

## REGULAMIN HOTELU NOWA BUKOWA\*\*\*

### § 1 INFORMACJE OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie hotelu Nowa Bukowa (dalej: „Goście” lub „Gość”)
2. Regulamin jest do wglądu w recepcji hotelowej (dalej: „Recepcja”) oraz na stronie internetowej: [www.arena-katowice.pl/regulamin-serwisu/](http://www.arena-katowice.pl/regulamin-serwisu/)
3. Regulamin stanowi integralną część umowy, do zawarcia której dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji i/lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu lub poprzez podpisanie karty rejestracyjnej. Dokonując powyższych czynności Gość potwierdza, że zapoznał się z Regulamin i akceptuje jego warunki.
4. Integralną częścią Regulaminu są obowiązujące w Hotelu Standardy Ochrony Maloletnich.
5. Hotel Nowa Bukowa (dalej: „Hotel”) jest częścią kompleksu sportowego Areny Katowice i zarządzany jest przez Spółkę Arena Katowice sp. z o.o.
6. Regulamin skierowany jest zarówno do osób fizycznych będących konsumentami, jak również do osób będących przedsiębiorcami.
7. Hotel ma prawo, bez podania przyczyny, odmówić przyjęcia Gościa, który przy poprzednim pobycie rażąco naruszył postanowienia Regulaminu, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym, narażaly na niebezpieczeństwo lub brak komfortu podczas pobytu innych Gości lub osób przebywających na terenie Hotelu lub też w inny sposób zakłóciły pobyt innych Gości lub poprawne funkcjonowanie pracy personelu. Hotel może odmówić przyjęcia każdego innego Gościa, który według oceny obsługi Hotelu zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu lub życiu Gości, pracowników Hotelu lub innych osobom przebywającym na terenie Hotelu.
8. Hotel nie akceptuje pobytu zwierząt na swoim terenie.
9. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą przebywać w pokoju hotelowym wyłącznie w godzinach od 08:00 do 22:00. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie osób odwiedzających oraz za ewentualne szkody przez nie wyrządzone.
10. Na terenie Hotelu prowadzony jest całodobowy monitoring wizyjny obejmujący części wspólne obiektu. Monitoring stosowany jest wyłącznie w celu zapewnieni bezpieczeństwa

Gości oraz ochrony mienia, na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. f RODO

11. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych dostępne są w recepcji Hotelu oraz na naszej stronie internetowej pod adresem: [www.arena-katowice.pl/regulamin-serwisu/](http://www.arena-katowice.pl/regulamin-serwisu/). Administratorem danych osobowych Gości jest Arena Katowice sp. z o.o.
12. Dzieci przebywające na terenie Hotelu powinny znajdować się pod stałym nadzorem osób dorosłych. Rodzice lub opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
13. W Hotelu obowiązuje Cisza Nocna w godzinach od 22:00 do 06:00. W tym czasie Goście zobowiązani są do zachowania w sposób nienaruszający spokoju innych osób przebywających w obiekcie. Postanowienia niniejszego ustępu mogą ulec modyfikacji w przypadku, gdy cały Hotel wynajęty jest przez jedną zorganizowaną grupę, która dokona stosownych ustaleń z Zarządem Spółki lub Dyрекcją Hotelu.
14. Pracownik Recepcji ma prawo poprosić o okazanie dokumentów tożsamości osób małoletnich i ich opiekunów przebywających w obiekcie. Działania te są zgodne z podstawą prawną art. 22c ust. 3 ustawy z dnia 13. maja 2016 o przeciwdziałaniu przestępstwom seksualnym i ochronie małoletnich.
15. W przypadku wystąpienia zagrożenia Goście zobowiązani są do bezwzględnego stosowania się do poleceń personelu Hotelu oraz służb ratunkowych. Goście, którzy mają problem z samodzielnym poruszaniem się zobowiązani są podczas zameldowania w Hotelu poinformować Hotel o konieczności uzyskania wsparcia w przypadku ewakuacji.
16. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług oraz do natychmiastowego rozwiązania umowy pobytu bez obowiązku zwrotu należności za niewykorzystany okres. Należność, o której mowa w zdaniu poprzednim ma charakter odszkodowawczy i stanowi rekompensatę za utracone korzyści wynikające z braku możliwości dalszego świadczenia usług lub konieczności natychmiastowej rozwiązania umowy.
17. Hotel ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe, pieniężne, kosztowności lub rzeczy mające wartość artystyczno-naukową pozostawione w pokoju Hotelowym na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. Korzystanie z sejfów pokojowych odbywa się na odpowiedzialność Gościa, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## §2

**DOBA HOTELOWA/ MELDUNEK**

1. Pokoje w Hotelu wynajmowane są na doby.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 w dniu wyjazdu.
3. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu najmuąc pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową. Opłata, o której mowa w zdaniu poprzednim ma charakter odszkodowawczy i stanowi rekompensatę za utracone korzyści wynikające z rezygnacji zakwaterowaniu lub niestawienia się Gościa w Hotelu.
5. Recepcja Hotelu jest uprawniona do pozyskiwania danych osobowych niezbędnych do realizacji usługi hotelowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz klauzulą informacyjną RODO.
6. Zameldowanie przed godziną 14:00 oraz wymeldowanie po godzinie 11:00 możliwe jest wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z Recepcją i może wiązać się z naliczeniem dodatkowej opłaty. Chęć przedłużenia pobytu Gość powinien zgłosić w Recepcji najpóźniej do godziny 09:00 w dniu planowanego wyjazdu. Przedłużenie pobytu uzależnione jest od dostępności pokoi i może wiązać się z koniecznością dokonania dodatkowej płatności według aktualnie obowiązującego cennika.
7. Hotel nie gwarantuje możliwości wydłużenia doby hotelowej bez względu na to, czy wydłużenie doby hotelowej miałyby nastąpić nieodpłatnie lub za pobraniem dodatkowej opłaty
8. W przypadku nieopuszczenia pokoju do godziny 11:00 lub pozostawienia w nim rzeczy osobistych bez wcześniejszego uzgodnienia z Recepcją, pobyt zostaje automatycznie przedłużony o kolejną dobę, o ile Hotel dysponuje wolnymi pokojami. W sytuacji braku dostępności pokoju rzeczy Gościa zostaną komisyjnie zabezpieczone i zdeponowane w bagażowni.
9. Opłata za pobyt pobierana jest z góry w dniu przyjazdu Gościa w chwili zakwaterowania, chyba, że przed planowanym przybyciem Gość dokonał innych wiążących ustaleń z Zarządem Spółki lub Dyrekcją Hotelu. W celu otrzymania faktury Gość powinien

- poinformować Recepcję o tym fakcie najpóźniej podczas zameldowania. Informacja przekazana po tym czasie spowoduje wystawienie paragonu fiskalnego.
10. Recepcja ma prawo poprosić Gościa o okazanie karty płatniczej w celu dokonania preautoryzacji w kwocie 250,00 zł brutto (tymczasowego zablokowania środków) na poczet ewentualnych zniszczeń lub nieuregulowanych należności.
  11. Preautoryzacja zostanie anulowana przez Hotel po wymeldowaniu Gościa, opłaceniu rachunku i sprawdzeniu stanu pokoju, przy czym termin faktycznego zwolnienia środków zależy od operatora płatności i banku wydającego kartę.
  12. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w Hotelu pobrana opłata nie jest zwracana, chyba, że uzasadnione przyczyny rezygnacji leżą po stronie Hotelu. Jeśli opłata za pobyt w Hotelu nie została uiszczona z góry, a rezygnacja Gościa z pobytu nie została wywołana uzasadnionymi przyczynami leżącymi po stronie Hotelu, Gość ma obowiązek uiścić zapłatę tak, jakby usługa hotelowa została wykonana. Aby ubiegać się o zwrot kosztów w przypadku rezygnacji z pobytu należy skierować pisemne uzasadnienie przyczyny rezygnacji do Kierownika/Dyrektora Hotelu.
  13. Podstawą do zameldowania w Hotelu jest okazanie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem (dopuszcza się użycie aplikacji mObywatel dla osób posiadających obywatelstwo Polskie) oraz osobiste podpisanie karty meldunkowej przez Gościa. Hotel ma prawo odmówić zameldowania w przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy podpisania karty meldunkowej.
  14. Hotel może odmówić lub zaprzestać świadczenia usług hotelowych Gościom będącym pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
  15. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet gdy nie upłynęła doba, za którą uiścił opłatę.

### §3

#### USŁUGI HOTELU

1. Wszelkie informacje dotyczące świadczenia usług gastronomicznych dostępne są na materiałach informacyjno–reklamowych oraz w Recepcji Hotelu.
2. Śniadania serwowane są w dni robocze w godzinach od 06:30 do 10:00, natomiast w weekendy i święta od 06:30 do 11:30. Cennik oferty śniadaniowej dostępny jest na stronie

internetowej Hotelu oraz na Recepcji. Dzieci do lat 2 korzystają z bezpłatnego śniadania w przypadku gdy dorosły opiekun dziecka wykupił śniadanie hotelowe.

3. Hotel świadczy usługi zgodnie ze standardem obiektu trzygwiazdkowego. W ramach pobytu zapewniamy:
  - warunki pełnego i nieskrępowanego pobytu Gościa,
  - całodobowy dostęp do Recepcji,
  - bezpieczeństwo oraz zachowanie w tajemnicy informacji o Gościu, a także ochronę danych osobowych Gości,
  - profesjonalną i rzetelną obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
  - codzienne sprzątnięcie pokoju oraz dokonywanie wszelkich niezbędnych bieżących napraw w czasie nieobecności Gościa w pokoju, a w jego obecności tylko w przypadku, gdy wyrazi na to zgodę,
  - wymianą pościeli co trzy doby,
  - sprawną pod względem technicznym obsługę, a w przypadku wystąpienia usterek niemożliwych do usunięcia natychmiastowo, dolożyć wszelkich starań, aby dokonać zamiany pokoju lub w inny sposób złagodzić powstałe niedogodności.
4. Na życzenie Gości Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
  - budzenie Gościa na życzenie,
  - przechowywanie bagażu.
5. Na życzenie Gości Hotel świadczy odpłatnie następujące usługi:
  - room service,
  - usługa telekomunikacyjna, w tym wykonywania połączeń na numery płatne i międzynarodowe połączenia. W przypadku, gdy Gość Hotelu wykona takie połączenie całość kosztów związanych z realizacją tej usługi zostanie doliczone do rachunku Gościa.
6. Parkowanie samochodu / autokaru jest dozwolone tylko w miejscu do tego wyznaczonym.
7. Parking dla Gości hotelowych jest dodatkowo płatny. Cennik usług dostępny jest na stronie internetowej Hotelu oraz na Recepcji. Zasady korzystania z parkingu określa regulamin parkingu. Informacje dotyczące dostępności miejsc udzielane są w Recepcji.

8. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, niezależnie od tego czy pojazdy te były zaparkowane na terenie parkingu hotelowego lub poza jego terenem.

#### §4

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Na terenie całego obiektu obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych oraz papierosów elektronicznych. Naruszenie zakazu skutkuje naliczeniem kary umownej w wysokości 500 PLN. Palenie dozwolone jest w miejscach specjalnie w tym celu wyznaczonych znajdujących się poza budynkiem Hotelu.
2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia mienia hotelowego powstałe z jego winy, dzieci przebywających pod jego opieką lub z winy osób go odwiedzających.
3. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty płatniczej Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone szkody lub w przypadku nieuregulowania przez Gościa płatności za nocleg lub inne usługi.
4. Ze względów bezpieczeństwa przeciwpożarowego zabrania się używania w pokojach hotelowych grzałek, żelazek oraz innych urządzeń elektrycznych niebędących na wyposażeniu hotelu.
5. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić, czy drzwi zostały zamknięte oraz czy zabrał ze sobą kartę- klucz.
6. W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek usterki, awarii lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu wyposażenia pokoju Gość zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym recepcję.
7. W pokojach hotelowych nie można przechowywać substancji niebezpiecznych, broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych, ani jakichkolwiek substancji, których posiadanie jest zabronione przepisami prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.

## §5

### RZECZY POZOSTAWIONE

1. Rzeczy pozostawione po pobycie Gościa winny być odebrane przez niego osobiście lub przez osobę wskazaną/upoważnioną po uprzedniej kontroli i weryfikacji ze strony personelu Hotelu, zgodnie z procedurami rzeczy znalezionych spółki Arena Katowice sp. z o.o.
2. Przedmioty pozostawione przez Gościa w pokoju po zakończeniu pobytu będą przechowywane na jego koszt przez okres maksymalnie 3 miesiące. Na życzenie Gościa Hotel odeśle je na wskazany adres na jego koszt. Po upływie tego terminu przedmioty przejdą na własność Hotelu lub na własność Skarbu Państwa w zależności od ich rodzaju i rzeczywistej wartości. Artykuły spożywcze ze względów sanitarnych utylizowane są niezwłocznie do 24 godzin po ich znalezieniu.
3. Do przechowywania rzeczy znalezionych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

## §6

### REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja, Dyrekcja Hotelu oraz Biuro Zarządu Spółki Arena Katowice sp. z o.o.
2. Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybień, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

## §7

### POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Ze względu na lokalizację Hotelu w części kompleksu sportowego Areny Katowice i bezpośrednim sąsiedztwie stadionu oraz hali mogą występować okresowe utrudnienia w ruchu, zwiększone natężenie ruchu pieszego oraz podwyższony poziom hałasu, na co Hotel nie ma wpływu.

2. Planowane Wydarzenia mające wpływ na pobyt Gości w Hotelu każdorazowo ogłaszane są na stronie internetowej Areny Katowice: [www.arena-katowice.pl](http://www.arena-katowice.pl) oraz Hotelu: [www.hotelnowabukowa.pl](http://www.hotelnowabukowa.pl)
3. W uzasadnionych przypadkach Hotel w trakcie wydarzeń mających kluczowe znaczenie dla Spółki Arena Katowice sp. z o.o. może zostać wyłączony z działalności na ten czas bez możliwości dokonywania rezerwacji na ten czas
4. Goście Hotelu nie mają, w ramach opłaty za pobyt, dostępu do wydarzeń organizowanych na terenie Areny Katowice.
5. Ze względu na charakter Hotelu w trakcie organizowanych wydarzeń na terenie Areny Katowice mających wpływ na korzystanie z Gości Hotelu usług świadczonych przez Hotel Goście zostaną powiadomieni drogą mailową lub telefoniczną z możliwością bezpłatnego odwołania rezerwacji w przypadku, gdyby ograniczenie to miało istotny wpływ na pobyt Gości na Arenie.
6. Hotel ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa w zakresie określonym przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym kodeksu cywilnego.
7. Gość winien powiadomić obsługę Recepcji niezwłocznie po wystąpieniu lub stwierdzeniu szkody.
8. Gości obowiązuje zakaz wynoszenia produktów spożywczych i napojów ze śniadań i innych bufetów.
9. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji, sprzedaży obnośnej i działalności hazardowej.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu oraz w częściach wspólnych Hotelu.

## § 8

### **Postanowienia końcowe**

1. Hotel zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w chwili złożenia rezerwacji przez Gościa.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 4 maja 2026 r.