

## 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 na stronie [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 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. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin.
3. Obiekt zastrzega sobie prawo do wykonania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt oraz dodatkowo 100 PLN/dobę na dodatkowe usługi. W przypadku nie odwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 18:00 w planowanym dniu przyjazdu lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Obiektu, Gość zostanie obciążony opłatą za pierwszą dobę hotelową. W przypadku rezygnacji Gościa w trakcie trwania doby, Obiekt Kasor nie jest zobowiązany do zwrotu całości czy też części opłaty za daną dobę hotelową.
4. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Obiekt nie zwraca 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 naliczana jest w wysokości ½ standardowej ceny za pokój za dobę.
  - b. Wcześniejsze zameldowanie jest możliwe w miarę dostępności pokoi. Opłata za wcześniejsze zameldowanie wynosi 80,00 zł.
  - 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 zorganizowanych przez Obiekt.
3. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług w Obiekcie mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych Gości.
4. W przypadku zakłócenia ciszy nocnej określonej w pkt. 2 niniejszego Regulaminu Obiekt ma prawo do natychmiastowego wymeldowania Gościa jak również nałożenia kary finansowej za wszelkie straty poniesione przez Obiekt z tytułu łamania ciszy nocnej.

## 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 Recepcji, co pozwoli na naszą szybką reakcję oraz podniesienie standardu świadczonych usług.
2. Obiekt Kasor zapewnia swoim Gościom: bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu, w pełni profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich świadczonych usług, sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa (na życzenie również w czasie jego obecności).

3. Na życzenie Gościa, Obiekt Kasor świadczy również nieodpłatnie następujące usługi: budzenie o wyznaczonej godzinie, udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą, udostępnianie w wyznaczonym miejscu żelazka oraz deski do prasowania.
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.
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 uwarunkowany 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 hotelu.
  - d. Na terenie obiektu, zarówno w budynkach, jak i na terenie zewnętrznym, zwierzęta należy prowadzić na smyczy.

#### **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 odwiedzających. Obiekt zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe lub wystawienia noty obciążeniowej, jeśli nie została dokonana preautoryzacja karty.
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. Kartę hotelową przy wymeldowaniu należy bezwzględnie zwrócić na Recepcji.
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 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. Obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i e-papierosów. W przypadku stwierdzenia palenia papierosów w pokoju bądź łazience będzie naliczona kara za dodatkowe pranie firan, tapicerki, pościeli, itp. (równowartość doby hotelowej + koszty prania i ozonowania pokoju).

#### **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 przechowa 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 lub Restauracji (zależnie czego reklamacja dotyczy)
  - a. Wady jakościowe żywności i napojów przeznaczonych do bezpośredniego spożycia klient zgłasza w restauracji lub barze w momencie stwierdzenia wady, bezpośrednio u obsługi.
  - b. Jeżeli wady żywności i napojów przeznaczonych do bezpośredniego spożycia dotyczą ilości i wagi, należy je zgłosić jeszcze przed rozpoczęciem konsumpcji.
  - c. Reklamacje dotyczące wad zakwaterowania można zgłaszać w recepcji hotelu bez zbędnej zwłoki. Prawo do reklamacji wad zakwaterowania wygasa, jeżeli klient nie skorzystał z niego do czasu wyjazdu z hotelu.
  - d. Składając reklamację, klient zobowiązany jest do przedłożenia wszelkich stosownych dokumentów dotyczących świadczenia danej usługi lub nabycia towaru, co do którego składa reklamację

### **\*Procedura rozpatrywania reklamacji**

1. Wyżywienie
  - a) Wady żywności uważane są za nieodwracalne. W przypadku stwierdzenia wady żywności, posiłków lub napojów, klient ma prawo zażądać ich wymiany lub zwrotu zapłaconej kwoty lub udzielenia rabatu.
  - b) Jeżeli żywność lub napoje nie są prawidłowej jakości, wagi, ilości lub temperatury, klient ma prawo zażądać bezpłatnego, właściwego i natychmiastowego usunięcia wady.
2. Usługi noclegowe

Klient ma prawo zażądać bezpłatnego, należytego i terminowego usunięcia wad, a mianowicie:

  - a) Wymiany wadliwego lub uzupełnienia drobnego wyposażenia pokoju.
  - b) W przypadku braku możliwości usunięcia usterek technicznych w pokoju (awaria instalacji grzewczej, niskie ciśnienie wody, brak ciepłej wody, awaria prądu itp.), a Obiekt nie może zaoferować klientowi innego, alternatywnego zakwaterowania, a jeśli mimo tych wad pokój zostanie zaoferowany klientowi, klientowi przysługuje rabat od ceny noclegu za obopólną zgodą lub odstąpienie od umowy przed przenocowaniem oraz zwrot całej zapłaconej ceny za zakwaterowanie. Reklamacje rozpatruje dyrektor lub kierownik recepcji lub upoważniony przez niego pracownik, który jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji i podjęcia decyzji o sposobie jej załatwienia. W przypadku braku możliwości załatwienia reklamacji w drodze umowy, osoba kompetentna zobowiązana jest do sporządzenia protokołu reklamacji z klientem w imieniu Obiektu. W protokole klient powinien podać dokładne oznaczenie świadczonej usługi lub zakupionego towaru, czas świadczenia usługi lub zakupu towaru oraz opis wady.

\*Klient zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji bez zbędnej zwłoki, w przeciwnym wypadku prawo do reklamacji wygasa.  
Termin rozpatrywania reklamacji – 14 dni

## 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 od godz. 8.00 do godz. 11.00. W przypadku małej ilości Gości podawane są zestawy śniadaniowe.
3. Zabrania się wynoszenia jedzenia z restauracji.
4. Z restauracji nie wolno wyciągać naczyń oraz innych rzeczy jak również spożywać własnego jedzenia i alkoholu na jej terenie.
5. Spożywanie alkoholu oraz palenie papierosów możliwe jest wyłącznie w miejscach do tego przeznaczonych.
6. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Obiektu, powodowania nieprzyjemnych zapachów oraz stwarzania sytuacji, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości hotelowych.
7. W całym Obiekcie niedozwolone jest przechowywanie broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i niebezpiecznych.

8. Na terenie Obiektu Kasor zabronione jest prowadzenie akwizycji i sprzedaży obwoźnej.
9. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.
10. 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 30 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.

(-) Zarząd Kasor Resort & Spa Sp.z o.o.

Załącznik do Regulaminu Obiektu

Kary umowne za złamanie regulaminu Obiektu i kosztorys czynności niezbędnych do wykonania w celu naprawienia szkody spowodowanej przez Gościa na majątku Obiektu, którymi zostanie on obciążony.

Lp.	Złamany punkt regulaminu/rodzaj szkody	Koszty
1.	Łamanie ciszy nocnej.	Kara umowna 1000pln. Koszty dodatkowe w związku z poniesionymi przez obiekt stratami np. konieczności udzielenia rabatu na pobyt innym Gościom ze względu na niedogodności spowodowane łamaniem ciszy nocnej.
2.	Nieuprzątnięcie odchodów swojego pupila.	Kara umowna 300pln.
3.	Wyjazd z Obiektu bez zdania karty hotelowej do pokoju.	40pln.
4.	Palenie w budynku (poza strefą wyznaczoną).	Kara umowna 1000pln. Koszty dodatkowe związane ze stratami poniesionymi przez obiekt np. z wyłączeniem pokoju z użytku na jedną dobę hotelową i ewentualne dodatkowe szkody np. przypalone tekstylia hotelowe.
5.	Samodzielne rozpalenie ogniska/grilla.	2000pln.
6.	Parkowanie w miejscu niewyznaczonym na terenie utwardzonym.	50pln.
7.	Parkowanie w miejscu niewyznaczonym na terenie zielonym.	100pln.
8.	Parkowanie w miejscu niewyznaczonym na zakazie lub w miejscu utrudniającym prawidłowy ciąg komunikacyjny.	150pln.
9.	Pranie lub wymiana ręczników hotelowych/pościeli hotelowej (zależnie od stopnia zabrudzenia) zabrudzonych żywnością, chemią, wymiocinami, fekaliami, krwią, kosmetykami typu puder/podkład i/lub rozdartych, przypalonych, przesiąkniętych dymem papierosowym.	100pln/sztuka.
10.	Pranie lub wymiana materaca (zależnie od stopnia zabrudzenia) zabrudzonych żywnością, chemią, wymiocinami, fekaliami, krwią, kosmetykami typu puder/podkład i/lub rozdartych, przypalonych, przesiąkniętych dymem papierosowym.	600pln/sztuka. Koszty dodatkowe – koszty związane z zablokowaniem pokoju na czas usuwania szkód.
11.	Naprawa lub wymiana złamanego stelaża łóżka.	600pln. Koszty dodatkowe – koszty związane z zablokowaniem pokoju na czas usuwania szkód.
12.	Pranie lub wymiana wykładziny zabrudzonej żywnością, chemią, wymiocinami, fekaliami, krwią i/lub rozdartych, przypalonych, przesiąkniętych dymem papierosowym.	600pln. Koszty dodatkowe – koszty związane z zablokowaniem pokoju na czas usuwania szkód.
13.	Malowanie pokoju z powodu poplamienia ścian żywnością, chemią, wymiocinami, fekaliami, krwią.	1500pln. Koszty dodatkowe – koszty związane z zablokowaniem pokoju na czas usuwania szkód.
14.	Sprzątanie wymiocin, fekaliów, krwi z mebli, ścian, podłóg, okien, tekstyliów hotelowych w częściach wspólnych oraz na terenie zewnętrznym.	100pln-1000pln zależnie od umiejscowienia i ilości.