



## **REGULAMIN CELESTIN RESIDENCE**

### **§1 PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności, oraz przebywania na terenie Celestin Residence i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji, lub zapłatę należności za pobyt w Celestin Residence. Dokonując ww. czynności gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Celestin Residence.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji oraz w każdym pokoju noclegowym.

### **§2 DOBA NOCLEGOWA**

1. Pokój wynajmowany jest na doby noclegowe.
2. Doba noclegowa trwa od godziny 14:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej gość powinien zgłosić w recepcji jak najszybciej, jednakże nie później niż do godziny 11:30. Celestin Residence może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu, w przypadku braku dostępności pokoi, lub w przypadku gości nieprzestrzegających obowiązującego Regulaminu Celestin Residence. Bezpłatne przedłużenie doby jest możliwe do godz. 14:00, po tej godzinie naliczona zostanie opłata dodatkowa. Wysokość opłaty jest do indywidualnego uzgodnienia z recepcją.
4. Celestin Residence zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy przedłużenia pobytu gościa, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
5. W przypadku skrócenia pobytu, gość musi zgłosić taką chęć w recepcji najpóźniej do godziny 12:00. W przeciwnym razie kolejną dobę noclegową uznaje się za rozpoczętą i gość będzie zobowiązany do jej opłacenia.

### **§3 REZERWACJA I MELDUNEK**

1. Podstawą do zameldowania gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej. Zameldowaniu podlegają wszystkie osoby korzystające z usług Celestin Residence.
2. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane mogą gościnnie przebywać w pokoju noclegowym od godziny 7:00 do godziny 22:00. Po godz. 22:00 recepcja zastrzega sobie prawo do obciążenia rachunku gościa kwotą 50 PLN/osoba za domeldowanie.
4. Celestin Residence może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu, szkody na osobie gościa, pracowników obiektu Celestin Residence lub innych osobach przebywających w obiekcie Celestin Residence.
5. Przy zameldowaniu Celestin Residence zastrzega sobie prawo dokonania preautoryzacji karty kredytowej, lub pobrania depozytu gotówkowego w wysokości należności za cały pobyt.
6. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana wpłata zgodnie z obowiązującymi w potwierdzeniu rezerwacji warunkami. Brak gwarancji może skutkować anulowaniem rezerwacji.
7. W przypadku rezygnacji gościa z pobytu, w trakcie trwania doby noclegowej, Celestin Residence nie zwraca opłaty za bieżącą dobę noclegową.
8. Wydawany gościom klucz dostępu do pokoju, jest indywidualnie przypisaną kartą, której zgubienie skutkuje poniesieniem przez gościa kosztu 50 PLN.

### **§4 USŁUGI**

1. Celestin Residence świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
3. Celestin Residence ma obowiązek zapewnić gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku;
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o gościu;
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Celestin Residence;
  - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności gościa, a w jego obecności tylko wtedy, kiedy wyrazi takie życzenie;
  - wymianę bielizny pościelowej oraz ręczników na życzenie gościa.
4. Dodatkowo na życzenie gościa, Celestin Residence świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą;
  - budzenie o wyznaczonej godzinie;
  - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie rezydencji, w czasie pobytu gościa w Celestin Residence;
  - przechowanie bagażu gościa;
  - zamawianie taksówki.

### **§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Dzieci poniżej 16 roku życia powinny znajdować się na terenie Celestin Residence pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych w Celestin Residence, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Celestin Residence zastrzega możliwość obciążenia karty kredytowej gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

Sunshine Gdańsk Sp. z o.o.

ul. Lubicz 9, 31-034 Kraków

KRS 0000424651 Regon 122602629 NIP 6762456894



3. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Celestin Residence może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Celestin Residence, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia rezydencji.
4. Każdorazowo gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa przeciwpożarowego i przeciążenia elektrycznego, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz sprawdzić czy drzwi są zamknięte.
5. Ze względu na wymagania ochrony przeciwpożarowej w pokojach obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych lub podobnych, urządzania ogniska lub przypalania/podpalania asortymentu i wyposażenia pokoju. Złamanie przepisu dotyczącego palenia wyrobów tytoniowych i oddymiania pokoju przez personel pokojowy, gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 500 PLN. W przypadku załączenia się alarmu przeciwpożarowego w wyniku palenia wyrobów tytoniowych lub podobnych, gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 1 500 PLN.
6. Celestin Residence przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez gościa do rezydencji w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.
7. Zachowanie gości i osób korzystających z usług Celestin Residence nie powinno zakłócać spokojnego pobytu innych gości. Pracownik Celestin Residence może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
8. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody lub usterki na terenie obiektu niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
9. W przypadku stwierdzenia zabrudzenia pościeli szczególnie trudnej do wyczyszczenia, Celestin Residence może obciążyć gościa następującymi kosztami:
  - ręcznik - 40 PLN, poszewka poduszki lub prześcieradło 70 PLN, poszewka kołdry - 150 PLN, kołdra - 300 PLN;W przypadku stwierdzenia porwania pościeli (w tym ręczniki, poszewki poduszki, prześcieradła, podkładu pod prześcieradło, poszewki kołdry), gość może zostać obciążony następująco:
  - ręcznik - 50 PLN, poszewka poduszki lub prześcieradło - 100 PLN, poszewka kołdry - 250 PLN, kołdra - 350 PLN.W przypadku potłuczenia lub uszkodzenia szklanego wyposażenia pokoju, Celestin Residence może obciążyć gościa następującymi kosztami:
  - szklanka - 20 PLN, filiżanka - 40 PLN, karafka do wody - 50 PLN, szklany stolik - 100 PLN, zniszczone biurko - 500 PLN, potłuczenie szyby okiennej - 700 PLN.

#### **§6 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty pozostawione przez gościa w pokoju przechowywane będą przez okres 3 miesięcy, w którym to czasie gość będzie mógł je odebrać lub zorganizować na własny koszt przesyłkę kurierską.
2. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

#### **§7 REKLAMACJE**

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

#### **§8 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Na terenie Celestin Residence obowiązuje całkowity zakaz wprowadzenia zwierząt. Wyjątek stanowi pies przewodnik i/lub zgoda pracownika recepcji. Zgoda ta może zostać wydana po wniesieniu ekwiwalentu pieniężnego w kwocie 150 PLN/dobę od jednego zwierzęcia.
2. Jeśli podczas doby noclegowej i pobytu gościa w pokoju dojdzie do uszkodzeń wyposażenia pokoju, jego elementów ruchomych i stałych, gość zostanie obciążony kwotą pieniężną na podstawie dokonanej wyceny przez personel Celestin Residence. Dodatkowo kwota ta zostanie powiększona o dwie kolejne doby noclegowe wg cennika obowiązującego na dany dzień.
3. Zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 ze zmianami dotyczącymi ustawy o ochronie zdrowia, obowiązuje całkowity zakaz używania lub palenia tytoniu oraz wyrobów tytoniowych wewnątrz obiektu (czyt. §5 ust. 5).
4. W pokojach nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych oraz wybuchowych.
5. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami) przez Celestin Residence, dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu gościa w rezydencji i korzystania przez gościa z pozostałych usług świadczonych przez Celestin Residence. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich korygowania.
6. Zabrania się nieobyczajnych zachowań na terenie Celestin Residence (m.in.: wywoływania zgorzienia w miejscach publicznych CR). Pracownik może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która narusza tę zasadę.
7. Zakazuje się prowadzenia na terenie Celestin Residence akwizycji i sprzedaży obnośnej.
8. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Celestin Residence, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych gości.
9. Gościom nie wolno wnosić na teren Celestin Residence posiłków i napojów zakupionych, lub wydanych w Sali Śniadaniowej i Barze.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.
11. Wszelkie kwestie sporne regulują przepisy Kodeksu Cywilnego.



## OGÓLNE WARUNKI REZERWACJI CELESTIN RESIDENCE

**Niniejszy dokument reguluje zasady dokonywania rezerwacji, anulowania rezerwacji, płatności za rezerwację oraz ważności rezerwacji.**

### I. SPOSÓB DOKONANIA REZERWACJI

Rezerwacji pobytu można dokonać poprzez :

- a) wypełnienie i zaakceptowanie formularza rezerwacji na stronie internetowej [www.celestinresidence.pl](http://www.celestinresidence.pl),
- b) przesłanie zamówienia rezerwacyjnego w formie pisemnej: faksem lub w formie elektronicznej (e-mail),
- c) telefoniczne zamówienie pobytu,
- d) osobiste potwierdzenie rezerwacji w Recepcji.

Po dokonaniu rezerwacji, zgodnie z procedurą opisaną powyżej, Celestin Residence prześle na wskazany przez Państwa adres poczty elektronicznej lub numer faksu - dokument autoryzacyjny (potwierdzenie rezerwacji) - z wyjątkiem przypadku opisanego w pkt. d powyżej.

Warunkiem koniecznym dla dokonania wiążącej prawnie Celestin Residence rezerwacji, jest poprawne wypełnienie formularza rezerwacji.

Obowiązkiem rezerwującego jest uiszczenie całkowitej wartości rezerwowanego pobytu.

Specjalne warunki rezerwacji lub płatności mogą pojawić się w przypadku ofert specjalnych.

Gość dokonujący rezerwacji w Celestin Residence jest zobowiązany potwierdzić w formie pisemnej, iż podana karta kredytowa nie została skradziona, została użyta za zgodą jej właściciela i należy do osoby, której dane widnieją na karcie. Oznacza to również, że podczas dokonywania płatności w Celestin Residence, karta kredytowa nie została użyta przez osobę do tego nieupoważnioną.

W przypadku płatności przelewem bankowym, wpłaty prosimy kierować na numer rachunku bankowego Celestin Residence:

Konto bankowe: Bank Pekao SA

SWIFT: PKOP PL PW

IBAN: PL 27 1240 1037 1111 0010 5052 3389

Rezerwacja nie zostanie skutecznie zagwarantowana w przypadku braku wpłaty zadatku lub braku wystarczających środków na podanej karcie kredytowej.

We wszystkich pozostałych i nieopisanych powyżej przypadkach, łączna wartość rezerwacji powinna zostać opłacona w momencie zameldowania.

W przypadku chęci swobodnego korzystania z dodatkowych usług oferowanych przez Celestin Residence, wymagana jest preautoryzacja na karcie kredytowej lub depozyt gotówkowy na kwotę równą potencjalnemu kosztowi zamówionych usług.

Koszt dodatkowych usług zostanie wyliczony na podstawie obowiązującego w danym dniu cenniku.

### II. ANULOWANIE REZERWACJI

#### A. Warunki anulowania rezerwacji

1) Oferta Standardowa:

- a) wszelkie zmiany w dokonanej rezerwacji lub bezkosztowa anulacja, są możliwe do 1 dnia przed przyjazdem, 12:00 czasu lokalnego,
- b) w przypadku niepojawienia się Gościa, Celestin Residence zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej podanej do gwarancji na kwotę - równą pierwszej dobie każdego zarezerwowanego oraz anulowanego pokoju.

2) Oferta Gwarantowana:

- a) wszelkie zmiany w dokonanej rezerwacji lub bezkosztowa anulacja nie są możliwe,
- b) w przypadku niepojawienia się Gościa (no-show), Celestin Residence zastrzega sobie prawo do zatrzymania wpłaconego zadatku.

Dodatkowe warunki anulacji mogą się pojawić w przypadku ofert specjalnych.

W celu anulowania lub zmiany dokonanej rezerwacji należy skontaktować się z recepcją Celestin Residence na adres mailowy:

[recepcja@celestinresidence.pl](mailto:recepcja@celestinresidence.pl)

telefonicznie: +48 58 506 56 00 / +48 530 028 058

W przypadku dokonania prawidłowej anulacji rezerwacji zgodnie z powyższymi warunkami, przedpłata może zostać zwrócona tylko i wyłącznie na rachunek bankowy, z którego została dokonana. Definiują to warunki bezpieczeństwa transakcji bankowych i kartami kredytowymi. Anulowanie rezerwacji wymaga zachowania formy pisemnej dla swojej ważności.

#### B. Skrócenie pobytu

Skrócenie pobytu jest możliwe tylko w przypadku rezerwacji w ofercie Standardowej. Taka usługa ze strony Celestin Residence jest bezkosztowa. W celu bezkosztowego skrócenia pobytu, prosimy o poinformowanie recepcji o tym fakcie najpóźniej do godziny 12:00 w dniu planowanego przyjazdu do Celestin Residence. Zgłoszenie chęci skrócenia pobytu po godzinie 12:00 nie zostanie uznane. Skrócenie pobytu w ofercie Bezzwrotnej - nie jest

Sunshine Gdańsk Sp. z o.o.

ul. Lubicz 9, 31-034 Kraków

KRS 0000424651 Regon 122602629 NIP 6762456894



możliwe. A zatem wiąże się z uregulowaniem rachunku za cały deklarowany czas pobytu, bez żadnych zmian.

#### C. Dane Osobowe

W trakcie dokonywania rezerwacji przez Celestin Residence, Rezerwujący wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie danych serwisu. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu umożliwienia przeprowadzenia pełnego procesu rezerwacji oraz do celów marketingowych zgodnie z przepisami umowy z dnia 28.09.1997r. o ochronie danych osobowych.

#### D. Akceptacja Regulaminu

Dokonanie rezerwacji oznacza zapoznanie się z regulaminem, a podpisanie karty meldunkowej podczas check -in na recepcji, oznacza jego zaakceptowanie i przestrzeganie praw i obowiązków wynikających z regulaminu obiektu noclegowego Celestin Residence.

### **III. DODATKOWE INFORMACJE**

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14.00, a kończy się o godzinie 12.00.

Podane w cenniku Celestin Residence ceny są cenami brutto.

Celestin Residence zastrzega sobie możliwość zmiany cen oraz stosowania odrębnego cennika dla okresów świątecznych, wakacyjnych i długich weekendów.

Cena pokoju zawiera (poza określonymi pakietami):

- nocleg w komfortowym pokoju wraz z wszystkimi jego usługami,
- opłatę klimatyczną,
- możliwość skorzystania z bagażowni,
- możliwość nieodpłatnego korzystania z bezprzewodowego internetu na terenie całego obiektu.

Dzieci do lat 3 – pobyt w hotelu pod opieką rodzica bądź opiekuna (bez świadczeń) gratis.

Dzieci do lat 5 – pobyt w hotelu pod opieką rodzica bądź opiekuna (w pokoju rodziców) 65% ceny.

Dzieci od lat 5 – pobyt w hotelu pod opieką rodzica bądź opiekuna (w pokoju rodziców) 100% ceny.

Samodzielnego zameldowania można dokonać osoba, która ukończyła 18 roku życia i potwierdzi ten stan odpowiednim dokumentem.

Usługa noclegowa zostanie opłacona w momencie zameldowania na recepcji. Przedłużenie pobytu, o ile będzie ono możliwe z racji posiadania przez Celestin Residence wolnych pokoi, zostanie opłacone na recepcji w chwili jego dokonania. Wszelkie dodatkowe usługi powinny zostać opłacone przed planowanym terminem zakończenia pobytu.

Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu w Celestin Residence powinny być kierowane na adres mailowy:

recepca@celestinresidence.pl

biuro@celestinresidence.pl