

## **REGULAMIN KASOR RESORT & SPA**

### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy regulamin określa zasady, według których świadczone są usługi. Określa odpowiedzialność oraz przebywanie na terenie Obiektu Kasor. Regulamin jest integralną częścią umowy do której dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie pozostałych i pokrewnych czynności, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Obiekcie Kasor. Dokonując jednej

z czynności o których mowa wyżej, Gość potwierdza, iż zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego warunki. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu Kasor.

2. Regulamin dostępny jest w każdym pokoju hotelowym, do pobrania z naszej strony internetowej [www.kasor.pl](http://www.kasor.pl) oraz na recepcji. Opiekunem naszych Gości jest Recepcja hotelowa, tel. 607-900-732.

### **II. REZERWACJE, MELDUNEK, POBYT**

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom. Osoby niezameldowane w Obiekcie Kasor mogą przebywać w pokoju hotelowym zameldowanego Gościa jedynie od godz.7:00 do godz.22:00.

2. Osoby niepełnoletnie muszą przy sobie posiadać oświadczenie od prawnego opiekuna. Jeśli osoba niepełnoletnia nie posiada przy sobie odpowiednich dokumentów, Obiekt może odmówić zameldowania.

3. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który odmawia okazania dokumentu tożsamości i/lub wypełnienia karty meldunkowej. Jeśli Gość dokonał przedpłaty, nie zostanie ona zwrócona.

4. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który w ocenie obsługi zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu, życiu, wizerunkowi Gości, pracowników, obiektu oraz jeśli podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin.

5. Obiekt zastrzega sobie prawo do pobrania pełnej opłaty za nocleg przy zameldowaniu Gościa. W przypadku odmowy zapłaty, Obiekt może odmówić zameldowania Gościa.

6. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 16:00 w planowanym dniu przyjazdu lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Obiektu, Gość zostanie obciążony opłatą za pierwszą dobę hotelową.

7. W przypadku rezygnacji Gościa w trakcie trwania doby, Obiekt Kasor nie jest zobowiązany do zwrotu całości czy też części opłaty za daną dobę hotelową.

### **III. DOBA HOTELOWA / CISZA NOCNA**

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe. Doba hotelowa we wszystkich pokojach trwa od godz.16:00 do godz. 11:00 dnia następnego.

a. Na życzenie Gości w miarę dostępności pokoi doba hotelowa może zostać przedłużona za dodatkową opłatą. Opłata wynosi 50% standardowej ceny za pokój za dobę przy wydłużeniu doby hotelowej do 4h. Powyżej 4h obowiązuje opłata w wysokości 100% standardowej ceny za pokój. Opłata zostanie naliczona automatycznie, jeśli Gość nie wymelduje się w recepcji do godziny 11:00.

b. Wcześniejsze zameldowanie (przed godz. 11:00) jest możliwe w miarę dostępności pokoi. Opłata wynosi 50% standardowej ceny za pokój za dobę przy zameldowaniu od godziny 11:00. Przy zameldowaniu przed godziną 7:00, obowiązuje opłata w wysokości 100% standardowej ceny za pokój.

c. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa, w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.

2. W Obiekcie Kasor obowiązuje cisza nocna w godzinach: od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego. Nie dotyczy to imprez na które zgodę wydał Obiekt.

3. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług obiektu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych Gości.

a. Organizowanie imprez towarzyskich w pokoju hotelowym jest zabronione. Za zorganizowanie imprezy towarzyskiej, uciążliwej dla innych lokatorów, Hotel może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 1000 złotych.

4. W przypadku zakłócenia ciszy nocnej określonej w ustępie III, pkt. 2 niniejszego Regulaminu Obiekt ma prawo do natychmiastowego wymeldowania Gościa oraz obciążenia go za poniesione straty.

#### IV. USŁUGI OBIEKTU KASOR

1. Obiekt Kasor świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące jakości świadczonych usług prosimy zgłaszać bezpośrednio pracownikom Receptji, co pozwoli na szybką reakcję oraz podniesienie standardu świadczonych usług.

2. Obiekt Kasor zapewnia swoim Gościom:

- a. bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
- b. w pełni profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich świadczonych usług,
- c. sprzątnięcie pokoju na życzenie i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności. Gościa (na życzenie również w czasie jego obecności),
- d. podstawowe sprzątnięcie obejmuje – wymianę ręczników pozostawionych na podłodze, wymiana wody, uzupełnienie kosmetyków zgodnie z liczbą zameldowanych w pokoju Gości, wyrzucenie śmieci,
- e. pełne sprzątnięcie obejmuje – poza w/w czynnościami również wymianę pościeli, pełną wymianę ręczników, odkurzanie, czyszczenie łazienki,
- f. sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły zostać usunięte, Obiekt dąży wszelkimi staraniami, aby – w miarę posiadanych możliwości – zamienić pokój lub w inny sposób załagodzić niedogodności,
- g. dostęp do Restauracji „Róża Wiatrów” w godzinach otwarcia, w ramach aktualnej dostępności miejsc,
- h. dostęp do strefy basen/sauna/jacuzzi w godzinach otwarcia – jeśli istnieje możliwość udostępniania tej strefy Gościom. Zasady korzystania określa oddzielny Regulamin.
- i. dostęp do minisiłowni w godzinach otwarcia – jeśli istnieje możliwość udostępniania tej strefy Gościom. Zasady korzystania określa oddzielny Regulamin.

3. Na życzenie Gościa, Obiekt Kasor świadczy również nieodpłatnie dodatkowe usługi: budzenie o wyznaczonej godzinie, udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą, udostępnianie w wyznaczonym miejscu żelazka oraz deski do prasowania, przechowanie bagażu – obiekt może odmówić przechowania bagażu poza datą pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego, rzeczy wartościowych, itp.

4. Dla dzieci do lat 6 – pobyt jest bezpłatny, jeżeli śpią na łóżku z rodzicami. Jest możliwość dostawienia łóżeczka dla dziecka do lat dwóch po wcześniejszej informacji przekazanej w recepcji – w ramach dostępności łóżek.

5. Zwierzęta są akceptowane. Mogą obowiązywać dodatkowe opłaty, przy czym Gość ponosi całkowitą odpowiedzialność za szkody przez nie wyrządzone.

- a. Obiekt zastrzega sobie możliwość odstąpienia od przyjęcia zwierzęcia, jeżeli jest zwierzęciem zakwalifikowanym do ras agresywnych.

b. Pobyt zwierzęcia w Obiekcie warunkowany jest posiadaniem jego książeczki zdrowia z aktualnymi szczepieniami.

c. Na terenie otaczającym Obiekt właściciel jest obowiązany sprzątać odchody pozostawione przez swoje zwierzę. Za niedopełnienie tego obowiązku, hotel może naliczyć właścicielowi karę w wysokości 300 zł. Kara nie zwalania z uregulowania należności za pobyt zwierzęcia w Obiekcie.

6. Na terenie obiektu dostępne są bezpłatne parkingi dla Gości. Obiekt nie dokonuje rezerwacji miejsc – możliwość zaparkowania na terenie Obiektu zależy od aktualnego obłożenia.

## V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Gość Obiektu Kasor ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych, powstałe z winy jego lub jego Gości. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa lub wystawienie noty obciążeniowej za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

2. Opuszczając pokój Gość każdorazowo zobowiązany jest ze względów bezpieczeństwa wyjąć z czytnika kartę hotelową zabierając ją ze sobą, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi, drzwi balkonowych i okien. Kartę hotelową przy wymeldowaniu należy bezwzględnie zwrócić na Recepcji. Jeśli karta nie zostanie zwrócona, Obiekt zastrzega sobie prawo do obciążenia Gościa opłatą w wysokości 20pln/szt.

3. Obiektowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Obiektu w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za inne świadczone usługi. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Obiekt może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza.

4. Dzieci poniżej 12 roku życia powinny znajdować się na terenie Obiektu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez dzieci.

5. W razie wystąpienia jakiegokolwiek awarii, usterki, wypadku lub szkody, Gość powinien zawiadomić Recepcję o jej wystąpieniu niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

6. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek, czajników, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.

7. W przypadku stwierdzenia palenia papierosów w pokoju bądź łazience i/lub znalezienia w pokoju niedopałków papierosów będzie naliczona kara za dodatkowe pranie firan, tapicerki, pościeli, itp. (równowartość doby hotelowej + koszty prania i ozonowania pokoju) oraz za dodatkowe straty, np. przypalone tekstylia lub konieczność zablokowania pokoju na czas odświeżania.

8. Zabrania się przenoszenia elementów wyposażenia pokojów, wyposażenia sal konferencyjnych, elementów części wspólnych obiektu oraz sprzętów elektronicznych, głośników, rzutników, elementów nagłośnienia lub oświetlenia, itp. bez powiadomienia i uzyskania zgody pracownika Recepcji.

9. Na terenie obiektu obowiązuje zakaz samodzielnego rozpalania grilla/ogniska. Za złamanie zakazu nałożona zostanie kara pieniężna.

10. Za parkowanie poza miejscami wyznaczonymi obowiązują dodatkowe opłaty.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBIEKTU

1. Obiekt ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.

2. Obiekt ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie jeżeli przedmioty te zostaną oddane za potwierdzeniem na przechowanie do depozytu w Recepcji. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów ponadgabarytowych przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym.

3. Obiekt Kasor nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, jak również przedmiotów w nim pozostawionych, niezależnie od tego czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu przyhotelowym czy też w części ogólnodostępnej przylegającej do Obiektu.

## **VII. ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH, REKLAMACJE**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Obiekt przechowuje powyższe przedmioty na koszt własny przez okres 30 dni, a po ich upływie przedmioty te przejdą na własność Obiektu. Artykuły spożywcze z uwagi na swoje właściwości i przydatność będą przechowywane będą przez okres 24 godzin

2. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.

3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług w Recepcji. Jeśli mimo zgłoszenia uchybienie nie zostanie naprawione, Gościom przysługuje prawo do złożenia reklamacji na piśmie – mailowo, na druku reklamacyjnym lub pocztą tradycyjną. Reklamacje rozpatrywane będą do 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

## **VIII. POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Obiekt jest pod stałym nadzorem kamer.

2. Śniadanie w formie bufetu szwedzkiego podawane jest na sali restauracyjnej od poniedziałku do soboty od godz. 7:00 do godz. 10:00, w niedzielę i wskazane święta od godz. 8:00 do godz. 11:00. W przypadku małej ilości Gości podawane są zestawy śniadaniowe.

3. Zabrania się wnoszenia jedzenia i napojów z restauracji, które nie zostały spakowane i wydane przez obsługę.

4. Z restauracji nie wolno wnosić naczyń oraz innych rzeczy jak również spożywać własnego jedzenia i alkoholu na jej terenie. Dotyczy to również ogródka zewnętrznego.

5. Spożywanie alkoholu niezakupionego w Obiekcie możliwe jest tylko w pokoju hotelowym.

6. Na terenie całego obiektu obowiązuje bezwzględny zakaz palenia wyrobów tytoniowych oraz e-papierosów, poza miejscami do tego przeznaczonymi.

7. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Obiektu, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz stwarzania sytuacji, które przeszkadzają, szkodzą lub irytują pozostałych Gości hotelowych.

8. W całym Obiekcie niedozwolone jest przechowywanie broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i niebezpiecznych.

9. Na terenie Obiektu Kasor zabronione jest prowadzenie akwizycji i sprzedaży obwoźnej.

10. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.

11. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu Obiekt może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Obiektu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia i wyrządzone szkody oraz opuszczenia terenu Obiektu.

## IX PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Obiekt Kasor Resort & Spa dokłada wszelkich starań, aby dane gości przetwarzane były z zachowaniem najwyższych standardów bezpieczeństwa zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), zwanym dalej RODO.

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Kasor Resort & Spa, Cesarka 2, 95-010 Stryków.

2. Celem przetwarzania jest:

- obsługa składanych zapytań - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą;
- rezerwacja pokoju hotelowego - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą;
- realizacja umowy usługi hotelarskiej - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
- marketing usług administratora danych osobowych - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – pod warunkiem uzyskania zgody osoby, której dane dotyczą;
- zapewnienie bezpieczeństwa osób oraz mienia znajdujących się w hotelu i restauracji poprzez stosowanie monitoringu wizyjnego - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. f RODO;

3. Dane osobowe przechowywane będą:

- dotyczące składanych zapytań – przez okres 30 dni;
- dotyczące rezerwacji – przez okres 12 miesięcy od daty dokonania rezerwacji;
- dotyczące realizacji umowy o usługi hotelarskiej - przez okres 5 lat od licząc od końca roku w którym, w którym miał miejsce pobyt w hotelu;
- przetwarzane w celach marketingowych – do odwołania zgody, osoby której dane dotyczą lub do ustania przyczyny biznesowej;
- w systemach monitoringu wizyjnego - przez 21 dni.

4. Odbiorcami danych osobowych mogą być:

- zewnętrzne biuro rachunkowe;
- dostawca platformy rezerwacji usług hotelarskich;
- firmy świadczące usługi marketingowe;
- dostawca aplikacji służącej do rozsyłania informacji handlowych;
- podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,

5. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, prawo do przenoszenia danych – dotyczy celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub realizacji umowy usługi hotelarskiej, a w zakresie na który została wyrażona zgoda - posiada również Pani/Pan prawo do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie;

6. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;

7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować

- odmową realizacji usługi hotelarskiej – w przypadku danych przetwarzanych w celu zawarcia umowy usługi hotelarskiej;
- odmową rezerwacji – w przypadku rezerwacji pokoju;

8. Pani/Pana dane nie będą profilowane.