

REGULAMIN HOTELOWY FOUR POINTS BY SHERATON WARSAW MOKOTOW

§1 PRZEDMIOT

1. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Hotelu Four Points by Sheraton Warsaw Mokotów, które zobowiązane są do przestrzegania i stosowania się do jego postanowień.
2. Wynajmujący pokoje zwany jest w dalszej części regulaminu „Hotelem”, natomiast najemca pokoju „Gościem”.
3. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki, zapłatę całej należności za pobyt w Hotelu, jak również przez podpisanie karty meldunkowej.
4. Gość zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem, zaakceptować jego treść oraz potwierdzić powyższe w karcie meldunkowej.
5. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej, telewizji hotelowej oraz na stronie <https://www.fourpointswarsaw.pl/>

§2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu najmując pokój, przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
4. Długość doby hotelowej określona w ust. 2 może podlegać zmianom w zależności od typu pokoju bądź oferty wybranych przez Gościa podczas rezerwacji i ujętych w potwierdzeniu rezerwacji.

§3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą zameldowania Gościa jest okazanie w recepcji dokumentu tożsamości z fotografią. W przypadku odmowy okazania dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie tożsamości obsługa recepcji ma prawo odmówić wydania karty do pokoju i zawarcia umowy hotelowej. Hotel nie przyjmuje gości niepełnoletnich.
2. Recepcja hotelowa, w trakcie procesu meldowania Gościa w hotelu, uprawniona jest do zbierania danych osobowych na karcie meldunkowej. Zasady w zakresie przetwarzania danych osobowych zamieszczone są w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych, która dostępna jest w recepcji Hotelu.
3. W karcie meldunkowej Gość osobiście składa podpis.
4. Recepcjoniście nie wolno przetrzymywać dokumentu tożsamości Gościa – zostaje on natychmiast oddany po wypełnieniu karty meldunkowej.
5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gości, pracownika, bądź pracowników Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
6. Hotel może odmówić przyjęcia każdego innego Gościa, który w ocenie obsługi zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu, życiu, wizerunkowi innych Gości, pracowników oraz Hotelu (marki).
7. Hotel może odmówić lub zaprzestać świadczenia usług hotelowych Gościom będących pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
8. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet gdy nie upłynęła doba za którą uiszczył opłatę.
9. W pokojach mogą przebywać tylko osoby zameldowane.
10. Hotel zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty za pobyt osób niezameldowanych w pokoju hotelowym Gościa zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem znajdującym się w recepcji. Osoby wizytujące przebywają w pokojach na wyłączną odpowiedzialność Gościa.
11. Życzenie przedłużenia doby hotelowej, tj. wcześniejszego zameldowania przed godziną 15:00, bądź późniejszego wymeldowania po godzinie 12:00 należy zgłosić na etapie składania rezerwacji. Jeśli życzenie takie nie zostało złożone na etapie rezerwacji, należy je zgłosić niezwłocznie po przyjeździe do Hotelu w recepcji hotelowej, najpóźniej do godziny 09:00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju.

12. W przypadku gdy rezerwacja dokonana była przez pośrednika życzenie przedłużenia, czy skrócenia pobytu, poza okres wskazany w rezerwacji Gość powinien zgłosić podmiotowi, bądź osobie trzeciej przez którą rezerwacja w Hotelu została dokonana.
13. Hotel nie gwarantuje możliwości odpłatnego wydłużenia doby hotelowej.
14. Pozostawienie rzeczy lub przebywanie w pokoju po godzinie 12:00 w dniu wyjazdu bez uprzedniego poinformowania recepcji jest traktowane jako automatyczne przedłużenie pobytu. W przypadku, gdy Gość opuści pokój po godzinie 12:00, Hotel naliczy opłatę 30 PLN brutto za każdą rozpoczętą godzinę a po godzinie 18:00 naliczany jest wynajem pokoju według obowiązujących w tym dniu cen.
15. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy wydłużenia doby hotelowej w przypadku nieprzestrzegania regulaminu hotelowego jak również w przypadku braku dostępności pokoi. Hotel zastrzega sobie także prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
16. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy skrócenia pobytu, wskazanego w rezerwacji Gościa, jeśli rezerwacja Gościa dotyczy oferty bez możliwości bezkosztowej anulacji, bądź jeśli życzenie skrócenia pobytu zostało wniesione, gdy zmiany w rezerwacji nie były możliwe ze względu na warunki anulacji zawarte w potwierdzeniu rezerwacji Gościa.
17. W przypadku nieodwołania rezerwacji w wyznaczonym terminie, zawartym w warunkach rezerwacji lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Hotel obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową z zastrzeżeniem, iż jeżeli Gość dokonał rezerwacji bez możliwości bezkosztowej anulacji hotel obciąży Gościa opłatą za całość zarezerwowanego pobytu.
18. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
19. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania przy zameldowaniu preautoryzacji karty kredytowej w wysokości należności za cały pobyt oraz dodatkowo 100 PLN brutto/doba/osoba na dodatkowe usługi. Jeśli Gość nie posiada karty kredytowej pobierany jest depozyt gotówkowy w tej samej wysokości.
20. Pobrany depozyt gotówkowy zostanie wydany, a preautoryzacja na karcie Gościa zostanie zwolniona podczas wymeldowania Gościa po uprzednim opłaceniu rachunku i sprawdzeniu stanu pokoju przez pracownika Hotelu.
21. Hotel zastrzega sobie prawo sprawdzenia dostępności środków na karcie kredytowej podanej do gwarancji rezerwacji w terminie 14 dni przed datą planowanego przyjazdu.

§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o natychmiastowe ich zgłaszanie w recepcji, co umożliwi Hotelowi niezwłoczną reakcję.
2. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 regulaminu,
 - przechowanie bagażu Gościa (Hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa; bagaż gość przechowuje w pokoju lub w wyznaczonym do tego miejscu,
 - zamawianie taksówki,
 - dostęp do Internetu na terenie Hotelu.
3. Goście mogą korzystać nieodpłatnie z Fitness i Sauny.
4. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z małymi dziećmi do lat trzech do pokoju wstawiane jest nieodpłatnie łóżeczko pod warunkiem jego dostępności. Ze względów bezpieczeństwa Hotel nie zapewnia pościeli dziecięcej.
5. Goście mogą korzystać za dodatkową opłatą z niestrzeżonego parkingu podziemnego.
6. Hotel nie dokonuje rezerwacji miejsc parkingowych.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. W Hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godz. 22:00 do godz. 6:00 dnia następnego. W czasie ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług Hotelu mają obowiązek odpowiedniego zachowania i nie zakłócania spokoju innych osób.
2. 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 czy szkodził pozostałym Gościom Hotelu.
3. Dzieci poniżej 12 lat powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.
4. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie uszkodzenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania osób niepełnoletnich, nad którymi mają obowiązek sprawowania opieki.
5. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Gość ponosi także odpowiedzialność finansową za szczególne zabrudzenia, aktualnie obowiązujący cennik dodatkowego sprzątnia nietypowych zabrudzeń dostępny jest w recepcji.
6. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone szkody lub w przypadku nieuregulowania przez Gościa płatności za nocleg lub inne usługi.
7. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.
8. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, Hotel ma prawo odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza.
9. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa powinien zakręcić krany, zamknąć drzwi oraz okna i zabrać kartę klucza. Otwarcie okna powoduje wstrzymanie działania urządzeń klimatyzacyjnych i urządzeń grzewczych.
10. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za niezwróconą bądź zgubioną kartę klucza.
11. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach grzałek, żelazek i innych urządzeń elektrycznych, niestanowiących wyposażenia tych pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy urządzeń RTV oraz komputerowych. Zabronione jest także używanie w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach otwartego ognia w jakiegokolwiek postaci. W przypadku stwierdzenia dezaktywacji czujki dymu poprzez jej zasłonięcie, rozłączenie lub w jakiegokolwiek sposób wpłynięcie na jej funkcjonalność, Gość zostanie obciążony karą w wysokości 1000 PLN brutto.
12. Na terenie Hotelu, w tym – w pokojach hotelowych, 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. Zakaz ten także dotyczy używania jakichkolwiek środków w tym leczniczych, które wymagają podgrzewania lub palenia. W przypadku złamania zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych Gość zostanie obciążony kara w wysokości 770 PLN brutto.
13. W przypadku, gdy złamanie zakazu palenia przez Gościa uruchomi alarm przeciwpożarowy, co skutkuje interwencją straży pożarnej, Hotel nałoży na Gościa karę związaną z pokryciem kosztów interwencji straży pożarnej oraz kosztów ewakuacji. Hotel nie wyklucza konieczności dodatkowego dochodzenia odszkodowania na drodze sądowej.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Odpowiedzialność Hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do Hotelu regulują przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Gość ma obowiązek przechowywania pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności oraz przedmiotów mających wartość naukową i artystyczną w bezpłatnym depozycie Hotelu.
3. Hotel ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Hotelu albo zajmują zbyt dużo miejsca.
4. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego w recepcji.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy przechowywane w sejfie pokojowym.

6. W przypadku wystąpienia szkody Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
7. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu hotelowym czy poza terenem Hotelu.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. 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 przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu pozostawione przedmioty zostaną zutylizowane. Postępowanie dot. rzeczy znalezionych regulują przepisy art. 187 KC i następne oraz ustawa z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.
2. Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z utraty rzeczy wniesionych do Hotelu przedawniają się z upływem roku od dnia zaprzestania korzystania z usług Hotelu przez Gościa.
3. Hotel nie przechowuje artykułów spożywczych, leków, bądź innych artykułów, które mogą ulec zniszczeniu, bądź przeterminowaniu.

§8 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje recepcja Hotelu.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§9 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Gość zobowiązany jest zapoznać się z regulaminem korzystania z Sauny i Fitness przed korzystaniem z usługi.
2. Gości obowiązuje zakaz wnoszenia produktów spożywczych i napoi ze śniadań i innych bufetów.
3. W częściach ogólnodostępnych Hotelu obowiązuje zakaz spożywania artykułów spożywczych oraz alkoholu niezakupionego w Hotelu.
4. W pokojach do dyspozycji Gości znajdują się lodówki. Opłata za nocleg nie obejmuje korzystania z minibaru pokojowego, który standardowo nie znajduje się w pokojach, istnieje możliwość jego zamówienia. Cennik artykułów w minbarach znajduje się w recepcji oraz w pokojach. Płatność za minibar będzie miała miejsce podczas rozliczenia rachunku końcowego, jednakże w przypadku niewystarczającego lub braku depozytu opłatę za minibar należy uiścić przed dostarczeniem do pokoju.
5. W Hotelu obowiązuje zakaz wrzucania odpadów medycznych (np. strzykawek, igieł) do koszy na śmieci znajdujących się w pokoju pod rygorem ponoszenia wszelkich kosztów szkód powstałych wskutek zranienia taką igłą przez inną osobę/pracownika Hotelu, w tym w szczególności do zwrotu kosztów leczenia, pobytu w szpitalu, kosztów leków, rehabilitacji, specjalistycznej opieki, odpowiedniego odżywiania, kosztów przejazdów do szpitala. Chęć utylizacji odpadów medycznych należy zgłaszać do działu recepcji.
6. Ze względu na komfort wszystkich Gości, Hotel nie przyjmuje zwierząt. Za naruszenie tego zapisu obowiązuje kara pieniężna w wysokości 500 PLN brutto. Opłacenie kary nie upoważnia gości do dalszego pobytu ze zwierzęciem w hotelu.
7. W hotelu mogą przebywać jedynie zwierzęta asystujące osobom z niepełnosprawnością wzrokową lub ruchową lub inne zwierzęta asystujące np. psy policyjne. Pobyt zwierzęcia asystującego warunkowany jest posiadaniem i okazaniem w momencie zakwaterowania jego certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Zwierzę asystujące powinno być trzymane w pokoju właściciela, ale nie pozostawione same w pokoju jeżeli w tym czasie zakłóca spokój innych gości. Dbając o bezpieczeństwo wszystkich Gości hotelu, zwierzę asystujące przebywając poza pokojem musi być wyposażone w smycz, obrozę, kaganiec, ewentualnie klatkę - w zależności od gatunku zwierzęcia. Zwierzęta asystujące muszą być wyprowadzane pod opieką właściciela bądź osoby upoważnionej. Właściciele zwierząt asystujących są zobowiązani do sprzątnięcia nieczystości pozostawionych przez psy na terenie oraz w otoczeniu hotelu. Wszystkie szkody w mieniu hotelu, bądź mieniu innych gości spowodowane przez zwierzęta asystujące będą wyceniane przez dyrekcję hotelu, a ich kosztami będą obciążeni właściciele.
8. Zwierzęta, których jedyną funkcją jest zapewnienie wsparcia emocjonalnego i pocieszenia lub odstraszenie od przestępstw, nie są zwierzętami asystującymi.

9. Gość wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.
10. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji, sprzedaży obnośnej i działalności hazardowej.
11. Zabrania się wnoszenia na teren Hotelu i posiadania:
 - przedmiotów niebezpiecznych, w tym szczególnie broni palnej, pneumatycznej, gazowej, noży oraz parasoli o ostrym zakończeniu,
 - materiałów wybuchowych oraz wyrobów pirotechnicznych, w tym: fajerwerków, kul świecących, rac i innych podobnie działających przedmiotów oraz wszelkiego rodzaju materiałów potencjalnie pożarowo niebezpiecznych,
 - środków odurzających i psychotropowych lub innych podobnie działających,
 - pojemników do rozpylania gazów, substancji żrących lub farbujących.
12. Zabrania się również odpalania materiałów pirotechnicznych na terenie Hotelu oraz terenu wokół pod groźbą kary porządkowej 5000 PLN brutto oraz zadośćuczynienia za szkody powstałe w wyniku niedostosowania się do powyższego.
13. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych, broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych ani iluminacyjnych.
14. W przypadku nieuzasadnionego wciśnięcia przycisku ROP (ręczny ostrzegacz pożarowy) osoba, która dokonała jego aktywacji, zostanie obciążona karą od 1000 PLN brutto. Wysokość kary może się różnić w zależności od zaangażowania służb hotelowych i ratunkowych.
15. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu oraz w częściach wspólnych Hotelu.
16. 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.
17. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w trakcie trwania konferencji lub w czasie pobytów ważnych osób, czy wydarzeń lub ze względów bezpieczeństwa, Hotel zastrzega sobie możliwość odmowy wstępu Gościom lub innym osobom przebywającym na terenie Hotelu, do wskazanych przestrzeni wspólnych oraz prawo żądania ich opuszczenia nawet w przypadku wcześniejszego dokonania zamówienia.
18. Wejście przez Gościa na teren imprezy zamkniętej organizowanej przez Hotel jest równoznaczne z wyrażeniem przez Gościa zgody na utrwalanie, przechowywanie, przetwarzanie oraz rozpowszechnianie przez organizatora jego wizerunku utrwalonego na terenie imprezy zamkniętej, za pomocą dowolnej techniki, do celów produkcyjnych, sprawozdawczych, dokumentacyjnych, promocyjnych oraz reklamowych na wszelkich polach eksploatacji, w szczególności wprowadzania i publikowania do komputera oraz emisji w systemie teleinformatycznym (Internet), zwielokrotniania i rozpowszechniania techniką drukarską w prasie, odtworzenia, nadawania i reemitowania za pomocą telewizyjnej sieci cyfrowej lub naziemnej oraz rozpowszechnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym.
19. W okresie od wprowadzenia do odwołania, nie później jednak niż w czasie obowiązywania stanu epidemii lub zagrożenia epidemicznego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, Hotel wprowadza i przestrzega wytycznych Ministerstwa Rozwoju i Głównego Inspektora Sanitarnego dostępnych na stronie internetowej <https://www.gov.pl/web/koronawirus> oraz w recepcji Hotelu.
20. Wprowadzenie wytycznych, o których mowa w ust. 17 powyżej ma na celu zwiększenie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia Gości Hotelu oraz minimalizowanie ryzyka zakażenia i nie stanowi podstawy dla Gościa do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń.
21. Hotel zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą regulaminu stosuje się wersję regulaminu obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Gościa.
22. Wszelkie nałożone na gości kary, o których mowa w Regulaminie, mogą zostać zaspokojone, w szczególności poprzez obciążenie karty kredytowej Gościa przez Hotel.

Życzymy przyjemnego pobytu!