

REGULAMIN HOTELU INTERCONTINENTAL WARSZAWA

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Niniejszy regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady korzystania z usług w hotelu InterContinental Warszawa, pięciogwiazdkowym obiekcie zlokalizowanym przy ul. Emilii Plater 49 w Warszawie (dalej „**Hotel**”), należącym do sieci IHG Hotels & Resorts (dalej „**IHG**”). Hotel jest prowadzony przez spółkę Sienna Hotel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Emilii Plater 49, 00-125 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego 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 22 328 88 88 (dalej „**Spółka**”).
2. Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej pod adresem: <https://warszawa.intercontinental.com>.
3. Osoba, która zawarła ze Spółką umowę o świadczenie usług hotelowych lub korzysta z usług w Hotelu zwana jest dalej „**Gościem**”.

§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. Okres trwania doby hotelowej określony w ust. 2 niniejszego paragrafu może podlegać zmianom w zależności od typu pokoju lub oferty wybranej przez Gościa podczas rezerwacji. W takiej sytuacji okres trwania doby hotelowej wskazany jest w potwierdzeniu rezerwacji.
4. Życzenie wydłużenia doby hotelowej tj. zameldowania przed godziną 15:00 lub wymeldowania po godzinie 12:00, należy zgłosić w trakcie składania rezerwacji lub niezwłocznie po przyjeździe do Hotelu w recepcji. W miarę dostępności pokoi życzenie Gościa dotyczące przedłużenia doby hotelowej zostanie uwzględnione.

§3 REZERWACJA I ZAMELDOWANIE, DEPOZYT, ODMOWA ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Pokoje hotelowe mogą być wynajęte jedynie przez osoby pełnoletnie. W związku z tym w pokoju musi zostać zameldowana co najmniej jedna osoba pełnoletnia.
2. Podstawą do zameldowania Gościa w Hotelu oraz wydania mu karty meldunkowej uprawniającej do korzystania z pokoju hotelowego jest okazanie przez Gościa ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem (w celu potwierdzenia tożsamości Gościa), a następnie wypełnienie przez Gościa karty meldunkowej oraz złożenie na karcie podpisu przez Gościa.
3. W przypadku odmowy okazania przez Gościa dokumentu tożsamości ze zdjęciem lub odmowy wypełnienia karty meldunkowej lub odmowy złożenia na niej podpisu, personel recepcji ma prawo odmówić zameldowania Gościa oraz wydania karty do pokoju hotelowego.
4. Spółka uprawniona jest do pobrania przy zameldowaniu depozytu w wysokości odpowiadającej pełnej należności za zarezerwowany pobyt Gościa, powiększonej o kwotę 360 PLN za każdy dzień pobytu, na poczet zabezpieczenia płatności za pobyt oraz inne usługi świadczone w Hotelu, takie jak usługi gastronomiczne w restauracjach i barach, room service, produkty z minibarków, usługi pralnicze, usługi świadczone w centrum rekreacyjnym Hotelu - RiverView Wellness Centre.
5. Depozyt może zostać uiszczony gotówką lub poprzez dokonanie preautoryzacji karty kredytowej Gościa.
6. Pobrany depozyt gotówkowy zostanie wydany, a preautoryzacja na karcie Gościa zostanie zwolniona podczas wymeldowania Gościa, po uprzednim sprawdzeniu stanu rachunku Gościa przez personel recepcji

i rozliczeniu lub dokonaniu ustaleń co do rozliczenia się Gościa za usługi świadczone w Hotelu.

7. Gość powinien poinformować personel recepcji Hotelu o potrzebie otrzymania faktury za pobyt i inne usługi świadczone w Hotelu najpóźniej podczas wymeldowania.
8. Osoby zaproszone przez Gościa mogą przebywać w pokoju hotelowym Gościa od godziny 7:00 do godziny 22:00.
9. Możliwa jest odmowa świadczenia usług na rzecz osoby, której zachowanie zagraża zdrowiu lub życiu innych osób, powoduje zniszczenie mienia, narusza zasady bezpieczeństwa, porządku lub dobre obyczaje, w sposób oczywisty godzi w dobre imię lub renomę Hotelu lub narusza Regulamin Hotelu.
10. Możliwa jest odmowa świadczenia usług na rzecz osoby, której zachowanie podczas wcześniejszego pobytu w Hotelu zagrażało zdrowiu lub życiu innych osób, powodowało zniszczenie mienia, naruszało zasady bezpieczeństwa, porządku lub dobre obyczaje, w sposób oczywisty godziło w dobre imię lub renomę Hotelu lub naruszało Regulamin Hotelu, o czym osoba ta została poinformowana.
11. W przypadku, jeżeli rezerwacja dokonana została przy udziale podmiotu trzeciego (np. poprzez internetowy serwis służący do internetowych rezerwacji), chęć przedłużenia albo skrócenia pobytu, poza okres wskazany w rezerwacji Gość powinien zgłosić podmiotowi trzeciemu przy pomocy którego rezerwacja w Hotelu została dokonana.
12. W przypadku, jeżeli rezerwacja dokonana została bezpośrednio w Hotelu (w recepcji, poprzez stronę internetową Hotelu, poprzez korespondencje mailową z personelem Hotelu, bez udziału podmiotu trzeciego), chęć przedłużenia albo skrócenia pobytu, poza okres wskazany w rezerwacji Gość powinien zgłosić:
 - przed przyjazdem do Hotelu – drogą mailową na adres: <https://wrs.reservation@ihg.com>.
 - po przyjeździe do Hotelu – bezpośrednio w recepcji

Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko Gościa
 - numer rezerwacji
 - pierwotny termin pobytu
 - datę planowanego przedłużenia lub skrócenia pobytu
13. Spółka ma prawo odmówić skrócenia okresu pobytu wskazanego w rezerwacji, jeśli rezerwacja została dokonana w ofercie bez możliwości nieodpłatnego odwołania rezerwacji lub prośba o skrócenie okresu pobytu została zgłoszona po terminie, w którym – zgodnie z warunkami określonymi w potwierdzeniu rezerwacji – możliwe są zmiany w rezerwacji.
 14. W przypadku niedokonania odwołania rezerwacji w terminie określonym w jej warunkach i niepojawienia się Gościa w Hotelu w zaplanowanym terminie, Spółka obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę pobytu, z zastrzeżeniem, że w przypadku rezerwacji bez możliwości nieodpłatnego odwołania rezerwacji, Gość zostanie obciążony opłatą za cały zarezerwowany pobyt.
 15. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej opłata za niewykorzystaną część doby hotelowej nie podlega zwrotowi.
 16. Gość zobowiązany jest do opuszczenia pokoju hotelowego najpóźniej w ostatnim dniu rezerwacji do godziny wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji. Jeżeli Gość nie opuści pokoju w wyżej wskazanym terminie, Spółka uprawniona jest do naliczenia opłaty za kolejną dobę pobytu, zgodnie z obowiązującym cennikiem. W razie nieobecności Gościa po zakończeniu okresu rezerwacji oraz pozostawienia przez niego rzeczy w pokoju, Spółka może – komisyjnie – zabezpieczyć rzeczy i przechować je na koszt Gościa, sporządzając z tej czynności protokół.
 17. Rezerwacja sal konferencyjnych, bankietowych oraz innych przestrzeni eventowych odbywa się na podstawie odrębnej umowy zawartej ze Spółką.

§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Usługi w Hotelu świadczone są zgodnie z kategorią i standardem Hotelu.
2. Spółka zapewnia Gościom:

- a. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - b. sprzątanie pokoju,
 - c. 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; usuwanie usterek dokonywane będzie podczas nieobecności Gościa, a w obecności Gościa, gdy Gość wyrazi na to zgodę lub gdy zgłosi takie życzenie,
 - d. dostęp do Internetu na terenie Hotelu.
3. Dodatkowo na życzenie Gościa, korzystającego z pobytu w Hotelu świadczone są nieodpłatnie następujące usługi:
- a. budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - b. zamawianie taksówki,
 - c. przechowywanie bagażu Gościa przy recepcji Hotelu w dniu jego przyjazdu lub wyjazdu (personel recepcji może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie rzeczy niemających cech bagażu osobistego),
 - d. przechowywanie pieniędzy i wartościowych przedmiotów w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu zgodnie z § 7 ust. 3 - 5 Regulaminu.
4. Na życzenie Gościa podróżującego z dzieckiem do trzeciego roku życia, do pokoju Gościa może zostać nieodpłatnie wstawione łóżeczko dziecięce. W przypadku starszego dziecka (dziecka, które ukończyło trzeci rok życia, ale jest małoletnie) istnieje możliwość wstawienia do pokoju Gościa dodatkowego łóżka za opłatą zgodną z obowiązującym cennikiem dostępnym w recepcji. Spółka zastrzega sobie prawo odmowy wstawienia łóżeczka lub dodatkowego łóżka ze względu na ograniczoną powierzchnię pokoju lub brak dostępności w Hotelu łóżek lub łóżeczek przeznaczonych do dostawienia. Osoby małoletnie powyżej trzeciego roku życia mogą przebywać w pokoju Gościa bez opłaty za pobyt, pod warunkiem, że przebywają w pokoju z przedstawicielem ustawowym lub opiekunem i nie zgłoszono potrzeby dostawienia dodatkowego łóżka.
5. Goście mogą korzystać z podziemnego parkingu znajdującego się w Hotelu, w miarę dostępności miejsc parkingowych, na zasadach określonych w Regulaminie Parkingu oraz Cenniku Parkingu. Parking jest parkingiem płatnym niestrzeżonym. Personel Hotelu nie prowadzi rezerwacji miejsc parkingowych. Regulamin Parkingu oraz Cennik Parkingu dostępne są przy wjeździe na parking, w recepcji Hotelu, a także na stronie internetowej: <https://warszawa.intercontinental.com>.

§5 BEZPIECZNY POBYT. IHG CLEAN PROMISE - CZYSTA OBIETNICA IHG

1. Ze względu na troskę o zdrowie i bezpieczeństwo Gości oraz personelu w hotelach należących do sieci IHG wprowadzone zostały podwyższone standardy czystości – program Czysta Obietnica IHG (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, zgodnie z programem Czysta Obietnica IHG (IHG Clean Promise).
2. Szczegółowe informacje o programie Czysta Obietnica IHG (IHG Clean Promise) dostępne są na stronie www.ihg.com/clean.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Gość ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie szkody w Hotelu na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. Gość ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone w Hotelu przez osoby, które zaprosił do pokoju hotelowego lub którym umożliwił korzystanie z usług Hotelu, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Spółka zastrzega sobie prawo odmowy wstępu lub żądania opuszczenia Hotelu przez osobę zaproszoną przez Gościa, jeżeli jej zachowanie zagraża zdrowiu lub życiu innych osób, powoduje zniszczenie

mienia, narusza zasady bezpieczeństwa, porządku lub dobre obyczaje, godzi w dobre imię lub renomę Hotelu, narusza Regulamin Hotelu lub jeżeli podczas wcześniejszego pobytu w Hotelu osoba ta zachowywała się w taki sposób, o czym została poinformowana.

3. Osoby małoletnie mogą przebywać na terenie Hotelu wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
4. Hotel, ze względu na obowiązujące Standardy Ochrony Osób Małoletnich, których pełna treść dostępna jest na stronie internetowej hotelu, ma prawo weryfikować tożsamość małoletniego oraz relację z osobą dorosłą, z którą przebywa, na podstawie dokumentów, a w razie ich braku — rozmowy. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym, Hotel może poprosić o pisemną zgodę rodzica/opiekuna na opiekę nad dzieckiem lub oświadczenie według wzoru Hotelu. W przypadku braku potwierdzenia relacji Hotel może odmówić zakwaterowania lub podjąć inne działania zgodne ze standardami ochrony małoletnich.
5. Osoba dorosła sprawująca opiekę nad małoletnim w czasie jego pobytu w Hotelu ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez małoletniego na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
6. Spółce przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku nieuregulowania należności za pobyt lub inne świadczone usługi na zasadach określonych w art. 850 Kodeksu cywilnego.

§7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPÓŁKI

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 zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym personel recepcji osobiście lub dokonać zawiadomienia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: warsaw@ihg.com lub informacji na adres: ul. Emilii Plater 49, 00-125 Warszawa.
3. Hotel umożliwia Gościom nieodpłatne zdeponowanie pieniędzy, papierów wartościowych oraz innych cennych przedmiotów w sejfie znajdującym się przy recepcji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 niniejszego paragrafu. Goście proszeni są o korzystanie z tej możliwości w celu zabezpieczenia wartościowych przedmiotów.
4. Goście mają obowiązek określić jakie rzeczy są deponowane oraz poinformować personel recepcji o ich wartości.
5. Personel recepcji ma prawo do odmowy przyjęcia na przechowanie znacznych sum pieniężnych (przekraczających kwotę 5000 EUR lub jej równowartość w innych walutach licząc według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu przyjmowania na przechowanie), papierów wartościowych i rzeczy o dużej wartości (przekraczającej kwotę 5000 EUR lub jej równowartość w innych walutach licząc według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu przyjmowania na przechowanie), broni palnej, amunicji, materiałów wybuchowych, środków pirotechnicznych lub innych niebezpiecznych rzeczy oraz rzeczy, których posiadanie lub przechowywanie jest niezgodne z przepisami prawa jak również rzeczy, których ze względu na ich rozmiar, ciężar czy charakter nie można umieścić w sejfie znajdującym się przy recepcji Hotelu.

§8 RZECZY POZOSTAWIONE PRZEZ GOŚCI W POKOJACH

1. Rzeczy pozostawione w pokoju hotelowym po wyjeździe Gościa mogą zostać odebrane bezpośrednio przez Gościa od personelu Hotelu lub odesłane na koszt Gościa na adres przez niego wskazany. W przypadku nieodebrania rzeczy przez Gościa lub nieotrzymania od Gościa dyspozycji dotyczącej odesłania rzeczy, Spółka przechowuje rzeczy przez okres trzech miesięcy licząc od dnia wymeldowania Gościa, a następnie rzeczy te mogą zostać przekazane właściwym organom lub zutylizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Spółka nie przechowuje produktów spożywczych, leków ani innych artykułów, które mogą ulec zepsuciu

lub utracie ważności.

3. Spółka nie przechowuje broni palnej, amunicji, materiałów wybuchowych, środków pirotechnicznych lub innych niebezpiecznych rzeczy oraz rzeczy, których posiadanie lub przechowywanie jest niezgodne z przepisami prawa.

§9 REKLAMACJE

1. W przypadku stwierdzenia uchybień w jakości świadczonych w Hotelu usług, Gościowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybienia.
2. Wszelkie reklamacje przyjmowane są przez personel recepcji. Reklamacje mogą być również składane na adres e-mail: warsaw@ihg.com lub listownie na adres: ul. Emilii Plater 49, 00-125 Warszawa.
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji lub adres e-mail zgłaszającego reklamacje oraz zwięzły opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania przez Spółkę. Odpowiedź udzielana jest w sposób wskazany przez zgłaszającego reklamacje w zgłoszeniu reklamacyjnym, a w przypadku jego braku – w takiej samej formie, w jakiej reklamacja została złożona.
5. Gość będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń 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.

Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny.

Adres strony internetowej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie to <https://www.wiih.gov.pl>.

Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są m.in. pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php.

§10 ZWIERZĘTA

1. Spółka dopuszcza możliwość pobytu Gości w Hotelu ze zwierzętami domowymi (dalej „Zwierzęta” lub „Zwierzę”) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. W Hotelu przebywać mogą psy i koty. Inne gatunki Zwierząt, takie jak ptaki czy małe gryzonie, mogą zostać przyjęte wyłącznie po uprzednim wyrażeniu indywidualnej zgody przez kierownictwo Hotelu. W jednym pokoju hotelowym mogą przebywać maksymalnie dwa Zwierzęta.
3. W Hotelu przebywać mogą Zwierzęta niestanowiące zagrożenia dla ludzi oraz innych zwierząt, zdrowe, posiadające wymagane szczepienia ochronne i odrobaczone. Zwierzęta chore, będące w trakcie rekonwalescencji, nieposiadające potwierdzenia posiadania aktualnych szczepień ochronnych czy odrobaczenia mogą nie zostać przyjęte do Hotelu. Personel recepcji może żądać przedstawienia aktualnego świadectwa zdrowia Zwierzęcia.
4. Gość przybywający ze Zwierzęciem do Hotelu zobowiązany jest najpóźniej przy zameldowaniu złożyć oświadczenie, potwierdzające, że Zwierzę jest zdrowe, nie stanowi zagrożenia dla ludzi i innych zwierząt, oraz oświadczenie, że ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez Zwierzę.
5. Obecność Zwierzęcia należy zgłosić podczas dokonywania rezerwacji. W przypadku braku wcześniejszej informacji, Gość zobowiązany jest do poinformowania o obecności Zwierzęcia najpóźniej w momencie zameldowania.

6. Za pobyt Zwierzęcia w Hotelu pobierana jest opłata dobową, zgodna z aktualnym cennikiem dostępnym w recepcji. Zwolnione z opłat są psy przewodnicy, które mogą przebywać na terenie Hotelu bez opłat.
7. Na terenie Hotelu każde Zwierzę powinno pozostawać pod stałym nadzorem Gościa przybyłego do Hotelu ze Zwierzęciem, być prowadzone na smyczy lub przebywać w odpowiednim transporterze. W szczególnych przypadkach personel Hotelu może wymagać założenia kagańca.
8. Zwierzęta mogą przebywać wyłącznie w wyznaczonych częściach Hotelu i nie mają wstępu do stref restauracyjnych oraz rekreacyjnych, z wyjątkiem psów przewodników.
9. Zwierzęta nie powinny pozostawać same w pokoju. W wyjątkowych sytuacjach, gdy Gość musi czasowo opuścić pokój hotelowy, pozostawiając w nim Zwierzę, Gość zobowiązany jest do umieszczenia na zewnętrznej części drzwi pokoju hotelowego zawieszki informującej o obecności Zwierzęcia. Zawieszki dostępne są w recepcji.
10. Zachowanie Zwierzęcia nie może zagrażać bezpieczeństwu, zakłócać spokoju ani naruszać komfortu korzystania z usług w Hotelu innym Gościom ani zagrażać bezpieczeństwu personelu Hotelu. W przypadku, jeżeli zachowanie Zwierzęcia zagraża bezpieczeństwu, zakłóca spokój lub narusza komfort korzystania z usług w Hotelu innym Gościom lub zagraża bezpieczeństwu personelu Hotelu, personel Hotelu może zwrócić uwagę Gościowi przybyłemu do Hotelu ze Zwierzęciem na zaistniałą sytuację, w przypadku zaś jeżeli sytuacja ta będzie trwać nadal lub będzie się powtarzać ma prawo żądać usunięcia Zwierzęcia z Hotelu a w razie odmowy, ma prawo do odmowy świadczenia usług na rzecz Gościa.
11. Gość przybyły do Hotelu ze Zwierzęciem zobowiązany jest do niezwłocznego usuwania wszelkich nieczystości pozostawionych przez Zwierzę zarówno na terenie Hotelu, jak i w jego bezpośrednim otoczeniu.
12. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego sprzątnięcia (np. z powodu nadmiernego linienia lub konieczności sprzątnięcia nieczystości pozostawionych przez Zwierzę) lub usunięcia szkód spowodowanych przez Zwierzę, personel Hotelu ma prawo do obciążenia Gościa kosztami z tego wynikającymi. Standardowe usługi sprzątnięcia w pokoju świadczone są pod nieobecność Zwierzęcia. W przypadku gdy Zwierzę jest w pokoju hotelowym standardowe usługi sprzątnięcia mogą być świadczone wyłącznie w obecności Gościa.
13. Na życzenie Gościa mogą zostać udostępnione akcesoria dla Zwierząt - miski, legowiska woreczki na odchody – prosimy o zgłoszenie takiej potrzeby w recepcji. Personel z przyjemnością udzieli również informacji o lokalnych usługach weterynaryjnych, sklepach zoologicznych czy parkach, w których możliwe jest przebywanie z psami.

§11 SYTUACJE AWARYJNE, EWAKUACJA

1. Goście zobowiązani są do zapoznania się ze schematem dróg ewakuacyjnych i wytycznymi dotyczącymi zachowania w sytuacjach zagrożenia, znajdującymi się w każdym pokoju hotelowym.
2. W przypadku pożaru lub innego stanu zagrożenia Goście powinni:
 - a. zachować spokój i kierować się do najbliższego wyjścia ewakuacyjnego zgodnie z planem ewakuacji i instrukcją postępowania w razie zagrożenia znajdującymi się w pokoju hotelowym i znakami ewakuacyjnymi,
 - b. nie korzystać z wind,
 - c. stosować się do poleceń personelu Hotelu i odpowiednich służb,
 - d. zgromadzić się w wyznaczonym miejscu zbiórki na zewnątrz budynku Hotelu lub miejscu wskazanym przez personel Hotelu lub odpowiednie służby.
3. Budynek Hotelu wyposażony jest w urządzenia bezpieczeństwa pożarowego i systemy alarmowe, których nie wolno blokować ani korzystać z nich w sposób nie zgodny z ich przeznaczeniem. Goście zobowiązani są do nieuruchamiania oraz nieingerowania bez konieczności w urządzenia bezpieczeństwa pożarowego, w tym ręczne ostrzegacze pożarowe, czujniki dymu, tryskacze, hydranty, oznaczenia dróg ewakuacyjnych oraz drzwi przeciwpożarowe.

§12 CISZA NOCNA I ZASADY ZACHOWANIA W HOTELU

1. W Hotelu obowiązuje cisza nocna w godzinach od 22:00 do 06:00. Goście proszeni są o poszanowanie spokoju innych osób. W przypadku poważnych zakłóceń, personel Hotelu uprawniony jest do wezwania ochrony lub podjęcia innych działań koniecznych do zapewnienia spokoju i bezpieczeństwa.
2. W Hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz używania podgrzewaczy tytoniu. Dla Gości palących, przed wejściem do Hotelu wyznaczone zostały specjalne, odpowiednio oznaczone miejsca do palenia. W przypadku stwierdzenia naruszenia zakazu Gość może zostać obciążony opłatą w wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Regulaminu, tytułem pokrycia kosztów działań niezbędnych do usunięcia zapachu dymu tytoniowego w tym prania, odświeżania, neutralizacji zapachu.
3. W Hotelu obowiązuje zakaz spożywania alkoholu w częściach ogólnodostępnych Hotelu, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych, tj. restauracji, barów oraz Club Lounge.
4. W Hotelu obowiązuje zakaz wnoszenia i spożywania narkotyków oraz innych środków odurzających.
5. W Hotelu obowiązuje zakaz prowadzenia jakiejkolwiek formy akwizycji, sprzedaży obnośnej oraz działalności handlowej bez uprzedniej pisemnej zgody kierownictwa Hotelu.
6. Goście proszeni są o dobór stroju odpowiedniego do miejsca przebywania w Hotelu, w szczególności w restauracjach, barach, lobby oraz innych częściach ogólnodostępnych Hotelu (poza strefa rekreacyjną - RiverView Wellness Centre) Goście nie mogą przebywać w strojach kąpielowych, szlafrokach, kapciach, klapkach i odzieży przeznaczonej dla strefy rekreacyjnej.
7. Goście każdorazowo opuszczający pokój hotelowy, powinni zakręcić krany i zamknąć drzwi.
8. W pokojach hotelowych oraz na terenie całego Hotelu obowiązuje zakaz posiadania i przechowywania materiałów niebezpiecznych, w szczególności broni palnej i amunicji, materiałów wybuchowych oraz środków pirotechnicznych i iluminacyjnych.
9. Ze względów bezpieczeństwa przeciwpożarowego w pokojach hotelowych i w częściach ogólnodostępnych Hotelu zabrania się używania prywatnych urządzeń elektrycznych, takich jak grzałki, podgrzewacze, czajniki elektryczne, grzejniki itp. Dopuszcza się korzystanie wyłącznie z urządzeń stanowiących wyposażenie pokoju hotelowego lub udostępnionych przez personel Hotelu.
10. Goście nie mogą dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych oraz w częściach ogólnodostępnych Hotelu, w tym w ich wyposażeniu, z wyjątkiem nieznacznego przestawiania mebli i wyposażenia w zakresie umożliwiającym korzystanie z nich, pod warunkiem, że nie narusza to ich funkcjonalności lub zasad bezpieczeństwa.
11. Zdjęcia, nagrania oraz inne materiały wizualne lub dźwiękowe wykonane na terenie Hotelu przez Gości mogą być wykorzystywane wyłącznie na użytek prywatny Gości, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Prosimy o poszanowanie prywatności i prawa do ochrony wizerunku innych Gości i osób przebywających na terenie Hotelu przy wykonywaniu i udostępnianiu materiałów.

§13 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W hotelu działa monitoring wizyjny obejmujący niektóre części wspólne, wejście do budynku i wjazd na parking. Monitoring ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa osób przebywających w hotelu oraz ochronę mienia. Nagrania są przechowywane maksymalnie 90 dni, po czym są automatycznie kasowane, chyba że stanowią dowód w sprawie prowadzonej przez uprawnione organy (np. policję, sąd, prokuraturę) — wtedy mogą być przechowywane dłużej. Dostęp do nagrań mają tylko upoważnieni pracownicy hotelu. Materiały z monitoringu mogą być przekazywane wyłącznie odpowiednim służbom.
2. Administratorem danych osobowych jest:
Sienna Hotel Sp. z o.o., ul. Emilii Plater 49, 00-125 Warszawa,
KRS 0000662897, NIP: 525-21-86-751, REGON: 016407226, tel. +48 22 328 88 88.
3. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych: IODO.Warsaw@ihg.com.

4. Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:
- a. zawarcia i realizacji umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO) — czyli m.in. w celu dokonania rezerwacji, sprzedaży usług hotelowych oraz realizacji pobytu. Podstawą prawną jest m.in. Kodeks cywilny oraz ustawa o usługach hotelarskich, pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.
 - b. wypełnienia obowiązków prawnych, które ciążą na hotelu (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) — w szczególności prowadzenia dokumentacji księgowo-finansowej, podatkowej, ubezpieczeniowej oraz jej archiwizacji. Podstawą prawną są m.in. ustawy: o rachunkowości oraz przepisy podatkowe (PIT, CIT, VAT).
 - c. realizacji prawnie uzasadnionych interesów Hotelu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), takich jak:
 - i. zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia poprzez stosowanie monitoringu wizyjnego,
 - ii. ustalanie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami. Podstawą przetwarzania danych w tym zakresie są m.in. przepisy Kodeksu pracy, Kodeksu cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
 - d. na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) — jeśli zostali Państwo o to poproszeni i wyrazili zgodę. Dotyczy to wyłącznie dodatkowych, dobrowolnych działań, takich jak:
 - i. udział w programie lojalnościowym,
 - ii. wypełnianie ankiet badających satysfakcję z pobytu,
 - iii. otrzymywanie informacji i ofert marketingowych (jeśli taka zgoda została udzielona).
5. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami RODO, w sposób zapewniający ich poufność i bezpieczeństwo.
6. Szczegółowe zasady dotyczące ochrony danych osobowych opisane są w Polityce Prywatności, dostępnej w recepcji hotelu oraz na stronie internetowej: <https://warszawa.intercontinental.com/polityka-prywatnosci/>.

§14 OBOWIĄZYWANIE I ZMIANY REGULAMINU

1. Regulamin obowiązuje od dnia 01 grudnia 2025 r.
2. Zmiany w niniejszym Regulaminie mogą zostać wprowadzone z ważnych przyczyn takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do działalności Hotelu,
 - b. dostosowania zasad świadczenia usług do decyzji lub orzeczeń organów administracji publicznej lub sądów,
 - c. zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług oferowanych w Hotelu, wprowadzenia nowych usług lub modyfikacji istniejących,
 - d. zmiany danych identyfikujących Hotel lub Spółkę (np. nazwy, adresu, danych kontaktowych).
3. Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa Gości, którzy dokonali rezerwacji lub zawarli umowę o świadczenie usług hotelowych przed dniem wejścia zmian w życie. W takim przypadku stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące odpowiednio w dniu dokonania rezerwacji lub zawarcia umowy.

Załącznik nr 1 Opłaty

1. Zakłócenie ciszy nocnej – ekwiwalent naprawionej szkody wyrządzonej innemu Gościowi hotelu
2. Uzasadnione wezwanie policji z powodu zakłócenia porządku publicznego – 2000 PLN
3. Szkody materialne – koszt zakupu lub naprawy hotelowego mienia.
4. Palenie tytoniu oraz korzystanie z wyrobów nikotynowych w miejscach do tego nieprzeznaczonych – 1000 PLN
5. Nieuzasadnione uruchomienie lub ingerencja w systemy przeciwpożarowe (w tym ROP, czujniki dymu, tryskacze, hydranty) – 2000 PLN (kwota niezależna od ewentualnych kar nałożonych przez straż pożarną)
6. Niestandardowe sprzątanie pokoju spowodowane zabrudzeniem mienia hotelowego wymagające prania/czyszczenia chemicznego lub dezynfekcji – 1000 PLN

HOTEL REGULATIONS INTERCONTINENTAL WARSAW

§1 SUBJECT OF THE REGULATIONS

1. These Regulations (hereinafter the “Regulations”) define the rules for using the services of InterContinental Warsaw, a five-star hotel located at 49 Emilii Plater Street in Warsaw (hereinafter the “Hotel”), belonging to the IHG Hotels & Resorts network (“IHG”). The Hotel is operated by Sienna Hotel sp. z o.o. with its registered office in Warsaw, address: 49 Emilii Plater Street, 00-125 Warsaw, entered into the Register of Entrepreneurs of the National Court Register under KRS number 0000662897, Tax Identification Number (NIP): 525-21-86-751, REGON: 016407226, share capital PLN 56,059,400.00, tel. +48 22 328 88 88 (hereinafter the “Company”).
2. The Regulations are available for inspection at the Hotel reception desk and on the Hotel website: <https://warszawa.intercontinental.com>.
3. A person who has entered into an agreement with the Company for the provision of hotel services or uses services at the Hotel is hereinafter referred to as the “Guest”.

§2 ROOMNIGHT

1. Hotel rooms are rented for roomnights.
2. The hotel roomnight begins at 3:00 p.m. and ends at 12:00 noon on the following day.
3. The duration of the hotel day specified in paragraph 2 may vary depending on the room type or offer selected by the Guest during booking. In such cases, the applicable hotel day is indicated in the booking confirmation.
4. A request to extend the hotel roomnight—i.e., check-in before 3:00 p.m. or check-out after 12:00 noon—should be submitted at the time of booking or immediately upon arrival at the Hotel reception. Subject to room availability, the Guest’s request will be accommodated.

§3 RESERVATION AND CHECK-IN, DEPOSIT, REFUSAL OF SERVICE

1. Hotel rooms may only be rented by adults. Therefore, at least one adult must be registered in the room.
2. The basis for checking in the Guest and issuing the registration card entitling the Guest to use the room is: presenting a valid photo ID (to verify the Guest’s identity), completing the registration card, and signing it.
3. If the Guest refuses to present a photo ID, refuses to complete the registration card, or refuses to sign it, the reception staff has the right to refuse check-in and refuse to issue a room key.
4. The Company is entitled to collect a deposit at check-in equal to the full amount due for the booked stay plus PLN 360 per day of stay as security for payment of the stay and any additional services provided at the Hotel, such as restaurant and bar services, room service, minibar products, laundry services, and services at the Hotel’s RiverView Wellness Centre.
5. The deposit may be paid in cash or secured through a credit card pre-authorization.
6. A cash deposit will be returned and credit card pre-authorization released upon check-out, after the Guest’s account balance is verified and settled by reception staff.
7. The Guest should inform reception staff of the need for an invoice for the stay and other Hotel services no later than at check-out.
8. Persons invited by the Guest may stay in the Guest’s room from 7:00 a.m. to 10:00 p.m.

9. The Hotel may refuse service to a person whose behaviour endangers the health or life of others, causes property damage, violates safety rules, order, good manners, or clearly harms the reputation of the Hotel or violates these Regulations.
10. The Hotel may refuse service to a person whose behaviour during a previous stay posed such threats, caused damage, violated safety or public order, good manners, or harmed the Hotel's reputation, provided the person was informed about this.
11. If the reservation was made through a third party (e.g., an online booking platform), any request to extend or shorten the stay must be submitted to that third party.
12. If the reservation was made directly with the Hotel (at reception, via the Hotel website, by e-mail), requests to extend or shorten the stay must be submitted:
 - before arrival – by e-mail to wrs.reservation@ihg.com
 - after arrival – directly at the reception deskThe request should include:
 - Guest's name,
 - reservation number,
 - original stay dates,
 - requested new departure or arrival date.
13. The Company may refuse shortening the stay if the reservation was made under a non-refundable offer or if the request was submitted after the deadline permitted in the booking conditions.
14. If the reservation is not cancelled within the time specified in its terms and the Guest does not arrive on the scheduled date, the Company will charge for the first night, unless the booking is non-refundable, in which case the Guest will be charged for the entire booking.
15. If the Guest departs during the hotel roomnight, the fee for the unused portion is not refundable.
16. The Guest must vacate the room no later than the time indicated in the booking confirmation. Failure to vacate the room entitles the Hotel to charge for an additional night at the applicable rate. If the Guest leaves belongings in the room after the stay ends, the Company may secure and store them at the Guest's cost, documenting the procedure.
17. Conference rooms, banquet halls, and event spaces are booked under separate agreements with the Company.

§4 SERVICES AND ADDITIONAL SERVICES

1. Services at the Hotel are provided in accordance with the Hotel's category and standard.
2. The Company provides Guests with:
 - a. professional and courteous service,
 - b. room cleaning,
 - c. a technically functional room; if a defect occurs, repair will be attempted first; if repair is impossible, efforts will be made to change the room (subject to availability) or reduce inconvenience; repairs are performed during the Guest's absence unless the Guest requests or permits otherwise,
 - d. Internet access throughout the Hotel.
3. Upon request, the following services are provided free of charge:
 - a. wake-up calls,
 - b. taxi ordering,
 - c. luggage storage at reception on the day of arrival or departure (reception may refuse items not considered personal luggage),
 - d. storage of money and valuables in the Hotel deposit in accordance with §7 sections 3–5.
4. Guests traveling with a child under 3 years of age may request a complimentary baby cot. An extra bed for a minor child over 3 years old is available for a fee according to the price list. The Company

may refuse due to limited room size or lack of available cots or beds. Minor children over 3 years old may stay free of charge if sharing the room with a parent/guardian and no extra bed is required.

5. Guests may use the underground parking garage, subject to availability, according to the Parking Regulations and Price List. The parking is paid and unguarded. No parking space reservations are accepted. Parking Regulations and the Price List are available at the entrance, at reception, and online: <https://warszawa.intercontinental.com>.

§5 SAFE STAY – IHG CLEAN PROMISE

1. Due to concern for Guests' and staff's health and safety, IHG hotels follow enhanced cleanliness standards: the IHG Clean Promise program. Developed with Cleveland Clinic, Ecolab, and Diversey, these standards apply at the Hotel.
2. Detailed information is available at www.ihg.com/clean.

§6 GUEST LIABILITY

1. The Guest is liable for damages caused at the Hotel according to the Civil Code.
2. The Guest is liable for damages caused by persons invited to the Guest's room or persons enabled by the Guest to use Hotel services. The Hotel may refuse entry or require such persons to leave if their behaviour endangers safety, causes damage, violates good manners, harms the Hotel's reputation, or breaches these Regulations.
3. Minors may stay on Hotel premises only under adult supervision.
4. Due to the Mandatory Child Protection Standards applicable at the Hotel, staff may verify a minor's identity and relationship with the accompanying adult. If the adult is not a parent or legal guardian, written consent may be required. If the relationship cannot be confirmed, the Hotel may refuse accommodation or take appropriate action.
5. An adult supervising a minor is liable for damages caused by the minor according to the Civil Code.
6. The Company has a statutory lien on the Guest's property brought into the Hotel if payment for the stay or services is not settled, pursuant to Art. 850 of the Civil Code.

§7 COMPANY LIABILITY

1. The Company is liable for loss or damage to items brought into the Hotel by Guests in accordance with Art. 846–852 of the Civil Code.
2. In the event of loss or damage, the Guest must promptly notify reception in person or via e-mail: warsaw@ihg.com or by mail to: 49 Emilii Plater Street, 00-125 Warsaw.
3. The Hotel offers free deposit of money, securities, and other valuables in the safe at reception, subject to section 5.
4. Guests must specify what is being deposited and declare its value.
5. Reception staff may refuse items exceeding EUR 5,000 in value (or equivalent), firearms, ammunition, explosives, pyrotechnics, or other dangerous items, or items illegal to possess or too large or heavy to store.

§8 ITEMS LEFT IN ROOMS

1. Items left in the room may be collected at the Hotel or shipped at the Guest's expense. If no instructions are provided, items will be stored for three months from check-out and then handed over to authorities or disposed of according to law.
2. The Company does not store food, medication, or perishable items.

3. The Company does not store firearms, ammunition, explosives, pyrotechnics, or items illegal to possess.

§9 COMPLAINTS

1. Guests may file complaints regarding deficiencies in services; complaints must be submitted promptly after the issue is noticed.
2. Complaints may be submitted at reception, by e-mail to warsaw@ihg.com, or by mail to the Hotel's address.
3. Complaints must include: the Guest's name, contact details, and a brief description of the incident.
4. Complaints are reviewed within 14 days from receipt. Responses are provided in the manner requested by the complainant or, if unspecified, in the same form in which the complaint was submitted.
5. Guests who are consumers may use out-of-court dispute resolution methods, including:
 - a. the permanent consumer arbitration court at the provincial inspector of the Trade Inspection,
 - b. the procedure before the provincial inspector of the Trade Inspection,
 - c. assistance from municipal or district consumer ombudsmen or consumer organizations.Use of these procedures is voluntary and available after the complaint procedure is completed.

§10 PETS

1. The Company allows Guests to stay with pets ("Pets") in accordance with these Regulations.
2. Dogs and cats are permitted. Other species (e.g., birds, rodents) require prior approval from Hotel management. A maximum of two Pets may stay in one room.
3. Only healthy Pets that pose no danger and have required vaccinations and deworming may stay at the Hotel. Proof of health may be required.
4. Guests must declare that the Pet is healthy and safe and that they accept liability for damages caused by the Pet.
5. The presence of a Pet must be reported at booking or at latest upon check-in.
6. A daily fee applies according to the current price list. Guide dogs are exempt.
7. Pets must remain under the Guest's supervision, on a leash or in a carrier; in some cases a muzzle may be required.
8. Pets may stay only in designated areas and are prohibited in restaurant and recreation areas, except guide dogs.
9. Pets should not remain alone in the room. If necessary, the Guest must hang a "Pet in Room" sign on the door.
10. Pets must not endanger safety or disrupt comfort. Persistent issues may result in removal of the Pet or refusal of service.
11. Guests must immediately clean up after their Pets inside the Hotel and in surrounding areas.
12. Additional cleaning or repair costs caused by the Pet may be charged to the Guest. Standard cleaning is performed only when the Pet is absent from the room.
13. Pet accessories (bowls, beds, waste bags) may be provided upon request; staff can provide local veterinary and pet-service information.

§11 EMERGENCIES AND EVACUATION

1. Guests must familiarize themselves with evacuation routes and safety instructions available in each room.
2. In case of fire or emergency, Guests must:

- a. remain calm and proceed to the nearest exit as indicated in instructions and signs,
 - b. refrain from using elevators,
 - c. follow instructions of hotel staff and emergency services,
 - d. gather at the designated assembly point outside the Hotel.
3. The Hotel is equipped with fire-safety systems that must not be blocked, tampered with, or misused.

§12 QUIET HOURS AND BEHAVIOUR IN THE HOTEL

1. Quiet hours apply from 10:00 p.m. to 6:00 a.m. The Hotel may take measures to maintain peace and safety.
2. Smoking, including tobacco, nicotine products, electronic cigarettes, and heating devices, is prohibited. Designated smoking areas are located outside the Hotel. A violation results in a charge specified in Annex 1.
3. Alcohol consumption is prohibited in public areas except designated spaces (restaurants, bars, Club Lounge).
4. The possession or use of drugs or intoxicants is prohibited.
5. Door-to-door sales, solicitation, and commercial activity require prior written consent of management.
6. Guests must dress appropriately in public areas; swimwear, robes, slippers, and wellness attire are permitted only in the RiverView Wellness Centre.
7. Guests must close taps and lock the room when leaving.
8. Dangerous materials, including firearms, ammunition, explosives, and pyrotechnics, are prohibited.
9. Private electrical appliances (heaters, kettles, etc.) may not be used; only Hotel-provided appliances are permitted.
10. Guests may not modify rooms or public areas except for minor rearrangement of furniture without compromising safety.
11. Photos and recordings made in the Hotel may be used only for private purposes; privacy of other Guests must be respected.

§13 PERSONAL DATA PROTECTION

1. The Hotel uses video surveillance in designated public areas, entrances, and the parking access. Recordings are stored for up to 90 days unless needed for legal proceedings. Only authorized staff have access; recordings may be shared solely with authorized services.
2. The personal data controller is:
Sienna Hotel Sp. z o.o., 49 Emilii Plater Street, 00-125 Warsaw,
KRS 0000662897, NIP 525-21-86-751, REGON 016407226, tel. +48 22 328 88 88.
3. The Controller has appointed a Data Protection Officer: IODO.Warsaw@ihg.com.
4. Personal data may be processed for the following purposes:
 - a. conclusion and performance of the contract (Art. 6(1)(b) GDPR), including reservations, hotel services, and stay arrangements;
 - b. compliance with legal obligations applicable to the Hotel (Art. 6(1)(c) GDPR), including accounting, tax, insurance and archiving obligations;
 - c. legitimate interests of the Hotel (Art. 6(1)(f) GDPR), including:
 - i. ensuring safety via video surveillance,
 - ii. establishing, pursuing, or defending legal claims;
 - d. based on consent (Art. 6(1)(a) GDPR), if requested and granted, including participation in loyalty programs, surveys, and receiving marketing information.
5. Personal data is processed in compliance with GDPR, ensuring confidentiality and security.
6. Details are available in the Privacy Policy at reception and online:

§14 VALIDITY AND AMENDMENTS TO THE REGULATIONS

1. These Regulations enter into force on 1 December 2025.
2. Amendments may be introduced due to:
 - a. changes in laws applicable to the Hotel,
 - b. requirements of administrative or judicial decisions,
 - c. changes in the scope or manner of services, introduction of new services, or modification of existing ones,
 - d. changes to the identifying data of the Hotel or Company.
3. Amendments do not affect rights of Guests who made reservations before the effective date; for such reservations, the Regulations valid on the reservation date apply.

ANNEX 1 – FEES

1. Disturbing quiet hours – compensation equal to the damage caused to another Guest.
2. Justified police intervention due to disturbance of public order – PLN 2,000.
3. Material damage – cost of repair or replacement of Hotel property.
4. Smoking or using nicotine products in prohibited areas – PLN 1,000.
5. Unjustified activation or interference with fire-safety systems (including manual call points, smoke detectors, sprinklers, hydrants) – PLN 2,000 (independent of any fines imposed by fire authorities).
6. Non-standard room cleaning due to soiling requiring chemical cleaning, deep cleaning, or disinfection – PLN 1,000.