

REGULAMIN POKOI I APARTAMENTÓW U POLLERA

§1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Pokoi i Apartamentów u Pollera („Obiekt”) i stanowi integralną część umowy zawieranej poprzez rezerwację, meldunek lub faktyczne korzystanie z usług.
2. Dokonanie rezerwacji, zameldowanie lub wejście do pokoju oznacza akceptację Regulaminu.
3. Gość – osoba fizyczna korzystająca z usług Obiektu. Rezerwujący/Płatnik – podmiot dokonujący rezerwacji i/lub płatności. Grupa – rezerwacja ≥ 5 pokoi lub ≥ 10 osób.
4. Stawka Bazowa Doby (SBD) – cena brutto jednej doby noclegowej wynikająca z potwierdzenia rezerwacji dla danego pokoju i danego Gościa.
 - a) Jeżeli ceny różnią się między dobami pobytu – przyjmuje się SBD z tej doby, której dotyczy naruszenie; dla naruszeń obejmujących wiele dób stosuje się najwyższą SBD z całego pobytu.
 - b) Dla opłat liczonych „za dobę” (np. wyłączenie pokoju) nalicza się procent SBD za każdą rozpoczętą dobę.
5. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny.

§2. Doba noclegowa, meldunek i liczba osób

1. Doba noclegowa trwa 15:00–11:00 dnia następnego.
2. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu, przyjmuje się, że pokój wynajęto na 1 dobę.
3. Przed wydaniem klucza/karty Gość okazuje dokument tożsamości ze zdjęciem i wypełnia Kartę Meldunkową.
4. Liczba osób w pokoju nie może przekraczać liczby wskazanej w rezerwacji i przepisach ppoż.; dopisanie osoby wymaga zgody recepcji (zob. §15).

§3. Przedłużenie pobytu i spóźnione wykwaterowanie

1. Chęć przedłużenia pobytu należy zgłosić do 10:00 dnia wyjazdu; realizacja zależy od dostępności.
2. Opłaty za opuszczenie pokoju po 11:00:
 - a) do 2 godzin – 100 zł
 - b) powyżej 2 godzin lub brak zwolnienia pokoju do końca dnia – 200% SBD.
3. Po upływie doby noclegowej Reprezentant obiektu może komisyjnie wejść do pokoju (w towarzystwie drugiej osoby), zabezpieczyć i zdeponować rzeczy Gościa, a pokój przygotować dla kolejnego Gościa (koszty przechowania – §13).

§4. Tożsamość, wiek i małoletni

1. Rezerwacji może dokonać i samodzielnie nocować wyłącznie osoba, która ukończyła 18 lat. Obiekt ma prawo weryfikować tożsamość i wiek ważnym dokumentem ze zdjęciem; odmowa może skutkować odmową zakwaterowania bez zwrotu należności za rozpoczętą dobę.
2. Osoby poniżej 18 lat przebywają wyłącznie z rodzicem/opiekunem lub osobą przez nich upoważnioną; Obiekt może żądać dokumentów potwierdzających uprawnienie do opieki. W ramach Standardów Ochrony Małoletnich rodzic/opiekun wypełnia oświadczenie wskazujące podstawowe dane dziecka (imię i nazwisko, data urodzenia oraz relację pokrewieństwa)
3. Zabrania się pozostawiania małoletnich bez opieki.

§5. Rezerwacje, płatności, preautoryzacja/kaucja

1. Obiekt może pobrać przedpłatę oraz dokonać preautoryzacji/kaucji do 100% SBD na poczet szkód i usług dodatkowych (dla Grup – do 200% SBD za pokój).
W przypadku Apartamentów pobierany jest depozyt w gotówce- 500 zł.

2. Skrócenie pobytu po rozpoczęciu doby – należność za rozpoczętą dobę wynosi 100% SBD (w przypadku rezerwacji NON REFUNDABLE- cały pobyt jest płatny 100 % bez możliwości zwrotu)
3. No-show – obciążenie zgodne z warunkami oferty; co do zasady 100% SBD pierwszej doby (w przypadku rezerwacji NON REFUNDABLE- cały pobyt jest płatny 100 % bez możliwości zwrotu)
4. Zwolnienie blokady (preautoryzacji) następuje po rozliczeniu pobytu; termin faktycznego odblokowania środków zależy od banku/emitora karty i może wynosić standardowo 5–15 dni roboczych, a w niektórych przypadkach do 30 dni.

§6. Podatki lokalne i opłaty publiczne

1. Niezależnie od ceny rezerwacji Gość uiszcza lokalne podatki/opłaty publiczne wymagane przepisami miejsca świadczenia usługi (np. opłata miejscowa/turystyczna). Wysokość i zasady poboru określają właściwe przepisy lokalne.

§7. Standard usług i zgłaszanie usterek

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem; uwagi prosimy zgłaszać niezwłocznie w recepcji.
2. W miarę możliwości Obiekt usuwa usterki lub proponuje zmianę pokoju.

§8. Cisza nocna, porządek, imprezy i Grupy (anti-party)

1. Cisza nocna obowiązuje 22:00–6:00.
2. Zabrania się organizowania imprez w pokojach i na korytarzach bez zgody Obiektu.
3. Naruszenie pkt 1–2 może skutkować natychmiastowym rozwiązaniem umowy i opłatą porządkową 200 zł (nie wyłącza to dochodzenia szkód na zasadach ogólnych).
4. Dla Grup Obiekt może wymagać podpisania zasad grupowych oraz podwyższonej kaucji zgodnie z §5 ust. 1.

§9. Palenie i systemy ppoż.

1. W całym Obiekcie obowiązuje zakaz palenia (w tym e-papierosów) poza wyznaczonymi miejscami.
Kara umowna za naruszenie zakazu: 200 zł
2. Zabronione jest używanie w pokojach urządzeń niebędących wyposażeniem (np. grzałki, kuchenki), z uwagi na bezpieczeństwo ppoż.
3. Ewentualne koszty interwencji służb/serwisu ppoż. oraz przywrócenia instalacji obciążają Gościa wg kosztów rzeczywistych (refakturowanie).

§10. Prawo wejścia do pokoju

1. Personel Obiektu może wejść do pokoju w uzasadnionych przypadkach: sprzątanie/utrzymanie, usunięcie awarii, bezpieczeństwo/ppoż., welfare check (np. alarm, brak kontaktu), uzasadnione podejrzenie naruszenia Regulaminu – z poszanowaniem prywatności Gościa.

§11. Odpowiedzialność Gościa i szkody

1. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i zanieczyszczenia spowodowane przez siebie oraz osoby mu towarzyszące/odwiedzające.
2. Za szkody Obiekt obciąża:
 - a) rzeczywiste koszty napraw/wymiany (wg faktur) oraz
 - b) opłatę za wyłączenie pokoju z użytkowania – 100% SBD za każdą rozpoczętą dobę.
3. Sprzątanie ponadstandardowe (zabrudzenia wykraczające poza normalną eksploatację): 500 zł + ewentualne koszty materiałów/usług zewnętrznych wg faktur.
4. Utrata klucza: 200 zł+ ewentualne koszty ślusarskie wg faktur.

5. Do czasu uregulowania należności Obiektowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa.

§12. Sytuacje nadzwyczajne

1. W razie poważnych zdarzeń Obiekt zabezpiecza miejsce i wzywa właściwe służby; do zakończenia ich czynności pokój nie jest udostępniany.
2. Po przekazaniu pokoju przez służby sporządzana jest inwentaryzacja szkód i zlecane są niezbędne prace (sprzątanie specjalistyczne, dezynfekcja, utylizacja, wymiana wyposażenia). Konieczne jest spisanie protokołu rzeczy pozostawionych oraz w miarę możliwości wykonanie zdjęć zaistniałych szkód.
3. Koszty, o których mowa wyżej, obciążają rachunek rezerwacji/płatnika; należności nieuregulowane dochodzone są odpowiednio od Gościa albo spadkobierców Gościa zgodnie z przepisami.
4. Naliczana jest również opłata za wyłączenie pokoju zgodnie z §11 ust. 2 lit. b.

§13. Rzeczy pozostawione, depozyt i przesyłki

1. Rzeczy pozostawione po wykwaterowaniu są protokołowane i przechowywane przez 1 miesiąc; rzeczy szybko psujące się mogą zostać zutylizowane po 24 godzinach.
2. Przechowanie jest nieodpłatne przez pierwsze 24 godziny, następnie 50 zł za każdy rozpoczęty dzień (za pakiet rzeczy przypisanych do jednego pokoju).
3. Odesłanie rzeczy następuje na wniosek Gościa, na jego koszt i ryzyko: opłata manipulacyjna 20 zł+ koszt przewoźnika wg jego cennika.
4. Rzeczy niebezpieczne/zakazane są niezwłocznie przekazywane właściwym służbom.

§14. Odpowiedzialność za rzeczy wniesione

1. Odpowiedzialność Obiektu za utratę/uszkodzenie rzeczy wniesionych określają przepisy Kodeksu cywilnego; ograniczenia nie dotyczą rzeczy przyjętych do depozytu oraz w razie winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa.
2. Rzeczy wartościowe (pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności) należy oddać do depozytu recepcji; pozostawienie ich poza depozytem wyłącza odpowiedzialność obiektu.
3. Szkodę należy zgłosić niezwłocznie w recepcji.

§15. Usługi dodatkowe i osoby dodatkowe

1. Przechowanie bagażu przed zameldowaniem/po wymeldowaniu – bezpłatnie do 12 godzin, następnie 50 zł za każdą rozpoczętą dobę za sztukę bagażu.
2. Dodatkowa osoba nocująca (zgłoszona) – 50 zł za dobę; niezgłoszona (stwierdzona po fakcie) – 100 zł za dobę.
3. Dostawka (jeśli dostępna) – 100 zł za dobę.
4. Łóżeczko dziecięce – bezpłatnie (limit dostępności).

§16. Zwierzęta

1. Pobyt zwierząt możliwy po wcześniejszym zgłoszeniu i akceptacji Obiektu.
2. Opłata za pobyt zwierzęcia: bezpłatnie
3. Właściciel odpowiada za szkody i czystość; zwierzęta nie mogą pozostawać bez opieki ani przebywać w wybranych strefach (np. restauracja).

§17. Parking

1. Parking jest płatny i niestrzeżony; Obiekt nie odpowiada za pojazdy ani rzeczy w nich pozostawione, chyba że zawarto odrębną umowę przechowania. Koszt parkingu nie mniej niż 100zł za dobę przy zastrzeżeniu iż aktualna cena za dobę jest ogłaszana na stronie www.pollera.pl

§18. Internet / Wi-Fi – zasady korzystania

1. Dostęp do sieci udostępniany jest „as-is”, bez gwarancji ciągłości i przepustowości.
2. Zabronione jest korzystanie z Wi-Fi do działań niezgodnych z prawem (w tym naruszeń praw autorskich, spamu, prób włamania, P2P z naruszeniem licencji).
3. Obiekt może – zgodnie z prawem – współpracować z uprawnionymi podmiotami przy wyjaśnianiu naruszeń.

§19. Siła wyższa

1. Obiekt nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług spowodowane działaniem siły wyższej; strony podejmują działania minimalizujące skutki zdarzenia.

§20. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny.
2. Spory z konsumentami rozstrzyga właściwy sąd powszechny.
3. Regulamin dostępny jest w recepcji oraz na stronie internetowej; zmiany nie naruszają praw nabytych.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2025