

Regulamin Hotelu Sheraton w Sopocie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Hotelu Sheraton w Sopocie (dalej zwany: "Regulaminem") określa zasady oraz warunki wynajęcia pokoi i korzystania ze świadczonych usług i infrastruktury Hotelu Sheraton w Sopocie, przy ul. Powstańców Warszawy 10, 81-718 Sopot (dalej zwanego: "Hotelem Sheraton").
2. Właścicielem oraz administratorem Hotelu Sheraton jest Sopot Zdrój sp. z o. o. z siedzibą w Sopocie, Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000254407, posiadająca NIP: 5851422583 oraz kapitał zakładowy w wysokości: 42 126 000,00 zł.
3. Opis pokoi oraz świadczonych usług znajduje się na oficjalnej stronie Hotelu Sheraton <http://www.sheratonsopot.pl>.
4. Regulamin jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez między innymi dokonanie rezerwacji, podpisanie karty meldunkowej, zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Hotelu Sheraton. Poprzez dokonanie przedmiotowych czynności dana osoba (zwana dalej: "Gościem") potwierdza, że zapoznała się i akceptuje warunki Regulaminu.
5. Regulamin dostępny jest do wglądu w recepcji hotelowej.

§ 2. Rezerwacja i meldunek

1. Celem dokonania zameldowania Gość zobowiązany jest do okazania pracownikowi recepcji hotelowej dokumentu tożsamości z fotografią oraz podpisanie karty meldunkowej. W przypadku odmowy okazania dokumentu recepcjonista może odmówić dokonania meldunku i jednocześnie wydania karty hotelowej.
2. Na karcie meldunkowej Gość osobiście wpisuje dane kontaktowe oraz składa podpis. Na życzenie Gościa recepcjonista może pozostałe dane kontaktowe wpisać samodzielnie.
3. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, nawet, gdy nie upłynęła doba, za którą uiścił opłatę.
4. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju hotelowym w godzinach od 7:00 do 22:00. Po godzinie 22:00 obowiązek rezerwacji pokoju oraz meldunku dotyczy wszystkich osób przebywających w Hotelu Sheraton.
5. Gość ma obowiązek opłacić pobyt z góry lub przekazać inne formy zabezpieczenia takie jak karta kredytowa do zablokowania środków lub gotówka.
6. Pracownicy recepcji pobierają dodatkowe zabezpieczenie w gotówce lub blokują dodatkowe środki na karcie kredytowej w celu zagwarantowania opłaty za ewentualne dodatkowe koszty związane z pobytem Gościa w Hotelu Sheraton. Zwolnienie środków następuje automatycznie, jednak czas ich odblokowania zależy od banku, w którym karta kredytowa została wydana.
7. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju najpóźniej w przeddzień przyjazdu albo w przypadku nie przybycia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu Sheraton, Gość zostanie obciążony opłatą za pierwszą dobę hotelową.
8. Możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji, najpóźniej w przeddzień przyjazdu nie dotyczy ofert specjalnych, takich jak publikowanych na stronie internetowej Hotelu Sheraton lub na innych platformach internetowych, których celem jest pośredniczenie w zawieraniu umów rezerwacji. W takim przypadku możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji jest możliwa, o ile wynika to z danej opublikowanej oferty.
9. W przypadku rezygnacji Gościa z zakwaterowania w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel Sheraton nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
10. Hotel Sheraton może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin Hotelu, wyrządził szkodę w mieniu hotelowym lub mieniu innych Gości albo szkodę na osobie Gości, pracowników lub innych osób przebywających w Hotelu Sheraton, albo też w inny sposób zakłócił spokój.
11. Przed opuszczeniem Hotelu Sheraton, Gość zobowiązany jest zgłosić się do recepcji, w celu wymeldowania, rozliczenia pobytu oraz zwrotu karty hotelowej.

§ 3. Doba Hotelu Sheraton

1. Pokój w Hotelu Sheraton wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 w dniu wynajmu do godziny 12.00 dnia następnego.
3. Hotel Sheraton uwzględnia życzenia przedłużenia doby hotelowej w miarę możliwości oraz dostępności pokoi, za przedłużenie doby hotelowej hotel pobiera dodatkowe opłaty.
4. Po zakończeniu doby hotelowej, jeżeli Gość nie opuścił pokoju, Hotel Sheraton nalicza 60 PLN za każdą kolejną rozpoczętą godzinę zakwaterowania.
5. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie rzeczy poza godzinę 12.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu.
6. Aktualny cennik świadczonych usług noclegowych publikowany jest na stronie internetowej Hotelu Sheraton oraz dostępny do wglądu w recepcji hotelowej. Ceny za dobę hotelową mogą różnić się, przede wszystkim od długości pobytu, wybranej opcji wyżywienia, standardu pokoju, widoku z okna, posiadanych rabatów lub aktualnych promocji.

§ 4. Cisza nocna

1. W Hotelu Sheraton obowiązuje zachowanie ciszy nocnej od godziny 22:00 do 6:00 dnia następnego.
2. W godzinach ciszy nocnej Goście i osoby korzystające z usług Hotelu Sheraton mają obowiązek takiego zachowania, by w żaden sposób nie zakłócało ono spokoju pobytu innych osób.

§ 5. Pozostałe postanowienia dotyczące Hotelu Sheraton

1. W Hotelu Sheraton świadczone są usługi zgodnie z określonym standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług, Gość jest proszony o bezzwłoczne zgłoszenie ich w recepcji, co umożliwi reakcję hotelowej obsługi.
2. Hotel Sheraton stara się zapewnić:
 - a) warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku Gościa;
 - b) bezpieczeństwo pobytu, w tym zachowanie tajemnicy informacji o Gościu;
 - c) profesjonalną i uprzejmą obsługę;
 - d) sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w przypadku jego obecności tylko wówczas gdy wyrazi zgodę i życzenie;
 - e) w miarę posiadanych możliwości inny pokój lub w inny sposób złagodzić niedogodności, gdy występujące w pokoju usterki nie będą mogły być usunięte bezzwłocznie.
3. Na życzenie Gościa, Hotel Sheraton zapewnia:
 - a) udzielenie informacji dotyczących pobytu;
 - b) budzenie o wyznaczonej przez Gościa porze;
 - c) przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w czasie pobytu Gościa;
 - d) przechowanie bagażu Gościa;
 - e) zamówienie taksówki.
4. W Hotelu Sheraton nie ma możliwości obsługi (podgrzewania, serwowania) potraw i gastronomii pochodzącej spoza Hotelu. Wiąże się to z zachowaniem procedur bezpieczeństwa oraz międzynarodowych wymogów i standardów HACCP które Hotel Sheraton w Sopocie stosuje.
5. Pracownicy Hotelu Sheraton nie oferują usługi parkowania pojazdu Gościa.
6. W Hotelu Sheraton pobierane są opłaty za korzystanie z miejsc parkingowych należących do obiektu hotelowego oraz za korzystanie z miejsc parkingowych zewnętrznego kontrahenta udostępnianych dla gości hotelowych. Jeżeli samochód zajmuje dwa lub więcej miejsc parkingowy przez nieprawidłowe zaparkowanie naliczona zostanie opłata za dodatkowe zajęte miejsca.
7. Pracownicy recepcji nie mają możliwości realizacji wypłat gotówkowych na żądanie Gości, w celu realizacji wypłat gotówkowych Hotel udostępni dla Gości na lobby hotelowym Bankomat.

8. Po wcześniejszym zgłoszeniu, Goście mogą przyjeżdżać do Hotelu ze swoimi psami/kotami. Na terenie Hotelu przyjmujemy Gości ze zwierzętami o wadze nie wyższej niż 18 kg. Psy powyżej 18kg mogą być zaakceptowane po uprzednim kontakcie z Hotelem. We wszystkich częściach publicznych Hotelu właściciel jest zobowiązany do pełnej kontroli nad swoim pupilem i trzymania go na smyczy. Psy powyżej 10 kg muszą mieć założony kaganiec nawet w drodze z pokoju do drzwi wejściowych hotelu. Obowiązuje zakaz wprowadzania psów do restauracji i barów hotelowych. Wyjątkiem będzie pies przewodnik towarzyszący osobie z niepełnosprawnością. Hotel Sheraton może odmówić przyjęcia psów ras wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne, a także innych psów uznanych przez Hotel Sheraton za niebezpieczne. Za pobyt zwierzęcia pobieramy opłatę w wysokości 120 PLN za dobę. W związku z obowiązującymi w mieście Sopot przepisami dotyczącymi wchodzenia psów na plażę w sezonie letnim, psy nie mogą wchodzić na prywatną plażę naszego hotelu.
9. Przedmioty pozostawione w pokojach przez wyjeżdżających Gości, na wniosek Gości będą wysyłane na koszt odbiorcy na wskazany adres. Koszt odesłania pozostawionej w hotelu rzeczy jest jedynie szacowany – ostateczny koszt określa firma świadcząca usługę. W przypadku braku takiej dyspozycji przedmioty zostaną przechowane przez okres trzech miesięcy.

§ 6. Odpowiedzialność Gości

1. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń Hotelu Sheraton powstałe z winy jego lub odwiedzających go osób.
2. Osoby, które nie mogą ponieść odpowiedzialności według przepisów obowiązującego prawa, w tym w szczególności dzieci przed ukończeniem 13 roku życia oraz osoby ubezwłasnowolnione, powinny znajdować się pod stałym nadzorem osób dorosłych, które ponoszą za nie odpowiedzialność.
3. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
4. Na terenie Hotelu Sheraton, w tym w pokojach hotelowych, obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych. Złamanie zakazu palenia papierosów i wyrobów tytoniowych w pokoju hotelowym wiąże się z odpowiedzialnością Gościa i koniecznością uregulowania odszkodowania, które w szczególności obejmuje koszt dodatkowego sprzątnięcia, w tym dearomatyzacji, opłata za wymienione czynności w wysokości 770 PLN.
5. Na terenie Hotelu Sheraton nie wolno powodować sytuacji zagrażających bezpieczeństwu, powodowanie takich sytuacji może wiązać się z odpowiedzialnością Gościa. W szczególności na terenie Hotelu Sheraton obowiązuje:
 - a) zakaz wnoszenia broni i materiałów pirotechnicznych;
 - b) zakaz wnoszenia narkotyków i innych środków odurzających;
 - c) zakaz wstępu dla osób nietrzeźwych do hotelowej siłowni, sauny, basenu oraz pozostałych części Sheraton SPA;
 - d) zakaz wjazdu do podziemnego parkingu kontrahenta pojazdów z włączoną instalacją gazową zasilającą pracę silnika pojazdu;
 - e) zakaz sprzedaży i serwowania alkoholu osobom nietrzeźwym;
 - f) zakaz spożywania alkoholu nie zakupionego w hotelu w hotelowych restauracjach i barach.
6. Gość każdorazowo opuszczając pokój powinien wyłączyć telewizor i radio, zgasić światło, zamknąć krany oraz zamknąć drzwi.
7. W przypadku ogłoszenia zagrożenia w Hotelu Sheraton, Gość jest zobowiązany do podporządkowania się instrukcjom zarządzającego akcją ewakuacyjną i postępować zgodnie ogłaszanymi sygnałami ewakuacyjnymi.
8. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, Hotel Sheraton może odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka zobowiązana jest do niezwłocznego zastosowania się do żądań personelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia oraz do zapłaty za ewentualnie poczynione uszkodzenia i zniszczenia oraz opuszczenia terenu Hotelu Sheraton.
9. Hotelowi Sheraton przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu Sheraton w razie opóźnienia się Gościa z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowania należności za świadczone usługi lub wyrządzone straty.

§ 7. Odpowiedzialność Hotelu Sheraton

1. Odpowiedzialność Hotelu Sheraton z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do Hotelu Sheraton regulują przepisy kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność Hotelu Sheraton podlega ograniczeniu, jeżeli rzeczy te nie zostaną złożone do depozytu w recepcji hotelowej. Hotel Sheraton 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 Sheraton albo zajmują zbyt dużo miejsca.
2. Gość jest zobowiązany zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa parkowanego na hotelowych parkingach .

§ 8. Reklamacje

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w świadczonych przez Hotel Sheraton usługach.
2. Wszelkie reklamacje składane w czasie pobytu Gościa przyjmuje recepcja hotelowa. Reklamacje można składać również korespondencyjnie na adres Hotelu Sheraton.
3. Reklamacja powinna być złożona przez Gościa niezwłocznie po zauważeniu uchybień w formie pisemnej i zawierać dane pozwalające na identyfikację Gościa i identyfikację usługi oraz dane określające działanie Hotelu Sheraton stanowiące przedmiot reklamacji wraz z okolicznościami uzasadniającymi reklamację.
4. Reklamacja zostanie rozpoznana w możliwie najkrótszym terminie, jednak maksymalnie w ciągu 14 dni od daty otrzymania złożonej reklamacji. Gość otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji na dane podane w reklamacji.

§ 9. Ochrona danych osobowych

1. Administrator Hotelu Sheraton jest administratorem danych osobowych Gości oraz osób wskazanych przez nich. Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji korzystania przez Gościa z usługi hotelowej oraz przeprowadzenia procesu zameldowania.
3. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i żądania ich poprawienia.
4. Priorytetem Administratora jest zapewnienie poufności i bezpieczeństwa danych osobowych Gości.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego.
2. Poinformowanie o zmianie Regulaminu nastąpi w recepcji hotelowej nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany Regulaminu, zmiana ta nie dotyczy Gościa, który wcześniej dokonał rezerwacji.

Dyrekcja Hotelu Sheraton będzie Państwu bardzo wdzięczna za współpracę w przestrzeganiu niniejszego Regulaminu, który ma służyć zapewnieniu spokoju i bezpieczeństwa pobytu wszystkich naszych Gości.