

## **Regulamin Hostelu**

### **§1**

#### **PRZEDMIOT REGULAMINU**

1. Regulamin określa przedmiot świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hostelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty rejestracyjnej jak również poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując wymienionych czynności Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hostelu Flamingo w Łodzi.
3. Regulamin dostępny jest do wglądu w Hostelu. .
4. Hostel oferuje recepcję automatyczną - zameldowanie oraz wymeldowanie odbywa się samodzielnie, na podstawie wysłanych drogą elektroniczną (sms/e-mail) instrukcji wraz z indywidualnymi kodami do automatycznych zamków hotelowych.
5. Właścicielem Hostelu Flamingo jest spółka Flamingo Łódź sp. z o.o. Sienkiewicza 67, 90-009 Łódź. Adres e-mail: [lodz@flamingo-hostel.com](mailto:lodz@flamingo-hostel.com). NIP: 725 211 42 09.

### **§2**

#### **DOBA HOTELOWA**

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w pokojach trwa od godz. 15:00 do godz. 10:30 dnia następnego.
3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić najpóźniej do godz. 10:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju. Hostel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.
4. Hostel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w hostelu, w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nieprzestrzegania regulaminu.
5. Hostel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hostelu lub Gości, szkody na osobie Gości, pracowników hostelu lub innych osób przebywających w hostelu.
6. Gość za dodatkową opłatą może przedłużyć dobę hotelową po stawce obowiązującej na dany dzień.
7. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.

### **§3**

#### **REZERWACJA I REJESTRACJA**

1. Podstawą rejestracji Gościa jest dokonanie płatności za nocleg za pośrednictwem strony internetowej flamingo-hostel.pl - poprzez silnik rezerwacji, albo partnerów, takich jak booking.com.
2. Po dokonaniu rezerwacji przesłane zostaje na podany adres e-mail

potwierdzenie i warunki, z którymi należy się dokładnie zapoznać i zaakceptować.

3. Płatności online realizowane są za pośrednictwem Przelewy24.
4. Każdy z Gości rejestrujący się w pokoju (Gość główny oraz osoby towarzyszące) zobligowany jest podać swoje dane.
5. Gość hostelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom –niezarejestrowanym w Hotelu, nawet, jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
6. W Hostelu mogą zostać zakwaterowane tylko osoby, które nie cierpią na żadne choroby zakaźne.
7. Osoby niezarejestrowane w hotelu NIE mogą przebywać gościnnie w pokoju.
8. Hostel zastrzega sobie prawo do pobierania depozyty (w gotówce lub na karcie debetowej/kredytowej) w wysokości 500 PLN lub więcej za pokój za dobę na ewentualne dodatkowe wydatki..
9. Hostel zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji karty kredytowej podanej do gwarancji rezerwacji przed datą planowanego przyjazdu poprzez dokonanie depozytu na kwotę zarezerwowanego noclegu.
10. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju w terminie do godz. 23:59 trzy dni przed przyjazdem w lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hostelu, Hostel obciąży Gościa opłatą za cały pobyt. Opisana powyżej możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji pokoju do godziny 23:59 trzy dni przed, nie dotyczy ofert specjalnych, w szczególności publikowanych na stronie internetowej hotelu lub za pomocą różnych innych platform internetowych, prowadzonych przez podmioty trzecie, których celem jest pośredniczenie w zawieraniu umów. W takim wypadku możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji jest możliwa, jedynie w przypadku, gdy opublikowana oferta przewiduje taką możliwość.
11. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby lub/oraz po wejściu Gościa do pokoju, Hostel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

#### §4

#### USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hostel Świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń na adres mailowy: [lodz@flamingo-hostel.com](mailto:lodz@flamingo-hostel.com) co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hostel ma obowiązek zapewnić Gościom:
  - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
  - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
  - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hostelu,
  - sprzątanie Hostelu i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę; a w przypadku wystąpienia usterek, które nie będą mogły być usunięte niezwłocznie, Hostel dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodność,
4. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z:
  - części rekreacyjnej wraz z kuchnią, jeśli nie postanowiono inaczej,
5. Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa za usługi, produkty hostelu lub/oraz koszt wyrządzonych szkód w hotelu w przypadku nieuregulowania należności przez Gościa w Hostelu. Innymi słowy hostel może podjąć decyzję o obciążeniu karty Gościa w przypadku jego nieobecności i tylko wtedy jeśli jego pobyt w hotelu się zakończył.

## §5

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hostelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
2. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.
3. Osoby nieletnie nie mogą się rejestrować bez obecności i potwierdzonej rejestracji osoby dorosłej –opiekuna prawnego.
4. Osoby nieletnie mogą przebywać w pokoju i tylko pod opieką opiekuna prawnego – również w pokoju hotelowym – niedopuszczalne jest pozostawianie Gości nieletnich bez opieki.
5. Nieletni do 13 roku życia mogą używać kuchni tylko pod opieką osób dorosłych.
6. Gość hostelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób lub osób odwiedzających te ostatnie. Hostel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
7. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hostel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowanie się do żądań Hostelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hostelu.
8. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor i radio, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić, czy zamknął za sobą drzwi.
9. Hostelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

## §6

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hostel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług z zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego, o ile strony nie postanowiły inaczej. Nie dotyczy to pokoi wieloosobowych.
2. Gość powinien zawiadomić Hostel o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. (za pośrednictwem adresu mailowego” lodz@flamingo-hostel.com)
3. Hostel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu Hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przekraczających możliwość przechowania w depozycie hotelowym a także przedmiotów wielkogabarytowych, których zdeponowanie jest utrudnione.
4. Hostel nie posiada własnego parkingu i nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione auta przed budynkiem.

## **§7**

### **ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hostelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt w wypadku wyraźnej prośby/dyspozycji Gościa. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, hotel przechowa te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie ulegną one kasacji.

## **§8**

## **CISZA NOCNA**

1. W Hostelach obowiązuje cisza nocna w godzinach od godz. 22:00 do godz. 7:00 dnia następnego.
2. Zakłócanie ciszy nocnej będzie się wiązało z reakcją personelu i upomnieniem a w dalszej kolejności -z nałożeniem opłaty za zakłócanie ciszy nocnej
3. Hostel jest objęty 24h monitoringiem ochrony. Każdy z gości może, w sytuacji zagrożenia, wezwać ochronę poprzez przycisk, umiejscowiony w czerwonym pudełku z szybką do zbiccia. Dwa przyciski znajdują się w głównym holu oraz ogólnodostępnej kuchni. nieuzasadnione użycie przycisku będzie skutkowało nałożeniem kary w wysokości 500 zł.

## **§9**

### **REKLAMACJE**

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje się za pośrednictwem maila: [lodz@flamingo-hostel.com](mailto:lodz@flamingo-hostel.com). Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

## **§10**

### **POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Za dodatkową opłatą Hostel akceptuje małe psy lub koty w wybranych pokojach, jednakże właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do prowadzenia go na uwięzi na terenie Hotelu oraz do usuwania wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę.
2. Obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt do gastronomicznej części hotelu.
3. Palenie w pokojach oznakowanych 'dla niepalących' oraz przestrzeni publicznej hostelu jest zabronione. Za złamanie zakazu gość zostanie obciążony kwotą w wysokości 1000 zł brutto za każdą dobę, gdzie stwierdzono, że Gość w pokoju palił (zapach, niedopałki, popiół w pokoju). Zakaz palenia dotyczy również papierosów elektronicznych.
4. W Hostelu nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
5. Hostel nie przechowuje żywności Gości ze względów sanitarno-epidemiologicznych.
6. Hostel nie wydaje Gościom leków. .
7. W Hostelu nie obsługuje się osób w stanie nietrzeźwym.
8. Hostel nie świadczy usług wymiany obcej waluty.
9. Hostel dysponuje automatycznym ekspresem do kawy z płatnościami on-line (karta, telefon, BLIK)
10. Z uwagi na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych—świec, grzałek i innych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.
11. Hostel zastrzega sobie prawo do sprawdzenia stanu technicznego pokoju raz na 24 godziny.
12. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2024 roku.