

# Regulamin hotelu InterContinental Warszawa

## INFORMACJE O HOTELE

Hotel InterContinental Warszawa to 5- gwiazdkowy hotel, mieszczący się w samym sercu stolicy przy ulicy Emilii Plater 49 (dalej „**Hotel**”) należący do sieci IHG (dalej „**IHG**”), prowadzony przez spółkę Sienna Hotel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem: ulica Emilii Plater 49, 00-125 Warszawa, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000662897, NIP: 525-21-86-751, Regon 016407226, kapitał zakładowy 56.059.400,00 zł, tel. +48 22 3288888 (dalej „**Spółka**”).

Hotel oferuje 414 pokoi, w tym 1 apartament prezydencki, 3 apartamenty Senior Suite, 31 apartamentów One Bedroom Suite oraz pokoje Executive Lounge z dostępem do Executive Club Lounge, parking podziemny, całodobowe Business Centre i 24 - godzinny room service oraz ulokowaną na 43 piętrze strefę fitnessu RiverView Wellness Centre z basenem, saunami oraz w pełni wyposażoną siłownią. Dla tych z Państwa, którzy poszukują miejsca na organizację spotkania, konferencji lub innego wydarzenia, Hotel oferuje 14 nowoczesnych sal konferencyjnych o ponad 1100 m<sup>2</sup> powierzchni. Wszystkie pokoje wyposażone są w lodówki, klimatyzację, sejf, podwójne linie telefoniczne z pocztą głosową, szybki bezprzewodowy dostęp do Internetu, telewizory, żelazko i deskę do prasowania oraz zestaw do przygotowania kawy i herbaty.

## BEZPIECZNY POBYT. Clean Promise - CZYSTA OBIETNICA IHG

Ze względu na troskę o zdrowie i bezpieczeństwo Gości oraz personelu, sieć IHG wprowadza do swoich hoteli podwyższone standardy czystości – IHG Clean Promise. We współpracy z ekspertami z Cleveland Clinic, Ecolab i Diversey, w Hotelu wdrożone zostały nowe, wzmocnione normy i procedury dotyczące utrzymania czystości.

O programie Czysta Obietnica IHG (IHG Clean Promise) można dowiedzieć się więcej na stronie [www.ihg.com/clean](http://www.ihg.com/clean).

## §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

Niniejszy regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie [warszawa.intercontinental.com](http://warszawa.intercontinental.com)

Osoba, która zawarła ze Spółką umowę o świadczenie usług hotelowych lub korzysta z usług w Hotelu zwana jest w niniejszym Regulaminie „**Gościem**”.

## §2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w Hotelu trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego.
3. Długość doby hotelowej określona w ust. 2 niniejszego paragrafu może podlegać zmianom w zależności od typu pokoju bądź oferty wybranej przez Gościa podczas rezerwacji w takiej sytuacji długość doby hotelowej wskazana jest w potwierdzeniu rezerwacji.

4. Życzenie wydłużenia doby hotelowej, tj. zameldowania przed godziną 15:00, bądź wymeldowania po godzinie 12:00, należy zgłosić na etapie składania rezerwacji. Jeśli życzenie takie nie zostało złożone na etapie składania rezerwacji, należy je zgłosić niezwłocznie po przyjeździe do Hotelu w recepcji hotelowej. W miarę dostępności pokoi Spółka uwzględni życzenie Gościa dotyczące przedłużenia doby hotelowej.

### **§3 REZERWACJA I ZAMELDOWANIE**

1. Hotel zastrzega sobie prawo do zameldowania wyłącznie osób pełnoletnich.

2. Podstawą do zameldowania Gościa w Hotelu a następnie wydania mu karty rejestracyjnej umożliwiającej korzystanie z pokoju hotelowego jest okazanie pracownikowi recepcji ważnego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa celem identyfikacji Gościa, a także wypełnienie przedstawionej przez pracownika recepcji karty rejestracyjnej oraz złożenie na niej podpisu przez Gościa.

3. W przypadku odmowy okazania przez Gościa dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Gościa lub odmowy wypełnienia karty rejestracyjnej lub złożenia podpisu na karcie rejestracyjnej, pracownik recepcji Hotelu może odmówić zameldowania i wydania karty umożliwiającej korzystanie z pokoju hotelowego.

4. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym Gościa od godziny 7:00 do godziny 22:00. Nie dotyczy to osób nieletnich przebywających w Hotelu wraz z ich przedstawicielami ustawowymi lub opiekunami.

5. Spółka może odmówić świadczenia usług na rzecz osoby, która podczas wcześniejszego pobytu w Hotelu naruszyła Regulamin wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub mieniu innego Gościa, szkodę na osobie w tym osobie Gościa lub innych osobach przebywających w Hotelu lub zakłóciła spokojny pobyt lub możliwość korzystania z usług Hotelu przez innego Gościa lub funkcjonowanie Hotelu.

Możliwa jest odmowa przyjęcia do Hotelu osoby, której pobyt w Hotelu zagraża zdrowiu lub życiu Gości lub innych osób przebywających w Hotelu lub wizerunkowi Hotelu.

7. Jeśli rezerwacja została dokonana bezpośrednio w Hotelu to życzenie przedłużenia albo skrócenia pobytu poza okres wskazany w rezerwacji powinno być zgłoszone:

- przed przyjazdem Gościa do Hotelu: poprzez wysłanie informacji na [wrs.reservation@ihg.com](mailto:wrs.reservation@ihg.com) - informacja dotycząca przedłużenia, czy skrócenia pobytu powinna zawierać imię i nazwisko Gościa, numer rezerwacji, termin pobytu objęty dotychczasową rezerwacją oraz informacje o dacie wnioskowanego przedłużenia lub skrócenia pobytu;

po przyjeździe Gościa do Hotelu: w recepcji hotelowej. 8. W przypadku, gdy rezerwacja dokonana została przez podmiot trzeci, przedłużenie albo skrócenie pobytu, poza okres wskazany w rezerwacji Gość powinien zgłosić podmiotowi trzeciej przez którego rezerwacja w Hotelu została dokonana.

9. Hotel uprawniony jest do odmowy skrócenia pobytu, wskazanego w rezerwacji Gościa, jeśli rezerwacja Gościa dotyczy oferty bez możliwości bezkosztowej anulacji, bądź jeśli życzenie skrócenia pobytu zostanie wniesione, gdy zmiany w rezerwacji nie są już dopuszczalne ze względu na warunki anulacji zawarte w potwierdzeniu rezerwacji Gościa.

10. W przypadku nieodwołania rezerwacji w wyznaczonym terminie, zawartym w warunkach rezerwacji lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, Spółka obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową z zastrzeżeniem, iż jeżeli Gość dokonał

rezerwacji bez możliwości bezkosztowej anulacji Spółka obciąży Gościa opłatą za całość zarezerwowanego pobytu.

11. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Spółka nie zwraca opłaty za niewykorzystaną część doby hotelowej.

12. Spółka zastrzega sobie prawo do pobrania depozytu w wysokości należności za zarezerwowany pobyt Gościa w Hotelu, powiększonej o kwotę 360 PLN za każdy dzień pobytu Gościa w Hotelu, podczas zameldowania celem zabezpieczenia opłaty za zarezerwowany pobyt i inne świadczone w Hotelu usługi (takie jak usługi gastronomiczne w restauracjach i barach, produkty zamawiane przez room - service, produkty z minibaru).

13. Depozyt może zostać uiszczony gotówką, bądź w postaci preautoryzacji karty kredytowej Gościa.

14. Pobrany depozyt gotówkowy zostanie wydany, a preautoryzacja na karcie Gościa zostanie zwolniona podczas wymeldowania Gościa, po uprzednim sprawdzeniu stanu rachunku Gościa przez pracownika recepcji Hotelu.

15. W celu otrzymania faktury za pobyt w Hotelu Gość powinien poinformować pracownika recepcji Hotelu o potrzebie otrzymania faktury najpóźniej podczas wymeldowania.

#### **§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE**

1. Usługi w Hotelu świadczone są zgodnie z kategorią i standardem Hotelu.

2. Spółka zapewnia Gościom:

- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w obecności Gościa, gdy wyrazi na to zgodę lub takie życzenie,
- sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, w pierwszej kolejności podjęta zostanie próba ich usunięcia; jeżeli usunięcie usterki nie

będzie możliwe podjęte zostaną działania w celu zmiany pokoju (w miarę dostępności) lub zmniejszenia niedogodności.

3. Dodatkowo na życzenie Gościa, w Hotelu świadczone są następujące usługi bez dodatkowej odpłatności:

- budzenie o wyznaczonej godzinie,
- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust. 4 Regulaminu,
- przechowywanie bagażu Gościa (przy recepcji Hotelu w dniu przyjazdu lub wyjazdu Gościa (pracownicy recepcji Hotelu mogą odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie rzeczy nie mających cech bagażu osobistego),
- zamawianie taksówki,
- dostęp do Internetu na terenie Hotelu.

4. Na życzenie Gościa przebywającego w Hotelu z dzieckiem w wieku do lat 5 do pokoju wstawiane jest bez dodatkowej opłaty łóżeczko – Crib. Na życzenie Gościa przebywającego

w Hotelu z dzieckiem powyżej 6 roku życia do pokoju może zostać wstawione łóżko dla dziecka za opłatą w kwocie 160 zł za jedną dobę. Spółka zastrzega możliwość odmowy wstawienia łóżeczka - Crib lub łóżka dla dziecka w przypadku nie wystarczającej ich ilości. Ponadto Spółka zastrzega możliwość odmowy wstawienia łóżka dla dziecka z uwagi na powierzchnię niektórych pokoi.

5. Osoby poniżej 18 roku życia mogą przebywać w Hotelu bez opłaty za pobyt, pod warunkiem, iż przebywają w pokoju z przedstawicielem ustawowym lub opiekunem i nie zgłoszono potrzeby udostępnienia dodatkowego łóżka do spania dla dziecka. W przypadku zgłoszenia takiej potrzeby i wstawienia łóżka do pokoju opłata za łóżko dla dziecka pobierana jest w wysokości wskazanej w ust.4 niniejszego paragrafu.

6. Goście mogą korzystać z parkingu podziemnego znajdującego się w Hotelu (w miarę dostępność miejsc parkingowych) na warunkach określonych w Regulaminie Parkingu oraz Cenniku Parkingu. Parking jest parkingiem niestrzeżonym. Regulamin Parkingu oraz Cennik Parkingu dostępne są przy wjeździe na parking oraz w recepcji Hotelu, Regulamin Parkingu dostępny jest ponadto na stronie <https://warszawa.intercontinental.com/>. Hotel nie dokonuje rezerwacji miejsc parkingowych.

## **§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Osoby niepełnoletnie powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałą opieką przedstawicieli ustawowych lub opiekunów.

2. Przedstawiciele ustawowi lub opiekunowie ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie uszkodzenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych w Hotelu powstałe w wyniku działania osób niepełnoletnich, nad którymi mają obowiązek sprawowania opieki, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

3. Goście ponoszą odpowiedzialność materialną za uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z ich winy lub winy osób przez nich zaproszonych.

Ze względów bezpieczeństwa Gość proszony jest o zapoznanie się z planem ewakuacji i instrukcją postępowania w razie zagrożenia, znajdującą się w każdym pokoju.

5. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych grzałek i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju oraz stosowania otwartego ognia w postaci świeczek i podobnych materiałów.

6. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa powinien zakręcić krany i zamknąć drzwi.

7. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku nieuregulowania należności za pobyt i inne świadczone usługi na zasadach określonych przepisami prawa.

8. Spółka ma prawo odmówić dalszego świadczenia usług osobie, która wyrządziła szkodę w mieniu hotelowym lub mieniu innego Gościa, szkodę na osobie w tym osobie Gościa lub innych osobach przebywających w Hotelu lub zakłóciła spokojny pobyt lub możliwość korzystania z usług Hotelu przez innego Gościa lub funkcjonowanie Hotelu lub naruszyła postanowienia §9 ust. 5 lub §10 ust. 3-5.

## **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU**

1. Spółka ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych do Hotelu przez osoby korzystające z usług w Hotelu na zasadach określonych w art. 846-852 Kodeksu

cywilnego.

2. W przypadku utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do Hotelu Gość powinien niezwłocznie zawiadomić o powyższym pracowników recepcji Hotelu bezpośrednio w recepcji lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [\\_warsaw@ihg.com](mailto:_warsaw@ihg.com).

Hotel oferuje Gościom nieodpłatnie możliwość umieszczenia pieniędzy papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną w sejfie znajdującym się przy recepcji, z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust.4 Regulaminu. Goście proszeni są o umieszczanie wymienionych przedmiotów w sejfie znajdującym się przy recepcji Hotelu.

3. Hotel ma prawo do odmowy przyjęcia na przechowanie przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przekraczających możliwości ich przechowywania w sejfie znajdującym się przy recepcji Hotelu, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów o gabarytach, których nie można umieścić w sejfie znajdującym się przy recepcji Hotelu.

## **§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH**

1. Przedmioty pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na żądanie Gościa na wskazany przez Gościa adres na koszt Gościa.

2. W przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Spółka przechowuje powyższe przedmioty w dziale rzeczy zgubionych (Lost and Found) przez okres jednego roku od dnia doręczenia Gościowi wezwania do odbioru rzeczy znalezionej.

3. Hotel nie przechowuje artykułów spożywczych, leków bądź innych artykułów, które mogą ulec zepsuciu bądź przeterminowaniu.

## **§8 REKLAMACJE**

**1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybienia.**

**2. Wszelkie reklamacje przyjmują pracownicy recepcji Hotelu, ponadto reklamacje mogą być składane na adres e-mail lub adres : [warsaw@ihg.com](mailto:warsaw@ihg.com)**

3. W celu zgłoszenia reklamacji zgłaszający powinien wskazać swoje imię i nazwisko, adres lub adres e-mail, a także zwięźle przedstawić stan sprawy. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od ich otrzymania przez Spółkę, a odpowiedź udzielana jest w sposób wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym zaś w przypadku jego braku w takiej samej formie jak przekazana została reklamacja.

4. Gość może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporu poprzez:

a) skierowanie sprawy do stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej,

b) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu,

c) zwrócenie się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji

społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

Ponadto pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na poziomie unijnym (platforma ODR). Platforma ODR jest stroną internetową, za pośrednictwem której konsument może złożyć swoją skargę co do zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej.

Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny.

Adres strony internetowej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie to [www.wiih.gov.pl](http://www.wiih.gov.pl). Wykaz wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz stałych sądów polubownych wraz z adresami ich stron internetowych dostępne są pod adresem [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php). Ponadto pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) znajduje się wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z informacją o rodzaju spraw, jakimi poszczególne podmioty się zajmują. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są m.in. pod adresem [www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

## **§9 ZWIERZĘTA**

1. Hotel akceptuje obecność (dalej odpowiednio „**Zwierzęta**” lub „**Zwierzę**”).
2. Z uwagi na bezpieczeństwo Gości oraz personelu Hotelu, Gość podróżujący wraz ze zwierzęciem jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie pracowników recepcji Hotelu o ile to możliwe na etapie składania rezerwacji. Jeśli informacja taka nie została przedstawiona na etapie składania rezerwacji, należy poinformować recepcję Hotelu podczas zameldowania.
3. Opłata za pobyt Zwierzęcia w Hotelu wynosi 100 zł za jedną dobę (wyjątek stanowi pies przewodnik, który może przebywać na terenie Hotelu bez opłaty).
4. Zasady pobytu Zwierząt w Hotelu określone są w stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu.
5. Właściciel Zwierzęcia jest zobowiązany do pilnowania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości ani personelu Hotelu. Zwierzęta nie mogą przebywać w restauracjach i barach w Hotelu, [Executive Club Lounge], RiverView Wellness Centre, \_\_\_\_\_ z wyjątkiem psa przewodnika.
6. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione na terenie Hotelu przez przebywające z nim w Hotelu Zwierzę.
7. Jeżeli z powodu obecności Zwierzęcia w Hotelu powstała konieczność dodatkowego czyszczenia pokoju Gościa lub innych pomieszczeń w Hotelu, Gość zobowiązany jest do pokrycia opłaty za sprząatanie w wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

## **§10 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. W Hotelu i przy wejściu do Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych, używania papierosów elektronicznych oraz podgrzewaczy tytoniu

poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. W przypadku naruszania powyższego zakazu, osoba, która zakaz narusza zobowiązana jest do zapłaty kary w wysokości wskazanej w Załączniku nr 1 do Regulaminu. Spółka może dochodzić odszkodowania przewyższającego powyższą karę w przypadku gdy w związku z naruszeniem zakazu konieczne będzie podjęcie czynności celem wywabienia zapachu powstałego w wyniku palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych, używania papierosów elektronicznych czy podgrzewaczy tytoniu lub pokrycia innych szkód wynikających z naruszenia zakazu.

**2. W pokojach hotelowych oraz innych powierzchniach Hotelu zabronione jest przechowywanie materiałów niebezpiecznych: broni i amunicji, materiałów wybuchowych, materiałów iluminacyjnych**

3. Spożywanie alkoholu w miejscach ogólnodostępnych na terenie Hotelu za wyjątkiem restauracji i barów oraz Executive Club Lounge jest zabronione.

4. Wnoszenia do Hotelu i spożywanie narkotyków oraz innych środków odurzających jest zabronione.

5. Prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej jest zabronione.

6. W Hotelu obowiązuje obowiązek zachowania ciszy nocnej w godzinach od 22:00 do godziny 06:00.

7. Zachowanie Gości i innych osób przebywających w Hotelu nie powinno zakłócać spokojnego pobytu i możliwości korzystania z usług w Hotelu przez inne osoby.

8. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych oraz powierzchniach wspólnych Hotelu ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia w związku z korzystaniem z nich, nie naruszającym przy tym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.

9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia zrobione w Hotelu i udostępnione w sieci przez Gości lub inne osoby przebywające w Hotelu za działania których Spółka nie ponosi odpowiedzialności.

10. Kwestie związane z przetwarzaniem oraz ochroną danych osobowych uregulowane są w polityce prywatności, której treść dostępna jest w recepcji Hotelu oraz na stronie <https://warszawa.intercontinental.com/polityka-prywatnosci/>\_\_\_\_\_.

11. W celu zapewnienia bezpieczeństwa osób oraz mienia na terenie Hotelu ( na podstawie art. 6 ust.1 lit f Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych tj. na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora) części wspólne Hotelu, \_\_\_\_\_ oraz wejście do Hotelu i wjazd na parking objęte są monitoringiem wizyjnym. Dane z kamer monitoringu przechowywane są przez okres nie przekraczający \_\_\_\_90 \_\_\_\_ dni od dnia nagrania, po czym dane te są automatycznie nadpisywane. Dane z monitoringu mogą być udostępniane wyłącznie podmiotom współpracującym w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia oraz podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

12. Wszelkie uwagi lub zapytania dotyczące polityki prywatności należy kierować na adres e-mail 13.



Regulamin obowiązuje od dnia \_\_\_\_\_.

# WERSJA ANGIELSKA

## InterContinental Warsaw Hotel Regulations

### HOTEL INFORMATION

The InterContinental Warsaw Hotel is a 5-star hotel located in the heart of the capital at 49 Emilii Plater Street (hereinafter referred to as the "Hotel"), belonging to the IHG network (hereinafter referred to as "IHG"), and operated by Sienna Hotel sp. z o.o. based in Warsaw, with the address: 49 Emilii Plater Street, 00-125 Warsaw, registered by the District Court for the Capital City of Warsaw, 12th Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0000662897, NIP: 525-21-86-751, Regon: 016407226, with a share capital of 56,059,400.00 PLN, phone +48 22 328 8888 (hereinafter referred to as the "Company").

The Hotel offers 414 rooms, including 1 Presidential Suite, 3 Senior Suites, 31 One Bedroom Suites, and Executive Lounge rooms with access to the Executive Club Lounge, an underground parking, a 24-hour Business Centre, 24-hour room service, and the RiverView Wellness Centre fitness zone located on the 43rd floor with a swimming pool, saunas, and a fully equipped gym. For those looking for a place to organize a meeting, conference, or other event, the Hotel offers 14 modern conference rooms with a total area of over 1100 m<sup>2</sup>. All rooms are equipped with refrigerators, air conditioning, a safe, double telephone lines with voicemail, high-speed wireless Internet access, televisions, an iron and ironing board, and a coffee and tea-making set.

### SAFE STAY. IHG Clean Promise

In consideration of the health and safety of guests and staff, the IHG network has implemented enhanced cleanliness standards – IHG Clean Promise. In cooperation with experts from the Cleveland Clinic, Ecolab, and Diversey, new reinforced standards and procedures for cleanliness have been implemented at the Hotel. More information about the IHG Clean Promise program is available at [www.ihg.com/clean](http://www.ihg.com/clean).

---

## §1 SCOPE OF THE REGULATIONS

These regulations (hereinafter referred to as the "Regulations") specify the terms of service, liability, and rules for staying on the Hotel premises. The Regulations are available for review at the Hotel reception and on the website <https://warszawa.intercontinental.com/en/>. The person who has concluded a service agreement with the Company or uses the services at the Hotel is referred to in these Regulations as the "Guest."

---



## **§2 HOTEL DAY**

1. Hotel rooms are rented for hotel days.
  2. The hotel day lasts from 3:00 PM to 12:00 PM the following day.
  3. The length of the hotel day specified in point 2 of this paragraph may vary depending on the type of room or offer chosen by the Guest during the reservation. In such cases, the hotel day length is indicated in the reservation confirmation.
  4. Requests to extend the hotel day, i.e., early check-in before 3:00 PM or late check-out after 12:00 PM, should be made at the time of reservation. If such a request was not made at the time of reservation, it should be submitted immediately upon arrival at the Hotel reception. The Company will accommodate the Guest's request for extending the hotel day, subject to room availability.
- 

## **§3 RESERVATION AND CHECK-IN**

1. The Hotel reserves the right to check-in only adult persons.
2. To check in at the Hotel and receive a registration card allowing the use of the hotel room, the Guest must present a valid photo identification document to the reception staff for identification purposes, complete the registration card provided by the reception staff, and sign the registration card.
3. If the Guest refuses to present a photo identification document, fill out the registration card, or sign the registration card, the reception staff may refuse to check in the Guest and issue the room key.
4. Unregistered persons may stay in the Guest's room from 7:00 AM to 10:00 PM. This does not apply to minors staying in the Hotel with their legal representatives or guardians.
5. The Company may refuse to provide services to a person who, during a previous stay at the Hotel, violated the Regulations, causing damage to the hotel's property or another Guest's property, harmed a person, including the Guest or others at the Hotel, or disturbed the peaceful stay or the ability to use the Hotel's services by another Guest or the Hotel's operations.
6. A person whose stay at the Hotel poses a threat to the health or life of Guests, others at the Hotel, or the Hotel's image may be refused admission.
7. If the reservation was made directly at the Hotel, the request to extend or shorten the stay beyond the period indicated in the reservation should be submitted:
  - Before the Guest arrives at the Hotel: by sending information to [wrs.reservation@ihg.com](mailto:wrs.reservation@ihg.com) - the request should include the Guest's name, reservation number, stay dates covered by the current reservation, and the requested new dates.
  - After the Guest's arrival at the Hotel: at the hotel reception.
8. If the reservation was made through a third party, the Guest should submit requests to extend or shorten the stay to the third party through which the reservation was made.
9. The Hotel is entitled to refuse to shorten the stay indicated in the Guest's reservation if the reservation was made under a non-cancellable offer or if the request to shorten the stay is made when changes to the reservation are no longer allowed according to the cancellation terms in the Guest's reservation confirmation.
10. If the reservation is not canceled within the specified timeframe or if the Guest does not arrive as planned, the Company will charge the Guest for the first hotel night. If the

reservation was made under a non-cancellable offer, the Company will charge the Guest for the entire reserved stay.

11. If the Guest cancels their stay during the hotel day, the Company will not refund the unused portion of the hotel day.
12. The Company reserves the right to collect a deposit equal to the amount of the reserved stay, plus an additional 360 PLN for each day of the Guest's stay at the Hotel, during check-in to secure payment for the reserved stay and other services provided at the Hotel (such as dining services, room service, minibar products).
13. The deposit can be made in cash or as a pre-authorization on the Guest's credit card.
14. The cash deposit will be returned, and the pre-authorization on the Guest's card will be released during check-out, after the Guest's account has been reviewed by the Hotel reception staff.
15. To receive an invoice for the stay, the Guest should inform the Hotel reception staff of the need for an invoice no later than at check-out.

---

## **§4 SERVICES AND ADDITIONAL SERVICES**

1. Services at the Hotel are provided according to the category and standard of the Hotel.
  2. The Company ensures:
    - Professional and courteous service in all services provided at the Hotel,
    - Room cleaning and necessary repairs during the Guest's absence, or in the Guest's presence with consent or upon request,
    - A technically functional room; if a defect occurs, efforts will be made to fix it. If fixing the defect is impossible, actions will be taken to change the room (subject to availability) or reduce the inconvenience.
  3. Upon the Guest's request, the following additional services are provided free of charge:
    - Wake-up call at the designated time,
    - Storage of money and valuables in the hotel deposit during the Guest's stay, subject to the provisions of §6.4,
    - Luggage storage (at the Hotel reception upon arrival or departure; the reception staff may refuse to store items that do not have the characteristics of personal luggage),
    - Ordering a taxi,
    - Internet access throughout the Hotel.
  4. A crib is provided free of charge for children under 5 years old upon request. An extra bed for children over 6 years old can be added to the room for 160 PLN per night, subject to availability and room size.
  5. Persons under 18 years old may stay at the Hotel without charge, provided they share a room with a legal representative or guardian and no extra bed is required. If an extra bed is needed, a fee applies as per point 4.
  6. Guests may use the underground parking at the Hotel (subject to availability) under the terms specified in the Parking Regulations and Parking Price List. The parking is unguarded. The Parking Regulations and Price List are available at the parking entrance and Hotel reception. The Parking Regulations are also available online at <https://warszawa.intercontinental.com/en/privacy-policy/> The Hotel does not reserve parking spaces.
-

## **§5 GUEST RESPONSIBILITIES**

1. Minors should be under the constant supervision of legal representatives or guardians.
  2. Legal representatives or guardians are financially liable for any damage to the hotel's furnishings or technical equipment caused by minors under their supervision.
  3. Guests are financially liable for any damage to the Hotel's furnishings or technical equipment caused by them or their invitees.
  4. For safety reasons, Guests are asked to familiarize themselves with the evacuation plan and emergency procedures, located in each room.
  5. Due to fire safety, the use of heaters, open flames, and similar equipment not included in the room's equipment is prohibited.
  6. Guests should turn off faucets and close doors for safety reasons each time they leave the room.
  7. The Hotel has a statutory lien on items brought by the Guest if payment for the stay or other services is not settled, in accordance with the law.
  8. The Company has the right to refuse further service to a person who has damaged hotel property or another Guest's property, or caused harm or disturbance, and may request their immediate departure from the Hotel without reimbursement for the stay or other services.
- 

## **§6 HOTEL LIABILITY**

1. The Company is liable for the loss or damage of items brought into the Hotel by Guests under civil law provisions.
  2. Guests should notify the reception staff immediately of any damage or loss of personal items.
  3. The Hotel provides a free deposit service at the reception for storing money, securities, valuables, or items with scientific or artistic value during the Guest's stay. Items accepted into the deposit are recorded in the deposit register.
  4. The Hotel may refuse to accept for safekeeping items of significant value, large sums of money, or items of unusual size that cannot be stored in the reception safe.
  5. The Hotel is not liable for damages caused by failure to notify the reception staff immediately of a loss or damage to personal items.
  6. The Hotel is not liable for vehicles left in the parking lot or for items left in the vehicle.
- 

## **§7 RETURN OF LEFT ITEMS**

1. Items left in the room by a departing Guest will be returned at their request and expense to the indicated address.
  2. If no such request is made, the Company will store the items for one year.
  3. Food items, medicines, and other perishable products will be stored for 24 hours.
- 

## **§8 COMPLAINTS**

1. Guests have the right to lodge complaints regarding service quality.

2. Complaints should be reported immediately after noticing any shortcomings in service quality.
3. Complaints can be submitted in writing at the reception or by email to: warsaw@ihg.com.
4. Complaints must include the Guest's full name, address or email, and a description of the issue.
5. Complaints will be processed within 14 days of receipt.
6. The Guest may seek dispute resolution through out-of-court methods.

#### **4. The Guest may use out-of-court dispute resolution methods through:**

- a) referring the matter to a permanent arbitration court at the Provincial Inspector of the Trade Inspection,
- b) submitting a request to the Provincial Inspector of the Trade Inspection to initiate proceedings for out-of-court dispute resolution,
- c) contacting the municipal or district consumer ombudsman or a social organization whose statutory tasks include consumer protection.

Additionally, an online dispute resolution platform for disputes between consumers and businesses at the EU level (ODR platform) is available at <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. The ODR platform is a website through which consumers can submit their complaints regarding contractual obligations arising from online sales or service agreements concluded between consumers residing in the European Union and businesses based in the European Union.

The use of out-of-court dispute resolution methods is possible after the complaint procedure has been completed and is voluntary.

The website address of the Provincial Trade Inspection Inspectorate in Warsaw is [www.wiih.gov.pl](http://www.wiih.gov.pl). A list of Provincial Trade Inspection Inspectorates and permanent arbitration courts, along with their website addresses, is available at [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php). Additionally, a list of institutions dealing with out-of-court consumer dispute resolution, along with information about the types of cases handled by each entity, can be found at [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Detailed information on out-of-court complaint handling and claims procedures, as well as access rules, is available at [www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

---

## **§9 ANIMALS**

1. The Hotel accepts the presence of animals (hereinafter referred to as "Animals" or "Animal" accordingly).
2. For the safety of Guests and Hotel staff, a Guest traveling with an animal is required to inform the Hotel reception staff about this fact, if possible, at the reservation stage. If this information was not provided at the reservation stage, it should be communicated to the Hotel reception during check-in.
3. The fee for an Animal's stay in the Hotel is 100 PLN per day (an exception is made for guide dogs, which can stay in the Hotel free of charge).
4. The rules for Animals' stay in the Hotel are specified in Appendix No. 2 to the Regulations.

5. The Animal's owner is responsible for keeping the Animal in a manner that does not pose a threat to other Guests or Hotel staff. Animals are not allowed in the Hotel's restaurants, bars, [Executive Club Lounge], RiverView Wellness Centre, , except for guide dogs.
  6. The Guest is obliged to remove any waste left by the Animal on the Hotel premises.
  7. If the presence of an Animal in the Hotel necessitates additional cleaning of the Guest's room or other Hotel areas, the Guest is required to cover the cleaning fee specified in Appendix No. 1 to the Regulations.
- 

## **§10 ADDITIONAL PROVISIONS**

1. Smoking tobacco, tobacco products, using electronic cigarettes, and tobacco heaters is prohibited in the Hotel and at the Hotel entrance, except in designated areas. If this prohibition is violated, the violator is obliged to pay a fine specified in Appendix No. 1 to the Regulations. The Company may seek compensation exceeding the above fine if it becomes necessary to remove the odor resulting from smoking or cover other damages arising from the violation.
2. Storing hazardous materials such as weapons, ammunition, explosives, or illuminating materials is prohibited in hotel rooms or other Hotel areas.
3. Consumption of alcohol in publicly accessible areas of the Hotel, except in restaurants, bars, and the Executive Club Lounge, is prohibited.
4. Bringing and using drugs or other intoxicating substances in the Hotel is prohibited.
5. Door-to-door sales and solicitation are prohibited on Hotel premises.
6. Quiet hours in the Hotel are from 10:00 PM to 6:00 AM.
7. The behavior of Guests and other persons on Hotel premises should not disturb the peaceful stay and the ability to use Hotel services for other Guests.
8. Guests are not allowed to make any changes to hotel rooms or shared Hotel areas, including their equipment, except for slight rearrangements of furniture and equipment related to their use, provided it does not affect their functionality and safety.
9. The Company is not responsible for photos taken in the Hotel and shared online by Guests or other persons staying at the Hotel, for whom the Company is not liable.
10. Issues related to data processing and protection are regulated in the privacy policy, which is available at the Hotel reception and on the website <https://warszawa.intercontinental.com/en/privacy-policy/>
11. To ensure the safety of persons and property on Hotel premises (under Article 6, paragraph 1(f) of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and the free movement of such data, repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) based on the legitimate interests pursued by the controller), the common areas of the Hotel, \_\_\_\_\_, and the entrance to the Hotel and parking lot are monitored by surveillance cameras. Data from surveillance cameras is stored for no more than 90 days from the date of recording, after which the data is automatically overwritten. Surveillance data may be shared only with entities cooperating in ensuring the safety of persons and property and entities authorized by law.
12. Any comments or questions regarding the privacy policy should be directed to the email address \_\_\_\_\_.
13. The Regulations are effective from \_\_\_\_\_.

