

Regulamin hotelu - dokument wielkiej wagi

2013-09-10

Gdy wszystko idzie dobrze, niepotrzebne są umowy i wszyscy są zadowoleni. Gdy jednak rzeczy zaczynają iść nie pomyśli którejś ze stron lub wydarza się coś niepożądanego – wówczas tylko spisane ustalenia, postanowienia bądź reguły pozwalają sytuację wyjaśnić przez strony umowy, a bywa że dopiero przez sąd.

Brak umowy najczęściej obraca się przeciwko hotelowi. Identycznie jest z regulaminem. Jeszcze 10 lat temu nowi w branży właściciele obiektów hotelowych lekceważyli zupełnie sens posiadania w obiekcie regulaminu hotelowego. Uznawano, że to relikwiny przeszłości, zbyteczny w XXI wieku, podobnie jak karta meldunkowa. Dzisiaj regulamin ma każdy szanujący się hotel, motel czy pensjonat. Coraz więcej obiektów publikuje regulaminy nawet na swoich stronach internetowych.

Co zaszło?

O powrocie do łask regulaminów hotelowych przesądziła bezradność hotelarzy w relacjach z gośćmi hotelowymi: "Jak wyprosić niezameldowane osoby z pokoju po godzinie 22.00?", "Czy istnieje przepis, który upoważnia personel hotelu do skutecznego uciszenia rozbawionych gości, którzy urządzili sobie nocną imprezę w pokoju i przeszkadzają innym?", "Na jakiej podstawie dochodzić praw hotelu, gdy gość odmawia zapłaty za zdewastowanie łazienki?", "Klienci przetrzymali pokój prawie do 19.00, gdy doba kończy się o 12.00. Na ten pokój czekał od 16.00 kolejny gość. W końcu zrobił nam awanturę i zrezygnował. Na jakiej podstawie możemy domagać się zapłaty za drugą dobę od sprawców problemu?".

Regulamin hotelowy pozwala obiektowi hotelowemu dyscyplinować zachowania gości

A zbiory reguł i praw obowiązujących w obiektach hotelarskich istnieją "od zawsze". Pierwotnie funkcjonowały w formie niepisanej w zajazdach i gościńcach, by 150 lat temu na terenach ówczesnej Monarchii Austro-węgierskiej przybrać formę spisanego dokumentu. Niewykluczone, że wcześniej, w formie pisanej pojawiły się w ówczesnych hotelach położonych w Anglii. Regulamin hotelu jest najważniejszym dokumentem w obiekcie hotelarskim opisującym zasady zachowania i postępowania na jego terenie, a także przywileje i obowiązki oraz zachowania tych, których dotyczy. Opisuje także konsekwencje zachowań lub ich zaniechań.

Regulamin hotelu dotyczy gości hotelowych, tj. takich osób, które korzystają z usług noclegowych obiektu, rzadziej osób korzystających z pozostałej oferty hotelu. Znacznie lepiej rozbudowane systemy regulaminów niż hotele mają ośrodki wypoczynkowe i domy wczasowe. Wynika to z faktu, że oba typy obiektów mają zdecydowanie mniej personelu niż hotele, bywają też bardziej rozbudowane terytorialnie, a więc w różnych miejscach: świetlicach, salach klubowych, miejscach zabaw, spotkań itp. muszą mieć w widocznych miejscach regulaminy korzystania z tych miejsc, skoro nie mogą tam mieć pracowników obsługi.

Po co regulaminy?

By w razie nieszczęśliwych zdarzeń nie ponosić odpowiedzialności. Czemu służy współczesny regulamin? Dobry regulamin chroni interesy hotelu oraz określa co wolno, a czego nie wolno gościowi hotelowemu. Nie powoduje przy tym konfliktów, nie drażni gości – jego zadaniem jest minimalizowanie napięć i niejasnych sytuacji. Jest pierwszym i

podstawowym orężem recepcjonisty i to właśnie recepcjoniści powinni być największymi orędownikami funkcjonowania dobrych regulaminów. A zaraz po nich – dyrektorzy czy menedżerowie obiektów.

Czy istnieje jeden, wzorcowy układ regulaminu? Jedyne idealne treści?

Nie. Zawartość regulaminu w pewnej mierze zależy od rodzaju, typu i kategorii obiektu. Są jednak punkty stałe, które powinny znaleźć się w każdym regulaminie.

Regulamin hotelu A.D. 2013 Najmujący pokój Gość hotelu zobowiązany jest do okazania pracownikowi Recepcji przy zameldowaniu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający zameldowanie Recepcjonista ma obowiązek odmówić wydania klucza do pokoju. W karcie meldunkowej Gość osobiście wpisuje swoje imię i nazwisko oraz składa podpis. Na życzenie Gościa Recepcjonista ma obowiązek pozostałe dane meldunkowe wpisać samodzielnie z dowodu osobistego, który w tym celu Gość może zostawić w Recepcji. Rozpoczęcie pobytu w hotelu jest równoznaczne z zaakceptowaniem tego regulaminu przez Gościa. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby. Doba hotelowa trwa od godziny 14.00 w dniu wynajmu do godziny 12.00 dnia następnego. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w Recepcji do godziny 9.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju, co jednak nie wiąże hotelu. Hotel uwzględni życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy poza godzinę 12.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12.00 - program komputerowy Recepcji naliczy opłatę za kolejną dobę wynajmu pokoju według cen pełnych. Najmujący pokój Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet gdy nie upłynęła doba za którą uiszczył opłatę. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju hotelowym w godzinach od 7.00 do 22.00. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju hotelowym Gościa po godzinie 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez najmującego pokój Gościa na odpłatne dokwaterowanie mu tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi według aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej, z cennika dostępnego w recepcji hotelu. Przez cały czas pobytu w hotelu dzieci poniżej 13 lat muszą znajdować się pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Za zachowania dzieci, w tym poczynione uszkodzenia i lub szkody odpowiadają opiekunowie prawni dzieci. Na terenie hotelu, w tym - w pokojach hotelowych i na balkonach, zgodnie z ustawą z dnia 8 kwietnia 2010 roku o zmianie ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. Nr 81, poz. 529) - obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych - z wyłączeniem pokoi hotelowych numer: i Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym jest równoznaczne z wyrażeniem przez najmującego pokój gościa zgody na pokrycie kosztów dearymatyzacji pokoju w wysokości 1.100 złotych. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22.00 do 6.00 dnia następnego. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług hotelu mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń hotelu powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, nie stanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych. Każdorazowo opuszczając pokój Gość powinien sprawdzić zamknięcie drzwi i upewnić się, że są zamknięte na klucz. Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do hotelu regulują przepisy art. 846-849 Kodeksu Cywilnego. Odpowiedzialność hotelu podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu recepcji. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli

zagrożą one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoim standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o bezzwłoczne zgłoszenie ich w Recepcji, co umożliwi reakcję. Przedmioty osobistego użytku pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na jego koszt, na adres przez niego wskazany. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowuje te przedmioty przez 3 miesiące, a następnie przekaże je na cele charytatywne lub do użytku publicznego. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu, hotel może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualnie poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu hotelu. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników hotelu lub innych osób przebywających w hotelu, albo też w inny sposób zakłócił spokój w hotelu.

Na co pomaga regulamin?

Co robić, gdy hotel boryka się z problemem samowolnego przedłużania doby przez zajmującego pokój gościa? Problem taki pojawia się np. w hotelach konferencyjnych, w okresach gdy grupy konferencyjne następują po sobie jedna po drugiej. A także w hotelach miejskich-biznesowych, np. w dni targów. Pomaga wówczas 9 punkt regulaminu hotelu. Czy taki zapis sprawi, że goście będą rącho opuszczać pokoje zaraz po śniadaniu? Nie. Ale wizja dopłaty do budżetu imprezy kilku tysięcy złotych może skłonić organizatora do dopilnowania, by jego grupa zwolniła pokoje o czasie. Podobnie w przypadku osoby podróżującej służbowo - dopłata może zrujnować budżet delegacji.

W wielu hotelach późnym wieczorem, zwykle po 22.00 pojawiają się w pokojach osoby świadczące usługi seksualne, opuszczające hotel nad ranem. Czasami pojawia się znajomy lub kolega/koleżanka z pracy, aby "przewaletować" noc. Jeżeli gość wynajmuje w hotelu pokój dwuosobowy, będąc w pojedynkę - nic nam do tego, kto zajmie w nocy drugie łóżko. Powinniśmy jedynie odnotować fakt, że w pokoju są dwie osoby. Co jednak w sytuacji, gdy gość wynajął pokój jednoosobowy lub dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania? I niedomeldowuje osoby przybyłej po 22.00 lub tej, która nie opuściła pokoju? Dlaczego hotel ma być stratny o drugą a czasem i trzecią osobę, przebywającą w nocy w tym pokoju? Na to właśnie jest 12 punkt regulaminu. Czy taki zapis sprawi, że prostytutki będą kończyć świadczenie usług przed godziną 22.00? Albo zaniknie proceder wynajmowania "jedynek", by spać we trzech? Nie. I nie o to chodzi. Hotel w majestacie prawa będzie mógł zamiast ceną jedynki - obciążyć najmującego pokój ceną rzeczywistego wykorzystania pokoju, czyli pokoju jednoosobowego plus dwóch dostawek.

Ważną kwestią jest odpowiedzialność prowadzącego hotel lub inny obiekt hotelarski (także dom wczasowy, pensjonat czy ośrodek wypoczynkowy) z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez osobę korzystającą z usług hotelu. Kodeks cywilny w art. 846 §1 wyraźnie mówi bowiem, że: "Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osobę korzystającą z usług hotelu lub podobnego zakładu, zwaną dalej "gościem" i dalej w §5 „Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, o której mowa w §1, przez umowę lub ogłoszenie nie ma skutku prawnego". A w art. 849 §3 dodaje bezlitośnie: "Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjąć na przechowanie pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną". (Cz. III – Zobowiązania, część szczegółowa. Tytuł XXIX. Odpowiedzialność, prawo zastawu i przedawnienie roszczeń utrzymujących hotele i podobne zakłady). Hotelarze zabezpieczają się, wpisując w regulaminach, że nie ponoszą odpowiedzialności za ww. rzeczy, o ile nie zostały zdeponowane w recepcji hotelu. Brzmienie tego punktu regulaminu hotelu, który mówi o odpowiedzialności, a na które pozwala kodeks cywilny zawiera punkt 21 regulaminu.

Kolejne punkty zabezpieczają interesy hotelu w stosunku do gości, którzy nie umieją się zachowywać zgodnie z normami współżycia społecznego i swoim zachowaniem lub działaniem rażąco naruszają przyjęty w hotelu porządek, szkodząc nie tyle hotelowi, co gościom stosującym się do regulaminu. Trzeba pamiętać, że hotel ma obowiązek dbać o właściwą jakość pobytu, a tym samym o interes tych gości, którzy zachowują się zgodnie z regułami i regulaminem, a nie pojedynczych piniaczy, chuliganów czy awanturników.

Stosunkowo młody stażem zakaz całkowitego palenia w obiekcie hotelowym - zgodny z duchem ustawy i po jej przywołaniu - także powinien znaleźć się w hotelowym regulaminem. Wraz z punktem mówiącym o tym ile kosztuje palenie w pokoju ujęte w zgrabną formułę "dearomatyzacji" w punkcie 15 regulaminu.

Jacek Piasta - hotelarz, doradca i ekspert hotelarstwa