – w chwili zameldowania się Gościa w Hotelu – dokona preautoryzacji karty kredytowej Gościa na kwotę stanowiącą równowartość opłaty, o której mowa powyżej.
3. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

4. Poprawnie zameldowany Gość otrzymuje kartę magnetyczną umożliwiającą wejście do pokoju hotelowego.
5. Gość nie może przekazywać ani udostępniać pokoju innym osobom nawet, jeśli nie upłynął okres, za który Gość uiścił należną opłatę.
6. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym od godz. 7:00 do godz. 22:00. Po godz. 22:00 Gość ma obowiązek dokonania zgłoszenia osoby lub osób przebywających razem z nim w pokoju i dopłaty za nie według aktualnej ceny.
7. W przypadku niezgłoszenia dodatkowych osób w pokoju, Hotel ma prawo odmówić świadczenia usługi hotelowej.
8. Gość nie ma prawa wysuwać jakichkolwiek roszczeń względem Hotelu (w szczególności dotyczących bezpieczeństwa lub kradzieży w trakcie przebywania w pokoju) w sytuacji, gdy w jego pokoju przebywała osoba niezameldowana.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za rozpoczętą dobę hotelową.
10. Za skrócenie pobytu Gość zostanie obciążony zgodnie z warunkami swojej rezerwacji.
11. Hotel może odmówić zameldowania Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin Hotelu, wyrządzając szkodę w mieniu Hotelu lub innych Gości, szkodę na osobie, pracownikach Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowanie Hotelu.

IV. Usługi hotelowe

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług świadczonych na terenie hotelu, Gość jest proszony o jak najszybsze zgłaszanie ich w recepcji bądź na adres mailowy cyrushotel@cyrushotel.pl co umożliwi personelowi Hotelu niezwłoczną reakcję.
2. Recepcja w Hotelu jest czynna całą dobę (24/7).
3. Hotel zobowiązany jest:
 - a. zapewnić warunki wypoczynku Gościa,
 - b. bezzwłocznie reagować na zgłoszone uwagi i zastrzeżenia dotyczące poziomu usług, funkcjonowania urządzeń Hotelu oraz czystości i porządku – przez podjęcie czynności mających na celu usunięcie usterek lub braków,
 - c. zapewnić Gościowi bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu, w najszerszym prawnie dopuszczalnym zakresie,
 - d. zapewnić wymianę bielizny pościelowej i ręczników,
 - e. zapewnić sprzątanie w pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
4. Na życzenie Gościa w Hotelu świadczone są nieodpłatnie następujące usługi:
 - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b. budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - c. przechowywanie bagażu Gości, z zastrzeżeniem odmowy przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż data pobytu Gościa oraz rzeczy, które nie mają cech bagażu osobistego lub zajmowałyby zbyt dużo miejsca,
 - d. przechowywanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów w czasie pobytu Gościa w Hotelu, z zastrzeżeniem odmowy przyjęcia ww. rzeczy na przechowanie, jeżeli zagrażałoby to bezpieczeństwu lub rzeczy miałyby zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości i standardu Hotelu lub zajmowałyby zbyt dużo miejsca,
 - e. zamawianie taxi,
 - f. WI-FI,

- g. strefa SPA i siłownia – po zapoznaniu się z regulaminami strefy SPA i siłowni.
5. Hotel nie odpowiada za rzeczy należące do Gości zgubione w częściach wspólnych Hotelu.
 6. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gości w zakresie określonym przepisami art. 846-849 Kodeksu cywilnego.
 7. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy przechowywane w sejfie pokojowym.
 8. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za wyposażenie i przedmioty pozostawione w samochodach ulokowanych na parkingu. W sytuacji pojawienia się szkody, Gość proszony jest o powiadomienie recepcji hotelowej w celu możliwie szybkiej reakcji i wyjaśnienia sytuacji lub udzielenia wsparcia.
 9. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa podlegają procedurze przechowywania rzeczy znalezionych do 3 miesięcy. Po tym czasie przedmioty te zostaną zutylizowane.
 10. Pozostawione przedmioty mogą zostać odesłane na adres wskazany przez Gościa na jego koszt, tylko po otrzymaniu uprzedniej dyspozycji od Gościa.
 11. Procedura określona w punktach 9-10 powyżej nie dotyczy artykułów spożywczych i leków.
 12. W Hotelu zainstalowany jest system monitoringu wizyjnego. Monitoring służy poprawie bezpieczeństwa Gości hotelowych. Dane z monitoringu są przechowywane przez 30 dni. Dane z monitoringu mogą być udostępnione wyłącznie na żądanie odpowiednich służb państwowych na pisemny wniosek.
 13. Hotel zastrzega sobie prawo do kontroli pokoi raz na 24 godziny, aby zapewnić maksymalny komfort i bezpieczeństwo Gości, pod warunkiem istnienia uzasadnionego podejrzenia co do zagrożenia bezpieczeństwa Gości lub pracowników.
 14. 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 nie udzielono personelowi Hotelu stosownego pełnomocnictwa.

V. Odpowiedzialność Gości

1. Zachowanie osób korzystających z usług Hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości.
2. W celu zapewnienia spokojnego pobytu wszystkim Gościom, w Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach 22:00-6:00.
3. W przypadku zakłócania spokoju, zachowania odbiegającego od ogólnie przyjętych standardów, narażania Hotelu na utratę dobrego imienia, dodatkowe koszty, użytkowania pokoju niezgodnie z przeznaczeniem lub niereagowania na komunikaty ze strony personelu Hotelu na temat naruszania zasad panujących w Hotelu lub wyrządzenia szkody na osobie Gości, pracowników lub innych osób przebywających w Hotelu – Hotel ma prawo odmówić dalszego świadczenia usługi i żądać opuszczenia Hotelu bez możliwości dokonania zwrotu środków.
4. Gość i inne osoby przebywające na terenie Hotelu ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia mienia Hotelu (przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych) powstałe w sposób zamierzony lub niezamierzony z jego winy, bądź z winy odwiedzających go osób (również tych niezameldowanych), osób małoletnich pozostających pod jego opieką (dzieci do lat 18) oraz zwierząt. W przypadku stwierdzenia takich uszkodzeń przez obsługę w trakcie pobytu lub po wyjeździe Gościa, Hotel wystawi notę obciążeniową za wyrządzone szkody lub zabrudzenia oraz dokona obciążenia podanej karty za w/w szkody lub potrącenia z pozostawionego depozytu. Nota obciążeniowa zostanie wystawiona na ujawnione dane Gościa w celu dokonania płatności za dokonane zniszczenia. Ponadto Hotel ma prawo obciążyć Gościa dodatkową kwotą równoważną cenie wynajęcia pokoju przez okres wyłączenia go ze sprzedaży wynikającego ze względu na czas naprawy powstałych zniszczeń.
5. Jeśli stan pokoju po wyjeździe Gościa będzie wykraczał poza standardowe sprzątnięcie pokoju, Hotel ma prawo dokonać obciążenia Gościa za tzw. sprzątnięcie ponadnormatywne.

6. W przypadku zaistnienia w pokoju hotelowym zabrudzeń biologicznych, Gość zostanie obciążony kosztami czyszczenia i/lub ewentualnej blokady pokoju do sprzedaży.
7. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
8. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa w kwotach odpowiadających:
 - a. równowartości wyrządzonej szkody,
 - b. wynagrodzeniu za korzystanie z zamówień dodatkowych także po wyjeździe Gościa,
 - c. odszkodowania za utracone przychody, ze względu na blokadę pokoju na skutek strat wyrządzonych przez Gościa.
9. Na całym terenie Hotelu, poza wyznaczonymi do tego miejscami, obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych i tytoniowo-podobnych, papierosów elektronicznych, podgrzewaczy tytoniu i innych substancji.
10. W przypadku naruszenia tego zakazu Hotel uprawniony jest do obciążenia Gościa kwotą 1000,- zł za dodatkowe sprzątnięcie oraz ewentualne wyłączenie pokoju na kolejną dobę, jeśli zapach w pokoju uniemożliwi jego dalszą sprzedaż.
11. W pokoju hotelowym zainstalowany jest system czujek ognia i dymu. W przypadku narażenia Hotel na ryzyko związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem czujników w postaci zasłonięcia lub nałożenia neutralizatora dymu (materiał, folia itp.), Hotel obciąży Gościa karą w wysokości 2.000,- zł za spowodowanie zagrożenia pożarowego.
12. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabrania się stosowania w pokojach otwartego ognia np. świeczek oraz grzałek elektrycznych i innych podobnych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Nie można także przechowywać na terenie Hotelu ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
13. W sytuacji, gdy z powodu złamania zakazu palenia lub w wyniku innych czynności zostaną uruchomione czujniki dymu zlokalizowane w pokoju hotelowym, Gość będzie zobowiązany do poniesienia kosztów uruchomienia procedury pożarowej (między innymi interwencji straży pożarnej) oraz innych kosztów towarzyszących tej procedurze, w tym kosztów ewakuacji.
14. Gość zobowiązany jest dokonać zapłaty za korzystanie z produktów z minibarku znajdującego się w pokoju hotelowym oraz zapłaty za korzystanie z telefonu znajdującego się w pokoju hotelowym. Powyższe kwoty Gość ma obowiązek uregulować gotówką lub za pomocą karty płatniczej, najpóźniej w chwili wymeldowania się z Hotelu, celem zakończenia pobytu.
15. Każdorazowo, opuszczając pokój, Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi. Gość powinien również zabezpieczyć swoją kartę do drzwi pokoju w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp do niej osobom trzecim. Przy opuszczaniu Hotelu podczas pobytu Gościa istnieje możliwość pozostawienia karty w recepcji Hotelu.
16. Przy wymeldowaniu Gość proszony jest o zdanie karty w recepcji.
17. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
18. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych, ich wyposażeniu poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszając przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa innych Gości.

VI. Ochrona małoletnich

1. Na mocy ustawy z dnia 28.07.2023 r. o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz innych ustaw (Dz. U z 2023 poz. 1606), Hotel ma obowiązek stosować Standardy Ochrony Małoletnich i procedury w nich zawarte.
2. Standardy Ochrony Małoletnich dostępne są w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej Hotelu.
3. Na mocy w/w ustawy Hotel zobowiązany jest w szczególności do ustalenia tożsamości małoletniego i jego relacji z dorosłym na podstawie stosownej procedury.

4. Gość potwierdza tożsamość małoletniego w Karcie meldunkowej.
5. Gość zobowiązuje się do niepozostawienia małoletniego bez opieki przez cały czas trwania pobytu.
6. Gość przyjmuje do wiadomości, że pracownicy Hotelu są zobowiązani do stosowania Standardów Ochrony Małoletnich.

VII. Zwierzęta

1. Przebywanie w Hotelu ze zwierzętami jest dozwolone, po uprzednim zwróceniu się do Hotelu z taką prośbą i zastrzeżeniem przestrzegania ust. 3-6 niniejszego punktu. Opłata za zwierzę wynosi 120 zł/za dobę.
2. Pobyt zwierzęcia warunkowany jest posiadaniem jego książeczki zdrowia z aktualnymi szczepieniami i poświadczeniem odrobaczenia.
3. Obowiązuje zakaz pozostawiania zwierzęcia samego w pokoju.
4. W Hotelu mogą przebywać tylko zwierzęta domowe. Hotel w szczególności ma prawo odmówić przyjęcia zwierząt powszechnie uznawanych za groźne lub agresywne, m.in.: gadów, pajęczaków oraz psów określonych ras (Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 kwietnia 2003 roku w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne):
 - a. amerykański pit bull terrier;
 - b. pies z Majorki (Perro de Presa Mallorquin);
 - c. buldog amerykański;
 - d. dog argentyński;
 - e. pies kanaryjski (Perro de Presa Canario);
 - f. tosa inu;
 - g. rottweiler;
 - h. akbash dog;
 - i. anatolian karabash;
 - j. moskiewski stróżujący;
 - k. owczarek kaukaski.
5. W przypadku zatajenia informacji o posiadaniu psa rasy agresywnej, Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy zakwaterowania lub natychmiastowego rozwiązania umowy pobytu ze skutkiem natychmiastowym.
6. Dbając o bezpieczeństwo, zwierzę powinno posiadać smycz, obroź, kaganiec, klatkę - w zależności od gatunku zwierzęcia; w częściach wspólnych Hotelu właściciel zwierzęcia ma obowiązek założenia mu smyczy oraz kagańca.
7. W przypadku, gdy pracownicy Hotelu będą mieli uzasadnione podejrzenia, że pozostawione w pokoju zwierzę zakłóca pobyt innych Gości, niszczy mienie Hotelu bądź może spowodować sytuację zagrożenia dla siebie lub innych Gości, recepcja Hotelu będzie kontaktować się z właścicielem w celu rozwiązania problemu.
8. Gdy kontakt będzie niemożliwy, Hotel zastrzega sobie możliwość wejścia personelu do pokoju Gościa również z ewentualną pomocą odpowiednich służb i usunięcia zwierzęcia z Hotelu.
9. Gość zobowiązany jest do opieki nad zwierzęciem w sposób, który nie powoduje zagrożenia bezpieczeństwa lub dyskomfortu innych Gości lub personelu Hotelu.
10. Właściciel zwierzęcia odpowiada za wszelkie szkody i zanieczyszczenia spowodowane przez jego zwierzę i jest zobowiązany do pokrycia kosztów wszelkich uszkodzeń. Wszystkie szkody mienia hotelu bądź mienia innych Gości spowodowane przez zwierzęta będą wyceniane przez Hotel, a ich kosztami będą obciążeni Goście - właściciele zwierząt.

VIII. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu powinny być składane na adres email: cyrushotel@cyrushotel.pl lub osobiście w recepcji.
2. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług oraz zawierać co najmniej dane Gościa i powód zgłoszenia reklamacji.
3. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia.

IX. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Dreamriver Development sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Św. Antoniego 2/4, 50-073 Wrocław, ul. Św. Antoniego 2/4, 50-073 Wrocław KRS: 0000244217, NIP: 1060000524, REGON: 120122598, ado@cyrushotel.pl.
2. Dane osobowe przetwarzane będą w celach związanych z zawarciem i realizacją umowy o świadczenie usługi hotelowej, a także w celach archiwizacyjnych, statystycznych i podatkowych.
3. Pełna treść polityki prywatności znajduje się na stronie internetowej Hotelu.

IX. Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.