

## ZASADY OBSŁUGI GOŚCI

1. Przyjęcia gości w hostelu są od 14.00 do 22.30.
2. Łóżka w pokojach lub całe pokoje wynajmowane są na doby hostelowe.
3. Doba hostelowa rozpoczyna się w dniu wynajmu o godzinie 14.00
4. Wymeldowanie – doba hostelowa kończy się o godzinie 12.00. Do tego czasu pokój winien być zwolniony. Nie wymeldowanie się do godziny 12.00 skutkuje naliczeniem opłaty za kolejną rozpoczętą dobę lecz nie stanowi gwarancji przedłużenia pobytu. Chyba ,że zostanie to ustalone wcześniej z personelem Hostelu.
5. W przypadku ,gdy pokój nie zostanie zwolniony do godziny 12.00, a pokój jest zarezerwowany na kolejną dobę przez innego Gościa, obsługa Hostelu jest uprawniona do wejścia do pokoju bez obecności Gościa, spakowania jego rzeczy i przeniesienia ich do przechowalni bagażu.
6. Życzenie przedłużenia pobytu, Gość Hostelu powinien zgłosić Personelowi do godziny 18:00 dnia poprzedzającego dzień, w którym upływa termin pobytu.
7. Hostel uwzględnia życzenia przedłużenia pobytu w miarę posiadania wolnych miejsc. Złożone życzenie przedłużenia pobytu nie stanowi gwarancji uznania rezerwacji za potwierdzoną.
8. Pokoje wynajmowane są skonkretyzowanym Gościom, każdy z nich przy meldowaniu zobowiązany jest do okazania Personelowi hostelu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie Pracownik ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju.
9. Niedopuszczalne i niezgodne z Regulaminem jest użyczanie bądź przekazywanie pokoi oraz łóżek w pokojach innym osobom lub Gościom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który Gość uiścił należną za pobyt opłatę.
10. Na terenie obiektu przebywać mogą wyłącznie osoby zameldowane lub pozostające pod ich opieką małoletnie dzieci.
11. Osoby niezameldowane w Hostelu mogą przebywać na terenie obiektu w godzinach od 14.00 do 22.00 wyłącznie za zgodą i wiedzą obsługi Hostelu. Przebywanie osób z zewnątrz poza określonymi godzinami jest niedozwolone i może być naliczona dodatkowa opłata za osoby niezameldowane.
12. Cisza nocna obowiązuje w godzinach od 22.00 do 6.30. W godzinach ciszy nocnej osoby korzystające z usług Hostelu mają obowiązek zachowywać się w sposób niezakłócający spokoju innych Gości oraz mieszkańców Hostelu oraz sąsiednich nieruchomości.
13. Gość opuszczający pokój powinien sprawdzić czy drzwi i okna są zamknięte. Należy zostawić klucze w drzwiach od pokoju. W razie utraty klucza pobierana jest opłata w wysokości 50 PLN.
14. Podczas dłuższych pobyków pokoje są sprzątane po siódmej dobie hostelowej.
15. Hostel oddaje do dyspozycji wszystkich Gości tzw. części wspólne. Prosimy o zachowanie tych miejsc w porządku i czystości. Powierzchnie takie jak hol, kuchnia, stanowiska komputerowe wyłączone są z użytkowania w godzinach ciszy nocnej (22.00 – 7.30).
16. Na terenie całego obiektu obowiązuje zakaz palenia. Palić można wyłącznie w miejscach do tego wyznaczonych. Osoby lub Goście nie przestrzegający tego zakazu zostaną obciążone opłatą w wysokości 500PLN i mogą zostać poproszone o opuszczenie Hostelu nawet podczas trwania wynajmu. Opłata ta, stanowi pokrycie kosztów w szczególności: prania zasłon, firan, pościeli i innych tekstyliów znajdujących się w pomieszczeniu, w którym zakaz palenia został złamany. Zakaz palenia dotyczy palenia tytoniu, jego zastępników (papierosy elektroniczne), a także innych używek.
17. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach w szczególności: grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie będące wyposażeniem pokoju hostelowego. Nie dotyczy to ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych.
18. Bez zgody Personelu nie wolno przenosić wyposażenia pokoi.
19. Hostel może odmówić zakwaterowania lub też wykwaterować w trakcie trwającego pobytu,

Gościa, którego zachowanie mogłoby naruszać lub naruszyło Regulamin Hostelu lub w inny sposób naruszało reguły współżycia społecznego. W tym przypadku należność za pobyt nie podlega wówczas zwrotowi.

20. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób. W przypadku zaistnienia w/w okoliczności Hostel ma prawo obciążyć Gościa za zniszczenie lub uszkodzenia, o których mowa w niniejszym punkcie. W przypadku rezerwacji grupowej odpowiedzialność osób objętych tą rezerwacją jest solidarna.

21. Części wspólne Hostelu są całodobowo monitorowane.

22. Odpowiedzialność Hostelu z tytułu utraty lub uszkodzenia w szczególności pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną nie dotyczy, jeżeli przedmioty te nie zostaną oddane do depozytu. Pokoje nie są przeznaczone do przechowywania ww. rzeczy. Cenne rzeczy można oddać personelowi hostelu lub zostawić w szafkach na klucz. Nie ponosimy odpowiedzialności za pozostawione rzeczy w szafkach na klucz.

23. O wystąpieniu szkody Goście powinni zawiadomić Personel Hostelu niezwłocznie po stwierdzeniu szkody.

24. Hostel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa.

25. Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa mogą na jego prośbę zostać odesłane na adres wskazany przez Gościa i na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hostel przechowuje te przedmioty przez 3 dni. Po upływie tego okresu zostaną one usunięte, chyba że inaczej zostanie ustalone to z Gościem.

26. Każdy zameldowany Gość zobowiązany jest do odbioru klucza.

27. Personel hostelu w ramach procedur zabezpieczenia obiektu przed przebywaniem na jego terenie osób nieuprawnionych lub niepożądanych może zabronić wejścia na teren hostelu lub usunąć z obiektu osobę nieposiadającą klucza.

28. W przypadku zauważenia uszkodzeń lub awarii sprzętu, wyposażenia lub obiektu Gość powinien niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Personel hostelu. Umożliwi to obsłudze natychmiastową reakcję. Brak zgłoszenia oznacza brak zastanych usterek i zniszczeń.

29. W przypadku zauważenia sytuacji mogącej stanowić ryzyko wystąpienia zagrożenie życia, zdrowia, spokoju, ciszy nocnej lub utraty mienia mieszkańców hostelu Gość powinien niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Personel hostelu. Umożliwi to obsłudze natychmiastową reakcję.

30. Goście śpiący w hostelu na łóżkach bez powleczonej pościeli i/lub prześcieradła obciążani będą opłatą 100 złotych.

31. Goście używający większej liczby łóżek niż opłacona rezerwacja obciążeni zostaną kwotą wynikającą z rzeczywistej liczby wykorzystanych łóżek.

32. Goście wprowadzający bez zgody Personelu na teren hostelu inne osoby, nie będące zameldowanymi Gośćmi hostelu będą obciążane opłatą 50 złotych za każdą osobę. Nie jest to opłata noclegowa i nie uprawnia to osób do pozostania w hostelu.

33. Udostępnianie klucza wejściowego osobom trzecim z uwagi na bezpieczeństwo mienia i zdrowia innych osób może skutkować anulacją rezerwacji lub przerwaniem pobytu i opłatą zgodnie z postanowieniami punktu 32 niniejszego Regulaminu.

34. Sytuacje prowadzące do zagrożenie dla życia, zdrowia i spokoju mieszkańców hostelu mogą być powodem anulowania przez Hostel rezerwacji lub przerwaniem pobytu na prośbę hostelu.

35. W całym obiekcie obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz przyjmowania środków odurzających.

36. Wszelkie dodatkowe opłaty związane z pobytem Gości określone są w cenniku umieszczonym w holu, który Gość w całości akceptuje.

37. Wszelkie opłaty wynikające z opłat za pobyt w tym opłaty wymienione w punkcie 36 niniejszego regulaminu mogą być przez Hostel pobierane bez obecności Gościa w ramach mienia pozostawionego przez na poczet opłat.

38. W przypadku rezerwacji grupowych za wiążące przyjmuje się potwierdzone na piśmie warunki zamówienia jeśli stanowią inaczej niż niniejszy Regulamin.
39. Dokonanie przez jedną osobę jednej lub kilku rezerwacji na łączną liczbę większą niż 10 miejsc w tym samym terminie, może zostać przez Hostel potraktowane jako dokonanie rezerwacji grupowej. W tym wypadku Hostel zastrzega sobie prawo odmowy potwierdzenia rezerwacji.
40. Przy rezerwacji grupowej powyżej 10 osób pobierany jest depozyt grupowy w wysokości 300 PLN. Depozyt zwracamy przy wymeldowaniu zakładając, że nie ma zniszczeń spowodowanych przez grupę.
41. W przypadku rezerwacji grupowych za wiążące przyjmuje się potwierdzone na piśmie warunki zamówienia jeśli stanowią inaczej niż niniejszy Regulamin. Wyrażenie zgody na piśmie odbywa się w szczególności poprzez e-mail.
42. Zwierzęta domowe akceptowane są za zgodą Personelu. Zabronione jest wprowadzanie zwierząt na teren hostelu, bez powiadomienia o tym Personelu.
43. Za zwierzęta domowe przewidziana jest opłata dodatkowa w wysokości 20 PLN.
44. Zwierzęta domowe mogą przebywać tylko i wyłącznie w obecności swoich właścicieli, zostawianie pupila bez opieki jest zabronione i może skutkować anulacją rezerwacji.
45. Zwierzętom domowym zabrania się przebywania na łóżkach hostelowych. Jeżeli, zwierzę będzie przebywać na łóżku spowoduje to dodatkową opłatą za każde łóżko 50 PLN.
46. Przez cały czas pobytu w hostelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych odpowiadających za dzieci. Za zachowania dzieci, w tym poczynione uszkodzenia lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci.
47. Osoby poniżej 18 roku życia, mogą zostać przyjęte do hostelu tylko i wyłącznie po wcześniejszym ustaleniu z personelem hostelu i posiadaniem pisemnej zgody opiekunów na pobyt w hostelu bez opieki osoby dorosłej. Osoba powinna posiadać ważną legitymację lub dowód tymczasowy. hostel nie odpowiada za pobyt osób niepełnoletnich i nie sprawuje nad nimi opieki.

### III. ZASADY REZERWACJI I PŁATNOŚCI

1. Rezerwacji można dokonywać:

- automatycznie – z wykorzystaniem systemów rezerwacji on line
- sposobem tradycyjnym – poprzez kontakt e-mailem, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, osobiście w hostelu i telefonicznie.

2. Rezerwację uważa się za gwarantowaną co do ceny, długości pobytu i ilości zamówionych pokoi/ miejsc po potwierdzeniu tego faktu przez hostel.

3. Hostel potwierdza rezerwację po otrzymaniu wpłaty/przedpłaty, z zastrzeżeniem jednak, że odpowiednie przepisy K.C. stosowane dla przedpłaty mogą być stosowane wyłącznie po wysłaniu w/w potwierdzenia, a nie od momentu wpłaty.

4. Hostel zastrzega sobie prawo odmowy potwierdzenia rezerwacji smsowo lub mailowo pomimo dokonania wpłaty/przedpłaty

5. W przypadku zaistnienia wskazanych w punkcie 4 okoliczności hostel zwróci wszystkie otrzymane wpłaty w terminie 7 dni roboczych od dnia zaksięgowania ich na rachunku bankowym hostelu.

6. Brak potwierdzenia smsowo lub mailowo, o którym mowa powyżej – skutkuje brakiem gwarancji co do liczby miejsc noclegowych, długości pobytu i ceny. Odpowiedzialność hostelu jest wyłączona.

8. Wpłatę/przedpłatę należy wpłacać w ciągu 48h od momentu zarezerwowania noclegu. Nie uiszczenie opłaty skutkuje brakiem gwarancji co do liczby miejsc noclegowych, długości pobytu i ceny. Odpowiedzialność hostelu jest wyłączona.

7. Dla gotówkowych i przelewowych wpłat przedpłaty z oddziałów banków i instytucji mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej za moment otrzymania wpłaty przyjmuje się moment odczytania przez hostel wiadomości z kopią potwierdzenia wpłaty przedpłaty otrzymaną poprzez e-mail, listownie lub osobiście.

8. Dla gotówkowych i przelewowych wpłat przedpłaty z banków i instytucji mających siedzibę poza terenem Rzeczypospolitej Polskiej za moment wpłaty przyjmuje się datę zaksięgowania

wpłaty na rachunku bankowym hostelu.

9. Rezerwacja wstępna lub odpowiedź na zapytanie nie stanowią oferty w rozumieniu odpowiednich przepisów K.C.

11. Potwierdzenie rezerwacji oznacza akceptację warunków rezerwacji określonych w niniejszym Regulaminie przez osobę dokonującą rezerwacji lub w imieniu i na rzecz osób w przypadku rezerwacji grupowej.

13. Wszelkie opłaty za zamówione usługi hostelu pobierane są najpóźniej w momencie zameldowania Gościa.

14. Udostępnienie pokoju nastąpić może wyłącznie po opłaceniu całości pobytu i wpłaceniu depozytu.

#### IV. ODWOŁANIE I ZMIANA REZERWACJI

Anulacje i zmiany dokonane przez Gości:

1. Rezerwację można anulować samodzielnie za pośrednictwem systemu rezerwacji lub zgłosić mailowo, telefonicznie i smsowo.

2. Koszt anulowania rezerwacji jest determinowany przez warunki oferty, w której jest dokonywana rezerwacja.

3. Jeżeli z tytułu anulowania rezerwacji Gościowi przysługuje zwrot środków, nastąpi to w sposób odpowiadający dokonanej płatności (np. W przypadku przelewu – na rachunek bankowy, z którego przelew został dokonany) w terminie 7 dni.

4. Bez kosztowa anulacja albo zmiana całości lub części rezerwacji zabezpieczonej wpłatą przedpłaty (w tym rezerwacji bezzwrotnej) nie jest możliwa. Niepojawienie się Gościa oraz wszelkie zmiany i anulacja całości lub części takiej rezerwacji obciążają Gościa do wysokości wpłaconych na poczet rezerwacji kwot.

5. Bez kosztowa anulacja rezerwacji wstępnej może zostać dokonana przez Gościa nie później niż 48 h przed planowanym przyjazdem.

6. W przypadku niedojazdu z tytułu rezerwacji zabezpieczonej wpłatą przedpłaty, hostel obciąży Gościa opłatą za niepojawienie się gościa w wysokości dokonanej wpłaty.

Anulacje i zmiany dokonane przez hostel:

1. Bez kosztowa anulacja rezerwacji wstępnej niegwarantowanej może zostać dokonana przez hostel w dowolnym momencie. W przypadku anulowania rezerwacji wstępnej niegwarantowanej przez hostel informacja o tym fakcie zostanie przekazana Gościom, pod warunkiem pozostawienia przez nich w trakcie dokonywania rezerwacji ważnych i poprawnych danych kontaktowych.

2. W przypadku anulacji przez hostel rezerwacji gwarantowanej wpłatą przedpłaty lub w przypadku braku możliwości zabezpieczenia miejsc pomimo wcześniejszego potwierdzenia takiej rezerwacji hostel zobowiązuje się zabezpieczyć miejsca noclegowe w zamówionej ilości i terminie, w podobnej klasy obiekcie, w ramach ceny zamówionej, a w przypadku braku takiej możliwości zwrócić wpłacone na poczet rezerwacji kwoty.

3. Skrócenie pobytu nie jest związane ze zwrotem pieniędzy.

4. Zasady opisane w punktach 1-2 nie znajdują zastosowania w przypadku braku możliwości zapewnienia noclegu przez hostel z przyczyn nie leżących po jego stronie w szczególności: siły wyższej, awarii, braku możliwości kontynuowania działalności, zagrożenia dla życia lub zdrowia, wojny, czynników zewnętrznych. W tym przypadku wszelkie wpłaty przyjęte przez hostel zostaną zwrócone.

#### V. INFORMACJE DODATKOWE

1. Osoby ubiegające się o wizę wjazdową do Polski, winny zgłosić w hostelu, potrzebę uzyskania listu do ambasady potwierdzającego dokonanie rezerwacji. List (faktura) zostanie sporządzony i przesłany na podany adres email nie później niż 48 godzin od uiszczenia pełnej należności za zarezerwowany pobyt. Należność ta nie podlega zwrotowi w przypadku skasowania lub zmiany rezerwacji.

2. Regulamin stanowi zobowiązanie Stron, co do jego treści. Gość wyraża zgodę na akceptację

Regulaminu w całości i cennika , oraz naliczania wskazanych opłat bez dodatkowego oświadczenia.

3. Wszelkie reklamacje dotyczące pobytu w hostelu powinny być kierowane do hostelu drogą elektroniczną na adres mailowy: [info@hostel-baj.pl](mailto:info@hostel-baj.pl)

4. Wszelkie spory związane z realizacją tej umowy strony będą rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji, a w przypadku niemożliwości porozumienia, spory rozstrzygać będzie sąd miejscowo właściwy dla siedziby BAJ Hostel.

5. Niniejszym wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z wymaganiami Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w celach związanych z dokonywaniem rezerwacji przez stronę internetową [www.hostel-baj.pl](http://www.hostel-baj.pl) lub inny sposób oraz w celach archiwalnych na potrzeby hostelu. Oświadczam, że zostałem/łam poinformowany/a, iż podanie moich danych osobowych jest dobrowolne oraz o prawie dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania lub usunięcia.