



REGULAMIN DOMU DUSZPASTERSKIEGO

REGULATIONS OF THE PASTORAL LODGE HOTEL

Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Krakowie-Łagiewnikach
Sanctuary of Divine Mercy in Kraków-Łagiewniki

WERSJE JĘZYKOWE / LANGUAGE VERSIONS

Strony 2-5 — wersja polska

Pages 6-9 — English version

Dokument połączony z oryginalnych wersji językowych regulaminu.
The regulations below are reproduced from the original language versions.

Regulamin
Hotelu Domu Duszpasterskiego Sanktuarium Bożego
Miłosierdzia w Krakowie-Łagiewnikach

§1

Przedmiot Regulaminu

1. Poniższy Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi z chwilą wynajęcia pokoju, jak również poprzez dokonanie rezerwacji albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji Hotelu.

§2

Doba hotelowa

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 i kończy się o godzinie 11:00 w dniu wyjazdu.
3. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przyjazdu należy zgłosić do godziny 11:00 dnia, w którym upływa termin wynajmu pokoju.
4. Pracownik recepcji uwzględni życzenie Gościa w miarę dostępności pokoju lub udzieli pomocy w znalezieniu innego hotelu.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościowi w Hotelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu.

§3

Rezerwacja i meldunek

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w recepcji dokumentu tożsamości z fotografią.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
3. Osoby niezameldowane w hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godz. 7.00 do 22.00.
4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin hotelowy, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub innych gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników Hotelu albo innych osób

przebywających w Hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt Gości lub funkcjonowania Hotelu.

5. Hotel zastrzega sobie prawo przy zameldowaniu do preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu w wysokości należności za cały pobyt.
6. Rezerwacja zachowuje ważność do godziny 18.00 planowanego dnia przyjazdu, o ile Gość nie poinformował Hotelu o późniejszym przyjeździe.
7. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz.18.00 w dniu przyjazdu lub nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie, Hotel obciąży Gościa za pierwszą dobę hotelową.
8. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby, Hotel nie zwraca uiszczonej opłaty za daną dobę hotelową.

§4

Usługi w hotelu

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - a. warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa;
 - b. bezpieczny pobyt, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy Informacji o Gościu;
 - c. profesjonalną obsługę w zakresie usług, świadczonych w Hotelu;
 - d. sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa w pokoju, lub w jego obecności tylko gdy wyrazi takie życzenie;
 - e. sprawną pod względem technicznym usługę. W przypadku wystąpienia usterek Hotel dołoży wszelkich starań, aby – w miarę posiadanych możliwości – zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.
3. Na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie poniższe usługi:
 - a. udzielanie informacji związanych z pobytem oraz podróżą;
 - b. budzenie o wyznaczonej godzinie;
 - c. zamawianie taxi;
 - d. przechowanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa w Hotelu, w depozycie recepcji z zastrzeżeniem §6 ust.4 Regulaminu.
 - e. wypożyczenie żelazka, deski do prasowania, suszarki do włosów.

§5

Odpowiedzialność Gości

1. W pokoju hotelowym i pozostałych częściach Hotelu dzieci do lat 12 mogą przybywać tylko pod nadzorem opiekunów prawnych. W Domu Duszpasterskim obowiązują „Standardy ochrony dzieci i osób bezbronnych”. W związku z tym wymagamy, aby Gość przebywający w obiekcie z dzieckiem posiadał dokument, który wykaże, że ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem (np. dokument tożsamości dziecka wskazujący na pokrewieństwo, akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu, zgoda notarialna rodziców lub zgoda podpisana przez rodzica dziecka ze wskazaniem danych dziecka,

adresu zamieszkania, kontakt telefoniczny do rodziców oraz numer dokumentu tożsamości/numerem PESEL, osoby, której rodzic powierzył dziecko). Opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
3. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
4. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa zamknąć okno, zgasić światło, zakręcić krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.
5. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

§6

Odpowiedzialność Hotelu

1. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu uszkodzenia lub utraty rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług, określona jest przepisami Kodeksu Cywilnego.
2. Gość powinien powiadomić pracownika recepcji o powstałej szkodzie niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu uszkodzenia lub utraty pieniędzy, papierów wartościowych i kosztowności lub przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie jeśli przedmioty te zostaną złożone na przechowanie do depozytu hotelowego, znajdującego się w recepcji.
4. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie w depozycie pieniędzy, papierów wartościowych i kosztowności lub przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną lub innych przedmiotów, jeśli zagrażają one bezpieczeństwu lub mają zbyt dużą wartość oraz przedmiotów wielkogabarytowych.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa oraz przedmiotów w nim pozostawionych.

§7

Zwrot rzeczy pozostawionych

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w Hotelu przez Gościa będą wysyłane na adres wskazany przez Gościa na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji Hotel ma obowiązek przechować pozostawione przedmioty przez okres 3 miesięcy. Artykuły spożywcze nie będą przechowywane.

§8

Cisza nocna

1. Cisza nocna obowiązuje od godziny 22.00 do 6.00. Wszystkie osoby przebywające w tym czasie w hotelu mają obowiązek meldunku.

§9

Reklamacje

1. W przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług Goście mają prawo do składania reklamacji.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje pracownik recepcji przez 24 godziny na dobę.
3. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w jakości świadczonych usług.

§10

Postanowienia końcowe

1. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia, wnoszenia oraz spożywania alkoholu oraz innych środków psychoaktywnych.
2. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie grzałek, żelazek elektrycznych, czajników bezprzewodowych i podobnych przedmiotów niestanowiących wyposażenia pokoju hotelowego.
3. Na terenie Hotelu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
4. Gość wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2019 poz. 1781) dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Hotelu. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
5. Zakazuje się w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.
6. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawania się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, ani w inny sposób przeszkadzał czy szkodził pozostałym Gościom Hotelu.
7. Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian w umeblowaniu jak i ich wyposażeniu.

Regulations
of the Pastoral Lodge Hotel at the Sanctuary of Divine
Mercy in Kraków-Łagiewniki

§1

Subject Matter of the Regulations

1. These Regulations set out the rules regarding the provision of services, liability, and conduct on the Hotel premises; they constitute an integral part of the agreement concluded upon the rental of a room, as well as upon making a reservation or paying a deposit or the full amount due for the stay at the Hotel. By performing the actions mentioned in the preceding sentence, the Guest confirms having read and accepted the terms of the Regulations.
2. The Regulations apply to all persons present on the Hotel premises.
3. The Regulations are available for inspection at the Hotel reception.

§2

Hotel Day

1. The hotel room is rented on a per-day basis.
2. The hotel day begins at 3:00 PM and ends at 11:00 AM on the day of departure.
3. Requests to extend a stay beyond the period specified upon arrival must be submitted by 11:00 AM on the day the current rental period expires.
4. Reception staff will accommodate the Guest's request subject to room availability or assist in finding alternative accommodation.
5. The Hotel reserves the right to refuse a request to extend a stay if full payment for the stay to date has not been made or if the Hotel Regulations have not been observed.

§3

Reservation and Check-in

1. To check in, the Guest must present a photo ID at the reception.
2. A hotel guest may not transfer the room to third parties, even if the period for which the stay fee has been paid has not yet expired.
3. Persons not registered at the hotel may visit a guest room between 7:00 AM and 10:00 PM.
4. The Hotel may refuse to accept a Guest who, during a previous stay, flagrantly violated the Hotel Regulations by causing damage to hotel property or the property of other guests, causing bodily harm to guests, hotel staff, or other persons present at the Hotel, or otherwise disturbing the peaceful stay of guests or the operation of the Hotel.
5. Upon check-in, the Hotel reserves the right to pre-authorize the Guest's credit card or collect a deposit equal to the total cost of the stay.
6. A reservation remains valid until 6:00 PM on the scheduled day of arrival, unless the Guest has informed the Hotel of a later arrival.

7. If the room reservation is not cancelled by 6:00 PM on the day of arrival, or if the Guest fails to arrive as scheduled, the Hotel will charge the Guest for the first night of the stay.
8. If a Guest decides to cut their stay short, the Hotel will not refund the fee paid for the current hotel night.

§4

Hotel Services

1. The Hotel provides services in accordance with its category and standard.
2. The Hotel is obliged to ensure:
 - a. conditions for the Guest's full and undisturbed rest;
 - b. a safe stay, including the confidentiality of information regarding the Guest;
 - c. professional service regarding the amenities provided at the Hotel;
 - d. room cleaning and necessary equipment repairs during the Guest's absence from the room, or in the Guest's presence only upon their request;
 - e. efficient service; in the event of a malfunction, the Hotel will make every effort to—within the limits of its capabilities—change the room or otherwise mitigate the inconvenience.
3. Upon the Guest's request, the Hotel provides the following services free of charge:
 - a. providing information related to the stay and travel;
 - b. wake-up calls at a designated time;
 - c. ordering a taxi;
 - d. safekeeping of money and valuables during the Guest's stay at the Hotel (via the reception deposit), subject to §6 section 4 of the Regulations;
 - e. loaning of an iron, ironing board, and hair dryer.

§5

Guest Responsibility

1. Children under the age of 12 may only be present in the hotel room and other areas of the Hotel under the supervision of their legal guardians. The "Standards for the Protection of Children and Vulnerable Persons" apply within the Pastoral Centre. Consequently, any Guest staying at the facility with a child is required to provide documentation proving their right to care for the child (e.g., the child's identity document indicating the relationship, a civil status record, a court order, notarized parental consent, or consent signed by the child's parent specifying the child's details, home address, parental contact telephone number, and the identity document number or PESEL number of the person to whom the parent has entrusted the child). Legal guardians bear full financial liability for any damage to furnishings and technical equipment caused by children.
2. Hotel Guests bear full financial liability for any damage to or destruction of Hotel furnishings and technical equipment caused by themselves or their visitors. The Hotel reserves the right to charge the Guest's credit card for damages incurred after their departure.
3. In the event of a violation of the Hotel Regulations, the Hotel may refuse to provide services to the person in breach. Such a person is obliged to immediately comply with the

Hotel's demands, settle outstanding payments for services rendered, pay for any damage caused, and leave the Hotel premises.

4. For safety reasons, Guests are required to close the window, turn off the lights, turn off the taps, and ensure the door is locked whenever leaving the room.
5. The Hotel is entitled to a statutory lien on items brought into the Hotel by the Guest in the event of the Guest's delay in settling payment for the stay or failure to settle amounts due for services rendered.

§6

Hotel's liability

1. The Hotel's liability for damage to or loss of items brought in by persons using its services is governed by the provisions of the Civil Code.
2. The Guest should notify a receptionist of any damage immediately upon discovering it.
3. The Hotel is liable for damage to or loss of money, securities, valuables, or items of scientific or artistic value only if such items have been deposited in the hotel safe located at the reception desk.
4. The Hotel reserves the right to refuse to accept money, securities, valuables, items of scientific or artistic value, or other items for safekeeping if they pose a safety risk, are of excessive value, or are bulky.
5. The Hotel bears no liability for damage to or loss of a car or other vehicle belonging to the Guest, or for items left inside such a vehicle.

§7

Return of Left-Behind Items

1. Personal items left at the Hotel by a Guest will be sent to the address specified by the Guest at their expense. If no such instruction is received, the Hotel is obliged to store the left-behind items for a period of 3 months. Food items will not be stored.

§8

Quiet Hours

1. Quiet hours are in effect from 10:00 PM to 6:00 AM. All persons present in the hotel during this time are required to be registered.

§9

Complaints

1. Guests have the right to lodge a complaint if they notice any shortcomings in the quality of services provided.
2. All complaints are accepted by reception staff 24 hours a day.
3. Complaints should be submitted immediately after the shortcomings in service quality are noticed.

§10

Final Provisions

1. Smoking, as well as bringing in or consuming alcohol and other psychoactive substances, is strictly prohibited within the Hotel.
2. For fire safety reasons, the use of immersion heaters, electric irons, cordless kettles, and similar items not constituting standard hotel room equipment is prohibited.
3. Storing hazardous materials, weapons and ammunition, or flammable, explosive, or pyrotechnic materials on Hotel premises is prohibited.
4. The Guest consents to the processing and storage of personal data in accordance with the Personal Data Protection Act (consolidated text: Journal of Laws of 2019, item 1781) as necessary for the Guest's stay at the Hotel. The Guest has the right to access and correct their personal data.
5. Soliciting, itinerant sales, and gambling activities are prohibited within the Hotel.
6. The Guest shall not cause — and the Hotel shall not permit — excessive noise on the premises, the emission of unpleasant odors from the hotel room, or any other actions that disturb or inconvenience other Hotel guests.
7. Guests are prohibited from altering the furniture or equipment in the hotel rooms in any way