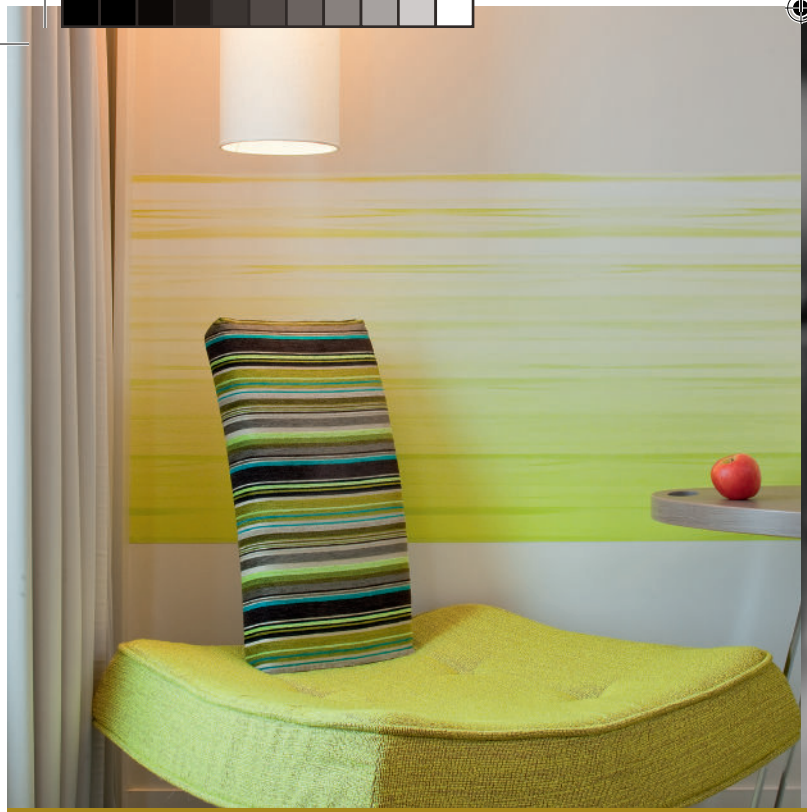




REGULAMIN HOTELOWY
HOTEL RULES
HOTELORDNUNG

Życzymy miłego pobytu w naszym hotelu
We wish you a pleasant stay in our hotel
Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in unserem Hotel

Mercure
HOTELS

regulamin_hotelowy_100x210_mer_Mrągowo.indd 1-8

REGULAMIN **HOTELOWY**

Dyrekcja Hotelu będzie wdzięczna za Państwa współpracę w przestrzeganiu niniejszego regulaminu, który służyć ma zapewnieniu spokojnego i bezpiecznego pobytu naszych Gości.

§ **1**

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby.
2. Jeśli gość nie określi czasu pobytu wynajmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
3. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 dniu przyjazdu, a kończy się o godzinie 12:00 dnia następnego.

§ 2

1. W związku z koniecznością potwierdzenia tożsamości Gościa oraz w celu zawarcia umowy i wystawienia faktury Vat, Gość zobowiązany jest przed otrzymaniem klucza do pokoju okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość.
2. Na podstawie okazanego dokumentu tożsamości Gość lub recepcja wypełnia Kartę Rejestracyjną Klienta. Prawidłowo wypełniona Karta Rejstracyjna Klienta potwierdza fakt zawarcia umowy z Gościem a dane w niej ujawnione stanowią podstawę do wystawienie faktury lub rachunku.
3. W przypadku odmowy okazania przez Gościa dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego jego tożsamość, Hotel może odmówić wydania klucza do pokoju.

§ 3

1. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość hotelowy powinien zgłosić w Recepcji do godz. 10.00 dnia, w którym upływa termin wynajmu pokoju.
2. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.

§ 4

1. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
2. Osoby które nie zostały zgłoszone w Karcie Rejestracji Klienta mogą przebywać w pokoju hotelowym od godz. 7.00 do godz. 22.00. Po godzinie 22.00 istnieje obowiązek zgłoszenia dodatkowych osób przebywających z gośćmi w pokoju.
3. Hotel może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin Hotelowy, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub gości, albo szkodę na osobie gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu albo też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt gości lub funkcjonowanie hotelu.

§ 5

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o jak najszybsze zgłaszanie ich w recepcji, co umożliwi hotelowi niezwłoczną reakcję.
2. Hotel ma obowiązek zapewnić:
   a/ warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa,
   b/ bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
   c/ profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu,
   d/ sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
   e/ sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte, hotel dołoży starań, aby - w miarę posiadanych możliwości - zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.

nicht behebbarer Mängel bemüht sich das Hotel – entsprechend seiner Möglichkeiten – das Zimmer zu tauschen oder die Unannehmlichkeiten auf andere Weise zu mindern.

§ 6

Auf Wunsch des Gastes erbringt das Hotel unentgeltlich folgende Dienstleistungen:

a/ Erteilung von mit dem Aufenthalt und der Reise verbundenen Informationen,
b/ Wecken zu einer bestimmten Uhrzeit,
c/ Gepäckaufbewahrung (das Hotel kann das Entgegennehmen von Gepäck zur Aufbewahrung für einen anderen Zeitraum als den des Aufenthalts des Gastes oder von Dingen, die nicht zum persönlichen Gepäck zu zählen sind, ablehnen), es sei denn, dass dieser unter allen Umständen geltende rechtliche Vorschriften entgegenstehen
d/ Aufbewahrung (für die Zeit des Aufenthalts des Gastes im Hotel) von Geld, Wertpapieren und wertvollen Gegenständen, insbesondere von Kostbarkeiten und Gegenständen, die wissenschaftlichen oder künstlerischen Wert besitzen. Das Hotel kann das Entgegennehmen solcher Gegenstände nur dann verweigern, wenn sie die Sicherheit gefährden oder wenn sie im Verhältnis zur Größe oder zum Standard des Hotels einen zu großen Wert besitzen oder wenn sie zu viel Platz einnehmen, es sei denn, dass dem unter allen Umständen geltende rechtliche Vorschriften entgegenstehen.

§ **7**

1. Das Hotel haftet für den Verlust oder die Beschädigung aller von Personen, die seine Dienstleistungen in Anspruch nehmen, mitgebrachten Dinge in dem durch die Vorschriften der Art. 846 – 852 des polnisches Zivilgesetzbuches [Kodeks Cywilny] festgelegten Umfang.
2. Der Geschädigte sollte die Hotelrezeption unverzüglich nach dessen Feststellung über das Auftreten eines Schadens informieren.

§ **8**

1. Im Hotel ist von 22:00 Uhr bis 7:00 Uhr des folgenden Tages Ruhe zu wahren.
2. Das Verhalten von Gästen oder anderen Personen, die Dienstleistungen des Hotels in Anspruch nehmen, darf den ruhigen Aufenthalt anderer Gäste nicht stören. Das Hotel kann die weitere Erbringung von Dienstleistungen gegenüber Personen, die gegen diesen Grundsatz verstoßen, verweigern oder auch die Erbringung der Dienstleistungen aufgeben und das Verlassen des Hotels verlangen.

§ 9

1. Der Gast sollte bei jedem Verlassen des Zimmers kontrollieren, dass die Tür verschlossen ist.
2. Der Hotelgast trägt die materielle Verantwortung für jegliche Art der Beschädigung oder Zerstörung von Einrichtungsgegenständen und technischen Geräten des Hotels, die durch seine Schuld oder die Schuld ihn besuchender Personen entstanden sind.
3. Mit Rücksicht auf die Brandsicherheit ist die Verwendung von Tauchsiedern, elektrischen Bügeleisen und anderen ähnlichen, nicht zur Zimmerausstattung gehörenden Geräten verboten.

§10

Gegenstände des persönlichen Gebrauchs, die von einem abgereisten Gast im Hotelzimmer zurückgelassen wurden, werden an die von dem Gast angegebene Adresse, für eine zusätzliche Gebühr, gesandt. Beim Fehlen einer solchen Anweisung bewahrt das Hotel diese Gegenstände in Übereinstimmung mit geltende rechtliche Vorschriften.

§ **11**

Diese Hotelordnung gilt für alle Personen, die sich im Hotel aufhalten und die Hoteldienstleistungen in Anspruch nehmen.

Die Hoteldirektion
Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in unserem Hotel.

regulamin_hotelowy_100x210_mer_Mrągowo.indd 2-7

§ 6

Na życzenie Gościa hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

a/ udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą

b/ budzenie o oznaczonej godzinie,

c/ przechowanie bagażu (hotel może odmówić przyjęcia bagażu naprzechowanie w terminach innych niż daty pobytu gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

d/ przechowanie (w czasie pobytu Gościa w hotelu) pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną. Hotel może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca, chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 7

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami art. 846-852 Kodeksu Cywilnego.
2. Poszkodowany powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

§ 8

1. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy od godz. 22.00 do godz. 7.00 dnia następnego.
2. Zachowanie Gości i osób korzystających z usług hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych Gości. Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę lub też zaprzestać świadczenia usług i zażądać opuszczenia hotelu.

§ 9

1. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi.
2. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
3. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.

§ 10

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez Gościa, za dodatkową opłatą.
W przypadku braku takiej dyspozycji hotel przechowa te przedmioty zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 11

Niniejszy regulamin jest obowiązujący dla wszystkich osób przebywających
i korzystających z usług hotelu.

Dyrekcja Hotelu
Życzymy miłego pobytu w naszym hotelu.

regulamin_hotelowy_100x210_mer_Mrągowo.indd 3

HOTEL **RULES**

The Hotel Management will greatly appreciate your cooperation in respecting these rules which are in place to ensure your comfortable and safe stay in our hotel.

§ **1**

1. Hotel rooms are let for a specified number of nights.
2. If a Guest does not define the length of intended stay at check-in, it is assumed that the room is let for one night.
3. The hotel night starts at 3:00 p.m. on the day of the Guest's arrival and ends at 12:00 (noon) on the following day.

§ 2

1. To confirm Guest identity and/or to issue a Vat invoice and/or to formalize a contract, the Guest has to present a document with a photo to validate the Guest's identity before receiving the room key.
2. Based on the presented identity document, the guest or the reception fills-in the Client Registration Card. The correctly filled-in Client Registration Card confirms the entry into a contract with the Guest, while the filled-in data is the basis for the issue of an invoice or a bill.
3. In the case of Guest's refusal to present a document with a photo to validate the client's identity, the Hotel may refuse to hand over the room key.

§ 3

1. A hotel Guest should notify the Reception before 10 a.m. on the scheduled check-out date that he or she wishes to extend the stay beyond the duration indicated at check-in.
2. Such requests are accepted by the Hotel subject to room availability.

§ 4

1. A hotel Guest may not sublet the room to other persons even if the paid-for duration of stay has not yet expired.
2. Persons who are not listed in the Client Registration Card may remain in the hotel room from 7.00 a.m. until 10.00 p.m. After 10.00 p.m., any additional persons staying in the rooms with hotel guests should be reported.
3. A person may be refused acceptance in the hotel in case he or she has flagrantly infringed the Hotel Rules during the previous stay in the hotel by causing damage to the property of the hotel or other guests, or by inflicting injury upon other guests or hotel staff or other persons on the hotel's premises, or if he has disturbed the peace of guests in the hotel or the functioning of the hotel.

§ **5**

1. The hotel renders services according to the category and standard it has been awarded. Should a Guest wish to complain about quality of service, he or she is requested to notify such complaints to the Reception staff at the earliest possible moment to allow the hotel to respond promptly.
2. The hotel is obliged to ensure:
   a) full and unrestrained rest to hotel Guests,
   b) safe stay, including confidentiality of information about the Guest,
   c) professional and polite attendance as regards all the services rendered by the hotel,
   d) cleaning the room and performing imperative repairs to equipment in the absence of the Guest or in his or her presence, yet then only upon the Guest's prior consent,
   e) technically efficient room; should there appear defects that cannot be remedied, the hotel will spare no effort to offer a change of room to the Guest, if possible, or to otherwise ease the discomfort caused to the Guest.

regulamin_hotelowy_100x210_mer_Mrągowo.indd 4

§ **6**

On request the hotel renders the following services free of charge:

a) providing information related to the stay or travel,

b) wake-up calls at pre-set time,

c) luggage storage; the hotel may refuse to accept luggage for storage on days other than during the Guest's duration of stay in the hotel or property for storage which does not have the features of a personal luggage, unless such refusal is prohibited by the applicable legal regulations.

d) safe storage (during the Guest's duration of stay in the hotel) of cash, securities and other valuables, in particular valuables or items with a scientific or artistic value. The hotel may refuse to accept such items for storage only if these items jeopardize the security in the hotel or are disproportionately too valuable as compared to the size or standard of the hotel, or if such items occupy too much space, unless such refusal is prohibited by the applicable legal regulations.

§ **7**

1. The hotel accepts responsibility for the loss of or damage to property brought by persons using the hotel's services to the extent defined in the provisions of Article 846-852 of the Polish Civil Code.
2. A hotel Guest should inform the hotel Reception about damage immediately after he has found that damage has occurred.

§ **8**

1. Night hours in the hotel begin at 10:00 p.m. and end at 7:00 a.m. on the following day.
2. The behavior of Guests and other persons availing of the hotel's services should not disturb the peace of other Guests' stay. The hotel may refuse to render any further service to a person who infringes that principle or stop providing the service and request that the infringing person leaves the hotel.

§ **9**

1. Whenever a Guest leaves the room, he or she should check that the door is safely locked.
2. A hotel Guest shall bear financial liability for all and any damage or destruction to the hotel's equipment or technical devices which has been caused by the Guest or by persons visiting him or her.
3. For reasons of fire safety, the use in the room of electric heaters, flat irons and similar items which are not standard room equipment is forbidden.

§ **10**

Personal property left in a hotel room by a departing Guest will be send to the address specified by the Guest, for additional charge. If such instruction was not given, the hotel will store such property in accordance with applicable legal regulations.

§ **11**

These Hotel Rules apply to all persons staying in the hotel or availing of the hotel's services.

The Hotel Management
We wish all our Guests a pleasant stay in our hotel.

HOTELORDNUNG

Die Hoteldirektion wird Ihre Zusammenarbeit bei der Beachtung dieser Ordnung, die die Gewährleistung des ruhigen und sicheren Aufenthalts unserer Gäste zum Ziel hat, sehr schätzen.

§ **1**

1. Die Hotelzimmer werden pro Tag vermietet.
2. Wenn der Gast bei der Anmietung eines Zimmers keine Aufenthaltsdauer angibt, wird davon ausgegangen, dass das Zimmer für einen Tag gemietet wurde.
3. Der Hoteltag beginnt um 15:00 Uhr am Tag der Ankunft und endet um 12:00 Uhr des folgenden Tages.

§ 2

1. Angesichts der Tatsache, dass der Gast seine Identität bestätigen muss, sowie zum Abschluss eines Vertrags und zur Ausstellung einer VAT-Rechnung ist der Gast verpflichtet, bevor er den Zimmerschlüssel bekommt, sein persönliches Ausweisdokument mit Lichtbild vorzuzeigen.
2. Anhand des vorgezeigten Ausweisdokuments wird das Gästeblatt (Meldezettel) entweder vom Hotelgast oder durch das Rezeptionspersonal ausgefüllt. Ein ordnungsgemäß ausgefülltes Gästeblatt bestätigt den Abschluss eines Vertrags mit dem Hotelgast und die darin enthaltenen Angaben stellen die Grundlage für die Ausstellung einer Rechnung dar.
3. Sollte der Gast die Vorlage seines Ausweisdokuments mit Lichtbild verweigern, darf vom Hotel die Herausgabe eines Zimmerschlüssels verweigert.

§ **3**

1. Den Wunsch, den Aufenthalt über den am Tag der Anreise angegebenen Zeitraum hinaus zu verlängern, sollte der Hotelgast bis 10:00 Uhr des Tages, an dem die Mietdauer für das Zimmer abläuft, an der Rezeption anmelden.
2. Das Hotel wird dem Wunsch der Verlängerung des Aufenthalts entsprechend seiner Möglichkeiten nachkommen.

§ **4**

1. Der Hotelgast kann das Zimmer nicht an andere Personen übergeben, selbst wenn der Zeitraum, für den er die dem Aufenthalt entsprechende Gebühr entrichtet hat, noch nicht abgelaufen ist.
2. Nicht im Hotel angemeldete Personen können sich von 7:00 Uhr bis 22:00 Uhr im Hotelzimmer aufhalten. Nach 22:00 Uhr besteht eine Meldepflicht für Personen, die sich zusätzlich zu den Gästen im Zimmer aufhalten.
3. Das Hotel kann die Aufnahme eines Gastes verweigern, der während eines früheren Aufenthalts grob gegen die Hotelordnung verstoßen hat, indem er Eigentum des Hotels oder das anderer Gäste beschädigt hat oder Gästen, Hotelmitarbeitern oder anderen sich im Hotel aufhaltenden Personen Schaden zugefügt hat oder auch auf andere Weise den ruhigen Aufenthalt der Gäste oder den Hotelablauf gestört hat.

§ **5**

1. Das Hotel erbringt Dienstleistungen gemäß seiner Kategorie und seines Standards. Im Falle von Vorbehalten bezüglich der Qualität der Dienstleistungen wird der Gast gebeten, diese so schnell wie möglich an der Rezeption zu melden, wodurch dem Hotel eine sofortige Reaktion ermöglicht wird.
2. Das Hotel ist verpflichtet Folgendes zu gewährleisten:
   a/ die Bedingungen für die volle und uneingeschränkte Erholung des Gastes,
   b/ die Sicherheit des Aufenthalts, darunter die Sicherheit der Wahrung geheimer Informationen über den Gast,
   c/ die professionelle und freundliche Bedienung im Bereich aller im Hotel erbrachten Dienstleistungen,
   d/ die Zimmerreinigung und Durchführung notwendiger Reparaturarbeiten an der Einrichtung während der Abwesenheit des Gastes und nur dann während seiner Anwesenheit, wenn er einen solchenWunsch geäußert hat,
   e/ ein in technischer Hinsicht einwandfreies Zimmer; beim Auftreten

regulamin_hotelowy_100x210_mer_Mrągowo.indd 6