

## REGULAMIN KLIENTÓW GRUPOWYCH – CITY EXPRESS HOSTEL

### §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług dla klienta grupowego (zwanego dalej Gościem), odpowiedzialności oraz przebywania na terenie City Express Hostel (zwanym dalej „Obiektem”), będącym częścią Laris Hotels Group (zwanej dalej „Siecią”) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji, wpłatę zaliczki lub zapłatę całej należności za pobyt w Obiekcie. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się z regulaminem i akceptuje jego warunki.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji Obiektu oraz na stronie [www.expresshostel.pl](http://www.expresshostel.pl).

### §2 DOBA

1. Pokoje wynajmowane są na doby.
2. Doba w obiekcie trwa od godziny 15:00 do godziny 10:00 dnia następnego.

### §3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Gość wynajmujący pokój zobowiązany jest do posiadania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość, celem identyfikacji.
2. W przypadku braku lub odmowy okazania przez Gościa dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego Jego tożsamość, obiekt może odmówić zameldowania.
3. Gość zobowiązany jest do uzupełnienia i przekazania recepcji, najpóźniej w dniu przyjazdu, listy wszystkich uczestników wyjazdu wg. miejsc w pokojach, wraz z imieniem i nazwiskiem.
4. Obiekty Sieci mogą odmówić przyjęcia każdego Gościa, który w ocenie obsługi zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu, życiu, innym Gości lub personelu.
5. W przypadku nieodwołania rezerwacji w wyznaczonym terminie, zawartym w warunkach rezerwacji i/lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Obiektu, Obiekt ma prawo obciążyć finansowo Gościa zgodnie z zawartymi w warunkach rezerwacji warunkami anulacji.
6. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Obiekt nie zwraca opłaty za daną dobę lub cały pobyt, zgodnie z warunkami rezerwacji i anulacji.
- 7. Obiekty Sieci zastrzegają sobie prawo do pobrania depozytu w wysokości ustalonej wcześniej z**

**Gościem, celem zabezpieczenia przed ewentualnymi zniszczeniami oraz naruszeniami regulaminu.**

8. Depozyt może zostać uiszczony gotówką, na recepcji Obiektu bądź poprzez wypełnienie formularza autoryzacji karty Gościa.

9. Pobrany depozyt gotówkowy zostanie wydany, a blokada na karcie Gościa zostanie zwolniona podczas wymeldowania Gościa po uprzednim sprawdzeniu stanu pokoju przez pracownika Obiektu.

10. W przypadku braku uiszczenia depozytu gotówką lub zagwarantowania go kartą, Obiekt ma prawo odmówić zameldowania grupy bez zwrotu kosztów pobytu.

#### **§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE**

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie w recepcji, co umożliwi pracownikom natychmiastową reakcję.

2. Obiekt ma obowiązek zapewnić Gościom:

- usługi zgodnie z kategorią i standardem Obiektu,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Obiekcie,
- wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w Jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
- sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, Obiekt w pierwszej kolejności podejmie próbę ich usunięcia; jeżeli usunięcie usterki nie będzie możliwe Obiekt dołoży wszelkich starań, aby w miarę dostępnych możliwości zamienić pokój lub w inny sposób zmniejszyć niedogodności.

3. Dodatkowo na życzenie Gościa, obiekt świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie w czasie pobytu Gościa w Obiekcie z zastrzeżeniem § 6 ust. pkt. 4 niniejszego regulaminu,
- przechowanie bagażu Gościa (Obiekt może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego),
- zamawianie taksówki,
- dostęp do Internetu na terenie Obiektu,

4. Obiekt nie gwarantuje rezerwacji miejsc parkingowych w terminach o dużym zainteresowaniu.

## §5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Osoby niepełnoletnie powinny znajdować się na terenie Obiektu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
2. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie uszkodzenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania osób niepełnoletnich, nad którymi mają obowiązek sprawowania opieki.
3. Gość Obiektu ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych obiekcie, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
4. Sieć zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone szkody lub w przypadku nieuregulowania przez Gościa płatności za nocleg lub inne usługi.
5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Obiekt ma prawo odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza.
6. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa powinien, zamknąć drzwi i okna, a klucz do drzwi pokoju, po ich zamknięciu, należy pozostawić w recepcji. Opłata za zgubiony klucz wynosi 100 PLN.
7. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach grzałek i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
8. Na terenie Obiektu, za wyjątkiem tarasu, zabronione jest palenie tytoniu i wyrobów tytoniowych (w tym papierosów elektrycznych, e-papierosów). **Niedostosowanie się do tego punktu regulaminu podlega każdorazowo karze w wysokości 500 PLN.**
9. Nieuzasadnione uruchomienie systemu przeciwpożarowego **podlega karze w wysokości 1000 PLN oraz pokryciem kosztów** związanych z nieuzasadnioną interwencją Straży Pożarnej.
10. **Gość zobowiązany jest do zachowania ciszy w godzinach od 22.00 do 6.00 (cisza nocna).** Zakłócanie ciszy nocnej, skutkujące skargami innych Gości Obiektu, lokatorów mieszkających w okolicy Obiektu lub interwencją Policji **podlega karze w wysokości 500 PLN za każde naruszenie.**
11. Gość korzystający z części wspólnych Obiektu (kuchnia, jadalnia, taras, łazienki, korytarze, część recepcyjna) zobowiązany jest każdorazowo do pozostawienia po sobie porządku. Za pozostawienie bałaganu oraz zabrudzeń, w szczególności takich jak: niewyrzucone do kosza puste butelki, opakowania, rozlane napoje, rozbite szkło, pozostawione lub rozsypane jedzenie, otwarty alkohol lub inne napoje, zabrudzenia natury wydzielin organizmu lub inne, **Gość zostanie obciążony dodatkową opłatą za usługę sprzątania w wysokości 200 PLN.**
12. Obiekt nie akceptuje zwierząt.

13. Na terenie Obiektu nie mogą przebywać osoby znajdujące się pod wpływem alkoholu. Gość znajdujący się pod wpływem alkoholu lub wprowadzający do Obiektu osobę będącą pod wpływem alkoholu, a także Gość niestosujący się do próśb i zaleceń pracowników obiektu (recepcja, ekipa sprzątająca) lub wykazujący agresywną postawę w stosunku do personelu, pozostałych Gości lub osób trzecich zostanie usunięty z obiektu bez możliwości odzyskania kosztów noclegu.

## **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBIEKTÓW SIECI LARIS.**

1. Obiekt ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien umieścić wszelkie kosztowności, ważne dokumenty, pieniądze oraz inne przedmioty o znacznej wartości w sejfie.
3. Obiekt oferuje nieodpłatnie możliwość umieszczenia tych przedmiotów w sejfie depozytowym znajdującym się przy recepcji.
4. Obiekt odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu w recepcji.
5. W przypadku wystąpienia szkody Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
6. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
7. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu należącym do sieci Laris czy poza terenem należącym do sieci.

## **§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. Zgodnie z Kodeksem Cywilnym w przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, obiekt sieci Laris przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres jednego roku, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność sieci Laris.

3. Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z utraty rzeczy wniesionych do Obiektu przedawniają się z upływem roku od dnia wymeldowania danego pobytu.
4. Obiekt nie przechowuje artykułów spożywczych, leków, bądź innych artykułów, które mogą łatwo ulec zniszczeniu, bądź przeterminowaniu.

## **§8 REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje recepcja Obiektu.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

## **§9 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych: broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych, iluminacyjnych i innych materiałów uznanych za niebezpieczne.
2. Zakazuje się prowadzenia na terenie Obiektu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
3. Na terenie Obiektu zabrania się nadmiernego hałasowania, wykonywania czynności powodujących nieprzyjemny zapach i innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy zakłócają pobyt pozostałych Gości.
4. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach oraz częściach wspólnych w ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
5. Kwestie związane z przetwarzaniem oraz ochroną danych osobowych uregulowane zostały szczegółowo w polityce prywatności Sieci.
6. Treść polityki prywatności Sieci dostępna jest w recepcji obiektów Sieci, bądź na stronie [www.larishotels.com/polityka-prywatnosci](http://www.larishotels.com/polityka-prywatnosci)
7. Wszelkie uwagi dotyczące polityki prywatności należy kierować na adres mailowy [daneosobowe@lhg.com.pl](mailto:daneosobowe@lhg.com.pl), lub na adres: Laris Hotels Sp. z o.o., ul. Pawia 18A/10, 31-154 Kraków.