

REGULAMIN HOTELU

§1

PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa sposób i zakres świadczenia usług hotelowych, zasady odpowiedzialności za zdarzenia związane z ich świadczeniem oraz zasady przebywania na terenie Hotel Indigo Krakow - Wawel Castle (zwany dalej: Hotelem) i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty pobytowej (zwanej dalej: Umową), z uwzględnieniem § 2 Regulaminu. Podpisując kartę pobytową Gość Hotelu (zwany dalej: Gościem) potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.
2. Hotel prowadzony jest przez spółkę: Howell Estates z siedzibą w Krakowie (30-719), przy ul. Gromadzkiej 46 wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000875006, NIP: 6751413237REGON: 120894786 (zwany dalej: Hotelem),, adres do doręczeń: ul. Stradomska 25 31-068 Kraków e-mail: info@indigokrakow-wawel.pl, tel.: + 48 12 335 7800.
3. Regulamin dostępny jest: (I) na stronie internetowej: <https://indigokrakow-wawel.pl/>, (II) w recepcji Hotelu.

§2

REZERWACJE

1. Rezerwacji pobytu w Hotelu można dokonać poprzez Internet za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego sieci IHG dostępnego pod adresem: <https://www.ihg.com/hotels/pl/pl/reservation>, aplikacji IHG Hotels & Rewards na urządzenia mobilne, telefonicznego biura rezerwacji sieci IGH (CRO), bezpośrednio w hotelu poprzez pocztę elektroniczną lub telefonicznie oraz na stronach internetowych pośredników autoryzowanych przez IHG . Rezerwacje dokonywane za pomocą strony internetowej IHG, aplikacji IHG, biura CRO oraz stron pośredników dokonywane są niezależnie od postanowień niniejszego Regulaminu, na zasadach określonych przez podmioty prowadzące te systemy.
2. Po dokonaniu rezerwacji bezpośredniej, pracownik Hotelu prześle jej potwierdzenie wraz z numerem rezerwacji oraz informacjami o warunkach anulowania, wysokości i terminie zapłaty zaliczki z tytułu opłaty za pobyt lub wymaganych form gwarancji rezerwacji.
3. W przypadku braku zapłaty zaliczki w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, rezerwacja zostanie anulowana przez Hotel.
4. Hotel może oferować także możliwość dokonania rezerwacji niegwarantowanych, które nie wymagają zapłaty zaliczki przed przyjazdem lub innych form gwarancji. Takie rezerwacje

mogą zostać anulowane przez Hotel po upływie terminu podanego w potwierdzeniu rezerwacji.

5. Gość jest uprawniony do anulowania rezerwacji bez opłaty w terminie podanym w potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji we wspomnianym terminie Hotel zwróci Gościowi w całości wpłaconą zaliczkę. Anulowanie rezerwacji dokonanej bezpośrednio w Hotelu powinno nastąpić za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@indigokrakow-wawel.pl.
6. W przypadku anulowania rezerwacji po terminie wskazanym w potwierdzeniu zaliczka nie podlega zwrotowi.
7. W przypadku braku zameldowania się Gościa do godziny 12.00 dnia następnego po dacie przyjazdu, rezerwacja na resztę zaplanowanego pobytu zostaje anulowana, a zapłacona zaliczka nie podlega zwrotowi. W przypadku braku zapłaty zaliczki Hotel jest uprawniony do obciążenia karty płatniczej Gościa podanej w trakcie dokonywania rezerwacji jako gwarancja tejże w kwocie odpowiadającej cenie pierwszej doby hotelowej pobytu.
8. Hotel zastrzega sobie prawo do zablokowania środków na karcie płatniczej udostępnionej przez Gościa w trakcie dokonywania rezerwacji, w celu zabezpieczenia płatności, w wysokości należnej za cały pobyt, przy czym Gość upoważnia niniejszym przedstawiciela Recepcji do dokonania czynności pobrania należności Hotelu z karty.
9. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Gościowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na mocy niniejszego paragrafu.

§3

DOBA HOTELOWA

1. Gość określa termin pobytu w Hotelu.
2. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 dnia pierwszego i kończy o godzinie 12:00 dnia następnego. Istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej w ramach dostępności pokoi.
3. Przedłużenie doby hotelowej do godz. 16:00 będzie skutkowało naliczeniem opłaty w wysokości połowy ceny noclegu obowiązującego w dniu wyjazdu. Przy przedłużeniu doby o więcej niż 4 godziny, Hotel ma prawo naliczyć opłatę w wysokości 100% wartości doby z wybranej przez Gościa oferty. Gość powinien zgłosić chęć przedłużenia pobytu w Recepcji do godz. 09:00 w dniu, w którym upływa termin najmu pokoju.

§4

REJESTRACJA POBYTU

1. Podstawą rejestracji pobytu Gościa w hotelu jest okazanie w Recepcji aktualnego dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisanie karty pobytu. Obowiązek dotyczy każdego Gościa przebywającego w pokoju.
2. W celu zapewnienia poszanowania praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia, Hotel wprowadził Politykę ochrony

dzieci. Jedną z jej procedur jest sprawdzenie w czasie rejestracji pobytu tożsamości i wieku dziecka na podstawie dokumentu dziecka.

3. Jeżeli Gość nie uiścił całej należności za pobyt podczas dokonywania Rezerwacji, Gość jest zobowiązany do jej uiszczenia podczas rejestracji. Za usługi nieopłacone z góry, takie jak korzystanie z minibaru, usług gastronomicznych na terenie hotelu, usług masażu i pozostałych, Hotel pobierze depozyt w formie gotówkowej lub w postaci preautoryzacji na karcie kredytowej skutkującej blokadą środków pieniężnych na koncie Gościa i umożliwi Gościowi korzystanie z tych usług o wartości odpowiadającej wysokości pobranego depozytu.
4. Osoby niezarejestrowane na pobyt w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.
5. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną za pobyt opłatę.
6. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu (poprzednich pobyków) w Hotelu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody w mieniu Hotelu lub innych Gości, szkody na osobie innych Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.
7. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie ma obowiązku zwrotu opłaty za rozpoczętą dobę hotelową lub niewykorzystaną część pakietu pobykowego.

§5

USŁUGI HOTELOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel zapewnia Gościom:
 - warunki do pełnego i nieskrepowanego wypoczynku w ramach wykupionej oferty,
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowania tajemnicy informacji o Gościu,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie obowiązującej oferty,
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności, tylko wówczas, gdy wyrazi zgodę i takie życzenie.
4. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - przechowywanie bagażu Gości zameldowanych w Hotelu (Hotel może odmówić przyjęcia na przechowanie bagażu w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego).

5. Goście mogą korzystać nieodpłatnie:

- ze strefy Spa & Wellness (sauna, grota solna, strefa relaksu),
- z siłowni,
- z dostępu do Internetu w ramach pakietu podstawowego.

§6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 12 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub odwiedzających go osób. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
3. Gość powinien poinformować Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone przez niego szkody po jego wyjeździe.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do zaleceń przedstawiciela Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
5. Podczas każdorazowego opuszczania pokoju Gość powinien sprawdzić zamknięcie okien i drzwi.

§7

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi wobec Gościa odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego.
2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pozostawionych na terenie Hotelu, pojazdów mechanicznych (w tym samochodu) lub innego pojazdu należącego do Gościa oraz rzeczy w nim pozostawionych w przypadku, kiedy pojazdy zostały zaparkowane na parkingu niestrzeżonym.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeżeli przedmioty te są przechowywane w sejfie znajdującym się w pokoju hotelowym lub zostaną oddane na przechowanie do depozytu w Recepcji.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów niebezpiecznych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym.

§8

POBYT ZE ZWIERZĘTAMI

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt domowych: psów i kotów o małych rozmiarach i wadze nieprzekraczającej 10 kg. Hotel nie akceptuje psów rasy uznanej za agresywną według Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 15 grudnia 1998 roku.
2. Zwierzęta mogą przebywać na terenie obiektu w miejscach wyznaczonych: pokoju hotelowym i w lobby Hotelu. Obowiązuje zakaz wprowadzania psów do strefy SPA, restauracji i kawiarni.
3. Pobyt zwierzęcia w hotelu jest dodatkowo płatny, zgodnie z obowiązującym cennikiem.
4. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości, personelu oraz innych osób. W miejscach ogólnodostępnych na terenie hotelu obowiązkowe jest trzymanie zwierzęcia na smyczy bądź w przeznaczonych do transportu zwierząt odpowiednich klatkach lub kontenerach.
5. W hotelu mogą przebywać wyłącznie zwierzęta zdrowe. Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest posiadać książeczkę zdrowia zwierzęcia z aktualnymi szczepieniami oraz poświadczeniem odrobaczania i okazać ją na prośbę personelu hotelu.
6. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie Hotelu i wokół Hotelu.
7. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zwierzęta na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
8. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma pełne prawo wstępu i korzystania z usług Hotelu, w tym usług gastronomicznych. W rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, warunkiem takiego korzystania jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca ani prowadzenia go na smyczy.

§9

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Hotel ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa:
 - pisemnie na adres do doręczeń Hotelu, wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@indigokrakow-wawel.pl

4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz (2) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Hotel. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Hotel ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Hotel udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

§ 10

POLUBOWNE (POZASĄDOWE) SPOSOBY ROZPOZNANIA REKLAMACJI ORAZ DOCHODZENIA ROSZCZEŃ I ZASADY DOSTĘPU DO TYCHŻE POSTĘPOWAŃ

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Gościa, będącego konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

2. Gość, będący konsumentem, posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Gość uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy; regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;
 - b) Gość uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Gościem a Hotelem; informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
 - c) Gość może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Gościem a Hotelem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona

konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich); porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email: porady@dlakonsumentow.pl.

- d) Gość może skorzystać z europejskiej platformy ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami, zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE.L Nr 165, s. 1).

§ 11

POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego.
2. Pobyt dzieci do lat 17 jest bezpłatny w pokoju opiekuna, w ramach istniejących miejsc do spania. W przypadku wyposażenia pokoju w łóżko dostawne obowiązuje opłata według cennika Hotelu. Łóżeczko dla dzieci do lat 3 można zamówić bezpłatnie, w miarę dostępności, poprzez kontakt z Recepcją Hotelu.
3. Na terenie Hotelu znajdują się płatne miejsca parkingowe na podziemnym parkingu oraz przed wejściem do Hotelu od strony ul. Św. Agnieszki 8. Liczba miejsc parkingowych jest ograniczona i obowiązuje wcześniejsza rezerwacja z podaniem numeru rejestracyjnego samochodu. W przypadku braku rezerwacji, Hotel nie gwarantuje dostępności miejsc parkingowych.
4. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych na terenie Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, w tym papierosów elektronicznych. Zakazem objęte są również wszystkie pokoje hotelowe. W przypadku nierespektowania powyższego zakazu zostanie zastosowana opłata specjalna w wysokości 500 PLN, tytułem dearymatyzacji pokoju.
5. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
6. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju hotelowym przez Gościa po wyjeździe będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje powyższe przedmioty przez okres 3 miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te zostaną zutylizowane. Ze względu na swoje właściwości artykuły spożywcze przechowywane będą przez okres 24 godzin.
7. Zakazuje się prowadzenia w Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej, jak również działalności hazardowej.

8. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie, nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, przeszkadzanie w inny sposób, szkodenie, czy też irytowanie pozostałych Gości.
9. Poza nieznacznym przestawieniem mebli i wyposażenia nienaruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian.
10. Gościom nie wolno używać urządzeń i przedmiotów mogących powodować ryzyko związane z uszkodzeniem mienia hotelowego i innych Gości, w szczególności urządzeń mogących spowodować pożar lub zalanie.
11. Dopuszczalne jest używanie w pokoju hotelowym czajników oraz innych urządzeń, które znajdują się na wyposażeniu poszczególnych pokoi.
12. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Gościem a Hotelem jest sąd powszechny, określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
13. Kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych Gościa zostały uregulowane w Polityce Prywatności Hotelu.
14. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2025 r.