



Informator Hotelowy

Szanowni Państwo!

To dla nas ogromny zaszczyt, mogąc gościć Państwa w naszym hotelu Hanza Pałac Wellness & SPA****. Pragniemy zapewnić, że dołożymy wszelkich starań, aby sprostać Państwa oczekiwaniom podczas całego pobytu. Niniejszy informator został przygotowany, by ułatwić Państwu poznanie naszego hotelu. W razie jakichkolwiek uwag bądź pytań, prosimy o kontakt z recepcją hotelu.

Życzymy miłego pobytu!

Numery telefonów

- Recepcja - Tel. 100
- Restauracja a'la carte - Tel. 300
- Recepcja SPA - Tel. 400

Telefony Alarmowe

- Straż Pożarna - 998
- Policja - 997
- Pogotowie Ratunkowe - 999
- Numer Alarmowy z telefonu komórkowego - 112

Godziny Otwarcia

- Śniadania

Poniedziałek – Piątek 7:00-10:00

Sobota-Niedziela 8:00-10:30

- Obiadokolacje 17:00 – 20:00
- Restauracja A'la Carte od niedzieli do czwartku 12:00 - 21:00* oraz w piątki i soboty do 22:00**, restauracja przyjmuje zamówienia do godz. 20:30* / 21:30**, (dotyczy również room service)
- Kawiarnia 10:00 – 20:00
- Bar Piwniczka (Piątek i Sobota) 20:00 – 24:00
- Room Service-”dostawa”/ (Cena 35 PLN) 12:00-20:30*/21:30
- Recepcja 24h

Zasady postępowania w przypadku pożaru w Hotelu Hanza Pałac Wellness & SPA****

Podstawowym środkiem do ogłoszenia alarmu w razie pożaru jest dźwiękowy system ostrzegawczy, który powiadamia osoby przebywające w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach o zagrożeniu i jego charakterze oraz konieczności przeprowadzenia ewakuacji. W przypadku ogłoszenia alarmu i zarządzenia ewakuacji należy:

- Zachować spokój, nie wywoływać paniki.
- Podporządkowywać się poleceniom kierującego akcją ratowniczą.
- Opuścić zagrożony budynek oznakowanymi drogami ewakuacyjnymi lub wskazanymi przez pracowników. W razie alarmu, windy wyłączają się automatycznie. Proszę poruszać się klatkami schodowymi.

REGULAMIN

§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej jak również poprzez dokonanie czynności konkludentnych, w szczególności poprzez dokonanie rezerwacji i/albo zapłatę zadatku lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując czynności wymienionych w zdaniu poprzednim Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu.

2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu Hanza Pałac Wellness & SPA****.

3. Opiekunem Gościa jest Recepcja hotelowa (tel. 100)

§ 2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.

2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 dnia następnego.

3. Życzenie przedłużenia pobytu, poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić dzień wcześniej. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę dostępności pokoi.

4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu, w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy okres pobytu oraz w przypadku nie przestrzegania Regulaminu.

5. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w Hotelu w trakcie trwania doby, nie jest zwracana opłata za pobyt w danym dniu.

6. Zatrzymanie pokoju po godzinie 11:00, bez uprzedniej zgody recepcji, traktowane jest jako przedłużenie pobytu i podlega opłacie.

§ 3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w Recepcji dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej.

2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju innym osobom.

3. Osoby nie zameldowane w Hotelu mogą przebywać gościnnie w pokoju hotelowym od godziny 7:00 do godziny 22:00.

4. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub szkody na osobie Gości, pracowników Hotelu lub innych osób przebywających w Hotelu.

5. Rezerwacja gwarantowana umożliwia bezkosztową anulację w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji. Anulacja rezerwacji po dopuszczalnym terminie jej anulowania spowoduje zachowanie przez hotel wpłaconego zadatku. Gwarantowanie rezerwacji poprzez zgodę na obciążenie karty kredytowej ustaloną kwotą pobytu i nie dojazd do hotelu, spowoduje obciążenie karty kredytowej przez hotel.

6. Gość hotelowy jest zobowiązany do zwrotu wszystkich kart „kluczy” w Recepcji Hotelu w momencie wymeldowania. Za zagubienie lub niezwrócenie pobierana jest opłata w wysokości 50 zł brutto, doliczana do rachunku.

§ 4 USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.

2. Dodatkowo na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,

- budzenie o wyznaczonej godzinie,

- zamawianie taxi

3. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi do pokoju wstawiane jest łóżeczko (za dodatkową opłatą) lub wianienka.

§ 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie Hotelu dzieci w wieku poniżej 18 lat powinny znajdować się pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponosić będą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody przedmiotów, wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania dzieci.

2. Gość hotelowy 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 przebywających z nim zwierząt. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

3. W hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów, wszelkich wyrobów tytoniowych, e-papierosów oraz Iqos-ów. Za nieprzestrzeganie zakazu zobowiązani jesteśmy naliczyć Państwu równowartość kwoty za kolejną dobę wynajmu pokoju.

4. W pokoju panuje całkowity zakaz palenia wszelkiego rodzaju świeczek, pachnidełek, tea-lightów, mogących stać się przyczyną zaprószenia ognia.

5. W pokoju hotelowym panuje całkowity zakaz używania własnych artykułów gospodarstwa domowego z zakazem gotowania i przyrządzania własnych dań lub potraw.

6. W pokoju hotelowym panuje zakaz używania żelazek hotelowych. Miejsce przeznaczone na potrzeby prasowania znajduje się na poziomie „-1” w nowej części hotelu, przy klatce schodowej Recepcji SPA.

7. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.

8. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien ze względów bezpieczeństwa wyłączyć telewizor i radio, zgasić światło, zamknąć krany oraz sprawdzić zamknięcie drzwi.

9. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w razie opóźniania się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi.

10. Na terenie hotelu obowiązuje całkowity zakaz posiadania i przemieszania się z bronią myśliwską oraz pozostałą bronią palną w inny sposób niż w specjalnie zabezpieczonym sejfie, zgodnie z ustawą z dnia 21. maja 1999 r. o broni i amunicji (Dz.U. z 2012 r. poz. 576, z 2013 r. poz. 829 oraz z 2014 r. poz. 295) oraz rozporządzeniem ogólnym do ustawy o broni Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie przechowywania, noszenia oraz ewidencjonowania broni i amunicji z dnia 26. sierpnia 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 1224). Informację o posiadaniu broni i bezpiecznym sposobie jej przechowania w stosownych sejfach należy bezzwłocznie zgłosić w recepcji hotelu w momencie zameldowania. Za niezgłoszenie w recepcji hotelu i zatajenie informacji o posiadanej broni, pracownik ma obowiązek wezwać policję w celu dokonania kontroli, gdyż stwarza ona niebezpieczeństwo dla pozostałych gości i pracowników hotelu.

§ 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne zgłaszanie zastrzeżeń w Recepcji, co umożliwi pracownikom reakcję i poprawę standardu świadczonych usług.

2. Hotel 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 świadczonych usług w Hotelu,
- wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa lub 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 hotel niezwłocznie dołoży starań, by w miarę możliwości zamienić pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności.

3. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego art. 846-852

4. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

5. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeżeli przedmioty te zostaną oddane na przechowanie do depozytu w Recepcji.

6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, przekraczających możliwości przechowania w depozycie hotelowym.

7. Parking hotelowy jest niestrzeżony i hotel nie ponosi odpowiedzialności za utratę samochodu lub innego pojazdu pozostawionego na parkingu hotelowym, a także przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt.

8. Hotel (kuchnia, restauracja, bar) nie przechowuje żadnych leków ani jedzenia podczas pobytu Gościa.

9. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Gości w szlafrokach.

§ 7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego Gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji, Hotel przechowuje powyższe przedmioty przez okres 1 miesiąca, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Ze względu na swoje właściwości, artykuły spożywcze nie będą przechowywane.

§ 8 CISZA NOCNA

W hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego. Z uwagi na charakter świadczonych usług, w hotelu mogą odbywać się uroczystości o charakterze rozrywkowym oraz uroczystości okolicznościowe z wykorzystaniem muzyki również po godzinie 22. Każdorazowo Goście informowani są przez recepcję hotelową przed terminem przyjazdu o odbywających się w danym terminie uroczystościach, które mogą zakłócać ciszę nocną. Przyjazd do hotelu w tym terminie jest jednoznaczny z akceptacją głośniejszej muzyki po godz. 22.

§ 9 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.

§ 10 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Za dodatkową opłatą Hotel akceptuje zwierzęta 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. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.

3. Gość nie będzie powodować, a Hotel nie będzie pozwalał na powodowanie nadmiernego hałasu na terenie Hotelu, wydostawanie się nieprzyjemnych zapachów z pokoju hotelowego, ani w inny sposób przeszkadzał, szkodził, czy irytował pozostałych Gości Hotelu.

4. Poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania, Gościom nie wolno dokonywać w pokojach hotelowych jakichkolwiek zmian w pokojach i ich wyposażeniu.

REGULAMIN PRZYJMOWANIA ZWIERZĄT W HOTELU

1. Na terenie hotelu mogą przebywać zwierzęta domowe.

2. Hotel przyjmuje zwierzęta domowe za dodatkową opłatą wykazaną w cenniku. Zakwaterowanie Gości ze zwierzętami możliwe jest jedynie w wyznaczonych pokojach. W przypadku braku takich pokoi przyjęcie zwierzęcia nie jest możliwe.

3. Zgodę na pobyt zwierzęcia w hotelu wydaje recepcja po wcześniejszym przeprowadzeniu wywiadu. W podejmowaniu decyzji o przyjęciu zwierząt (głównie psów) będzie brała pod uwagę ich temperament oraz wytresowanie. Nie akceptujemy przyjazdów do hotelu z radami psów powszechnie uznawanych za agresywne (również rasy mieszane bez rodowodu).

4. Do Hotelu przyjmowane są zwierzęta zdrowe, posiadające książeczki zdrowia (aktualne szczepienie i odrobaczenie). W przypadku ich braku, dostępny jest kontakt do lekarza weterynarii.

W przypadku występowania choroby przewlekłej u zwierzęcia należy powiadomić o tym pracownika hotelu w dniu dokonywania rezerwacji.

5. Wszystkie szkody w mieniu hotelu bądź mieniu innych Gości oraz zabrudzenia wymagające dodatkowej pracy personelu spowodowane przez zwierzęta będą wyceniane przez Dyрекcję Hotelu, a ich kosztami będą obciążeni Właściciele.

6. Właściciele są odpowiedzialni za zachowanie przez swoje zwierzęta ciszy w hotelu i nie zakłócanie spokoju innym Gościom. W przypadku powtarzających się kilkakrotnie skarg ze strony innych Gości bądź personelu hotel zastrzega sobie prawo do prośby o usunięcie zwierzęcia z hotelu.

7. W miejscach ogólnodostępnych Właściciel ma obowiązek trzymania psa na smyczy oraz w kagańcu.

8. Zwierzęta mogą przebywać z właścicielami w punktach gastronomicznych (restauracja, bar) jedynie na uwięzi i tak aby nie zakłócać komfortu innym Gościom.

9. Zwierzęta nie mogą przebywać w części rekreacyjnej Hotelu (Centrum SPA & Wellness).

10. Właściciel jest zobowiązany każdorazowo sprzątać odchody pozostawione przez swoje zwierzę (worki do sprzątania dostępne w recepcji).

Ladies and Gentlemen!

It is a great honor to host you in our Hotel Hanza Pałac Wellness & SPA**** please, be assured that we will do our best to meet your expectations during your stay. This handbook has been prepared to help you to get to know our hotel. If you have any comments or questions, please contact the hotel reception.

We wish you a pleasant stay!

Telephone numbers

- Reception - Tel. 100
- Restaurant a'la carte - Tel. 300
- SPA Reception - Tel. 400

Emergency Numbers

- Fire Brigade - 998
- Police - 997
- Ambulance Service - 999
- Emergency Number - 112

Opening Hours

- Breakfast
Monday-Friday 7:00-10:00
Saturday-Sunday 8:00-10:30
- Supper 17:00 – 20:00
- Restaurant A'la Carte 12:00-21:00* Sunday-Thursday and 12:00-22:00** (Friday-Saturday)
(last orders 8:30pm*/9:30pm**)
- Lounge Caffè 10:00 – 20:00
- Beer & Wine Pub (Friday and Saturday) 20:00 – 24:00
- Room Service - Restaurant (Price 35 PLN) 12:00-21:00*/22:00** (last orders 8:30*/9:30**)
- Reception 24h

Rules of proceeding in case of fire in the Hotel Hanza Pałac Wellness & SPA****

The Basic means of calling an alarm In case of fire is a sound warning system (DSO), Which informs the people staying in the hotel rooms and other places about the danger and its character as well as the need to evacuate. In the case an alarm is called and evacuation is order, you should:

- Remain calm, do not panic.
- Submit to the orders of the person In charge of the rescue action.
- Leave the endangered building, following the marked evacuation ways Or those showed by the Staff. In the case of a fire alarm, the lifts will be switched off automatically. You should use the stairways show as the'evacuation ways.

REGULATIONS

§ 1 SUBJECT OF THE REGULATIONS

The regulations set forth the principles concerning the provision of services, the liability, and the stay at the hotel they are an integral part of the agreement concluded by signing the check-in card or by making actions, from which the intention may be inferred, in particular by making a reservation and/or an advance payment or full payment for the stay at the hotel. By making the actions specified in the previous sentence. Guests confirm that they have read and accepted the regulations. The regulations apply to all persons staying at the Hotel Hanza Pałac Wellness & SPA****. The hotels reception desk attends to all matters pertaining to guests (phone number 100).

§ 2 CHECK-IN AND CHECK-OUT TIME

1. Hotel rooms are rented for hotel days.
2. Check-in time is 03:00 pm, while the check-out time is 11:00 am the following day.
3. If a guest wishes to extend the stay beyond the period indicated on the day of arrival, the Guest should report it at the day before departure when the rental period expires. The hotel will fulfill a request to extend the stay subject to the availability of rooms.
4. The hotel reserves the right to refuse to extend the stay of the Guest in the hotel in the event of a failure to make the full payment for the current period of stay, as well as in the event of a failure to observe the regulations.
5. If the Guest cancels the stay at the hotel during a hotel day, the fee for staying on a given day is non-refundable.
6. Occupying the room after 11:00 am is treated as an extension of the stay.

§ 3 RESERVATION AND CHECK-IN

1. The process for checking in the guest is the presentation of an identity document with a photo, followed by signing the check-in card at the reception desk.
2. Guests of the hotel are not allowed to transfer their rooms to other people, even for the period for which they paid the fee for the stay.
3. Persons not checked in at the hotel may visit hotel rooms from 7:00 am to 10:00 pm.
4. The hotel may refuse to accept Guests who grossly violated the regulations during their previous stay, in particular by causing damage to the property or the hotel or Guests, bodily harm to Guests, hotel staff or other persons staying at the hotel.
5. A guaranteed reservation allows for a cost-free cancellation within the period specified in the booking confirmation. Cancellation of the reservation after the permitted cancellation date will result in the hotel retaining the advance payment. Guaranteeing the reservation by agreeing to charge the credit card with the agreed amount of the stay and failure to arrive at the hotel will result in the hotel charging the credit card.
6. The Hotel Guest is required to return all "key" cards to the Hotel Reception upon check-out. A fee of PLN 50 gross will be charged for loss or non-return, added to the bill.

§ 4 ADDITIONAL SERVICES

1. The hotel provides services in accordance with its category and standard.
2. In addition, at Guests request, the hotel provides the following free services:
 - Provision of information related to the stay and travel,
 - Wake-up service,
 - Calling a taxi.
3. On request of Guests staying at the hotel with young children, the room can be furnished with a cot (extra pay) and baby bath.

§ 5 LIABILITY OF GUESTS

1. In the area of the hotel, children under the age of 18 must be under constant supervision of legal guardians. Legal guardians shall be liable for any damage to the furnishings and technical equipment caused by actions of children.
2. Guests of the hotel assume full financial liability for any damage or destruction caused to items, furnishings and technical equipment of the hotel, which is attributable to the Guest, the people visiting the Guest or the animals staying with the Guest. The hotel reserves the right to debit the Guests credit card for damages after the departure of the Guest. The price list of the equipment is attached as appendix 1 to these regulations.
3. Smoking, all tobacco products, e-cigarettes and Iqos are strictly prohibited in the hotel. For non-compliance with the ban, we are obliged to charge you the equivalent amount for the next day's room rental.
4. Smoking of any kind of candles, tea lights, fragrances or other flammable materials is strictly forbidden in the room.
5. It is strictly forbidden to use your own household utensils in the hotel room and it is strictly forbidden to cook your own dishes or meals.
6. The use of hotel irons is prohibited in the hotel room. The place designated for ironing is located on level "-1" in the new part of the hotel, next to the SPA Reception staircase.
7. In the event of a breach of the regulations, the hotel may refuse to provide services to a person who violates them. Such a person is obliged to immediately comply with the demands of the hotel, pay the amounts due for the services provided, pay for any damage, and to leave the hotel.
8. Each time when leaving the room the Guest should, for safety reasons, turn off the tv and the radio, turn off the lights, turn off the taps and check whether the door is locked.
9. If the Guest delays with the payments for the stay or does not pay for services provided, the hotel has a statutory right to establish a lien on the property brought by the Guest to the hotel.
10. It is strictly forbidden to possess and move hunting weapons and other firearms on the hotel premises other than in a specially secured safe, in accordance with the Law of 21. May 1999 on arms and ammunition (Journal of Laws of 2012, item 576, of 2013, item 829 and of 2014, item 295) and the General Regulation to the Law on arms of the Minister of the Interior on the storage, carrying and registration of arms and ammunition of 26. August 2014. (Journal of Laws 2014, item 1224). Information on the possession of weapons and their safe storage in the relevant safes must be immediately reported to the hotel reception at the time of check-in. For failure to report at the hotel reception and concealment of information about the possession of weapons, a staff member is obliged to call the police to carry out an inspection, as it poses a danger to other guests and hotel employees.

§ 6 LIABILITY OF THE HOTEL

1. In the case of reservations as to the quality of services the Guests are asked to promptly report their observations at the reception desk, which will allow employees to react and improve the standard of the services.
2. The hotel is obliged to provide guests with:
 - Conditions for full and undisturbed rest,
 - Safe conditions of stay. Including the safety and confidentiality of the information concerning the Guests,
 - Professional and courteous service in relation to all services provided at the hotel,
 - Room cleaning service and necessary repair of equipment during the absence of the Guests in the room, or if they wish so, at their presence,
 - Technically efficient service: in the event of defects that cannot be removed immediately, the hotel will endeavour, if possible, to replace the room or otherwise mitigate the inconvenience.

3. The hotel shall be liable for any loss of or damage to the objects brought by persons using the services of the hotel in the scope provided for by the civil code 846 – 852.
4. The Guest should inform the reception about the occurrence of damage immediately after it has been found.
5. The hotel shall be liable for the loss of or damage to money, securities, valuables or objects having scientific or artistic value only if such items will be turned over for safekeeping to the deposit box at the reception.
6. The hotel reserves the right to refuse to accept the following item to the hotel's deposit boxes: high-value items, large sums of money, objects posing threat to security, and bulky items with dimensions too large to be stored in the hotel's deposit boxes.
7. Hotel parking is unguarded. The hotel shall not be liable for the loss of a car or other vehicle left in the hotel's car park. As well as for the loss of items or live animals left in the car/vehicle.
8. The hotel (kitchen, restaurant, bar) does not store any medicines or food during the Guest's stay. The hotel is not responsible for items left by guests in their dressing gowns.

§ 7 RETURN OF THE ITEMS LEFT

Personal belongings left by a departing Guest in a hotel room will be sent to the address indicated by the Guest at the Guest's expense. In the event of such a request, the hotel will store these items for a period of one month, after which the items will become the property of the hotel. Due to its properties, food will not be stored.

§ 8 QUIET HOURS

There is a curfew in the hotel from 10 p.m. to 6 a.m. the next day. Due to the nature of the services provided, the hotel can hold entertainment events and occasional celebrations with the use of music also after 10 p.m. Each time, guests are informed by the hotel reception before the date of arrival about the events taking place on a given date, which may disturb the night silence. Arriving at the hotel on this date is tantamount to accepting louder music after 10 p.m.

§ 9 COMPLAINTS

1. Guests have the right to submit a complaint if they spot deficiencies in the quality of service provided.
2. All complaints should be submitted at the reception desk.
3. Complaints should be submitted immediately after noticing irregularities in the standard of the services provided.

§ 10 ADDITIONAL PROVISIONS

1. For an extra charge, the hotel accepts pets in selected rooms, but the owner of the pet is required to keep it on a leash in the hotel premises and to remove any droppings left by the animal
2. In hotel rooms it is forbidden to store dangerous goods, weapons, and ammunition, as well as flammable, explosive or illuminating materials.
3. The guests shall not cause and the hotel shall not allow anyone to cause excessive noise in the hotel or the emission of unpleasant odours from the hotel room. Otherwise disturbing fellow guests or causing damage to property is forbidden.
4. Apart from a slight rearrangement of the furniture and equipment, which does not affect their functionality and safety of use, the guests are not allowed to make any changes to the hotel rooms and their furnishings.

RULES REGARDING THE STAY OF ANIMALS AT THE HOTEL

1. Pets are allowed on the hotel's premises.
2. The hotel accepts pets at extra charge as indicated in the price list. Guests with pets can be accommodated only in designated rooms. If such rooms are not available, it may be impossible for the hotel to accept a pet.
3. A permit for a pet's stay is granted at the reception desk after a prior interview.
The temperament and the level of training of the pet are taken into consideration during the decision process (mainly pertains to dogs). We do not accept arrivals with council dogs commonly considered aggressive (also mixed breeds without pedigree).
4. The hotel accepts pets that are healthy and have a medical record book (valid vaccination and deworming). If not, we can provide you with a vet's contact number. If a pet suffers from a chronic disease our staff should be informed on the day of booking.
5. All damages to the property of the hotel or that of other Guests as well as mess created by pets which requires extra work by the hotel's staff, shall be estimated by the hotel's management and the cost shall be paid by the pet's owner(s).
6. Owners are responsible for their pet's behaviour, and the maintenance of silence in order to not disturb other guests. In case of repeated complaints from other Guests or staff, the hotel reserves the right to ask for the pet's removal.
7. In general, concerning accessible common space, an owner is obliged to keep his/her pet on a leash and in a muzzle.
8. It is forbidden to take a pet inside all gastronomical (e.g. restaurant/ bar) only on a leash and so as not to disturb the comfort of other Guests.
9. It is not forbidden to take a pet to Wellness & SPA area.
10. The owner of a pet is obliged to clean his/her pet's excrement every time (cleaning bags available at the reception).

Management of Hotel Hanza Pałac Wellness & SPA****