

Regulamin hotelu Crowne Plaza® Warsaw – The HUB

INFORMACJE O HOTELE

Crowne Plaza® Warsaw – The HUB to 4- gwiazdkowy hotel, mieszczący się w samym sercu stolicy. Hotel oferuje 212 pokoi, w tym 2 apartamenty i pokoje Premium z dostępem do Studio Lounge, parking podziemny, całodobowe Business Centre i 24 - godzinny Room Service. Dla tych z Państwa, którzy poszukują miejsca na organizację spotkania, konferencji lub innego wydarzenia, Crowne Plaza® Warsaw – The HUB dysponuje 30 nowoczesnymi salami konferencyjnymi na ponad 1400 m2 powierzchni. Wszystkie pokoje wyposażone są w 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. CZYSTA OBIETNICA IHG

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

O programie Czysta Obietnica IHG (IHG Clean Promise) można dowiedzieć się więcej na stronie <https://www.ihg.com/content/us/en/customer-care/clean-promise>.

§1 PRZEDMIOTY REGULAMINU

Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki, zapłatę całej należności za pobyt w hotelu, jak również przez podpisanie karty rejestracyjnej. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się z regulaminem i akceptuje jego warunki.

Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywających na terenie hotelu Crowne Plaza® Warsaw – The HUB.

Regulamin jest dostępny do wglądu w recepcji hotelowej oraz na stronie www.warsawhubhotels.com

§2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa w hotelu Crowne Plaza® Warsaw – The HUB trwa od godziny 15:00 do godziny 12:00 dnia następnego.

3. Długość doby hotelowej określona w ust. 2 może podlegać zmianom w zależności od typu pokoju bądź oferty wybranych przez Gościa podczas rezerwacji i ujętych w potwierdzeniu rezerwacji.
4. Życzenie wydłużenia doby hotelowej, tj. wcześniejszego zameldowania przed godziną 15:00, bądź późniejszego wymeldowania po godzinie 12:00 należy zgłosić na etapie składanej rezerwacji. Jeśli życzenie takie nie zostało złożone na etapie rezerwacji, należy je zgłosić niezwłocznie po przyjeździe do hotelu w recepcji hotelowej. Hotel nie gwarantuje jednak możliwości nieodpłatnego wydłużenia doby hotelowej.
5. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy wydłużenia doby hotelowej w przypadku nieprzestrzegania regulaminu hotelowego.
6. Hotel zastrzega sobie również prawo do odmowy wydłużenia doby hotelowej w przypadku braku dostępności pokoi.

§3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Hotel zastrzega sobie prawo do zameldowania wyłącznie osób pełnoletnich.
2. Gość wynajmujący pokój zobowiązany jest do okazania pracownikowi recepcji przy zameldowaniu ważnego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość celem identyfikacji, a także do uzupełnienia przedstawionej przez pracownika recepcji karty rejestracyjnej oraz złożenia na niej podpisu.
3. W przypadku odmowy okazania przez Gościa dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego Jego tożsamość, hotel może odmówić zameldowania.
4. Osoby niezameldowane w hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym Gościa od godziny 7:00 do godziny 22:00.
5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gości, pracownika, bądź pracowników hotelu lub innych osobach przebywających w hotelu.
6. Hotel może odmówić przyjęcia każdego innego Gościa, który w ocenie obsługi zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu, życiu, wizerunkowi innych Gości, pracowników oraz hotelu (marki).
7. Życzenie przedłużenia, czy skrócenia pobytu, poza okres wskazany w rezerwacji Gość powinien zgłosić podmiotowi, bądź osobie trzeciej przez którego/którą rezerwacja w hotelu została dokonana.
8. Jeśli rezerwacja została dokonana bezpośrednio w hotelu to życzenie przedłużenia, czy skrócenia pobytu poza okres wskazany w rezerwacji powinno być zgłoszone:
 - przed przyjazdem do hotelu: w formie pisemnej wysłanej na adres mailowy hotelu Crowne Plaza® Warsaw – The HUB, w którym Gość złożył rezerwację osobiście (informacja do hotelu dotycząca przedłużenia, czy skrócenia pobytu powinna zawierać imię i nazwisko Gościa, datę przyjazdu/wyjazdu oraz numer rezerwacji)
 - po przyjeździe do hotelu: recepcji hotelowej.

9. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia doby hotelowej w przypadku nieprzestrzegania przez Gościa regulaminu hotelowego Crowne Plaza® Warsaw – The HUB oraz w przypadku niedokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

10. Hotel zastrzega sobie również prawo do odmowy przedłużenia doby hotelowej w przypadku braku dostępności pokoi.

11. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy skrócenia pobytu, wskazanego w rezerwacji Gościa, jeśli rezerwacja Gościa dotyczy oferty bez możliwości bezkosztowej anulacji, bądź jeśli życzenie skrócenia pobytu zostało wniesione, gdy zmiany w rezerwacji nie były możliwe ze względu na warunki anulacji zawarte w potwierdzeniu rezerwacji Gościa.

12. W przypadku nieodwołania rezerwacji w wyznaczonym terminie, zawartym w warunkach rezerwacji lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do hotelu, hotel obciąży Gościa opłatą za pierwszą dobę hotelową z zastrzeżeniem, iż jeżeli Gość dokonał rezerwacji bez możliwości bezkosztowej anulacji hotel obciąży Gościa opłatą za całość zarezerwowanego pobytu.

13. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.

14. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania depozytu w wysokości należności za cały pobyt powiększonej o odpowiednią kwotę podczas zameldowania (przy płatności gotówką) celem zabezpieczenia na ewentualne dodatkowe wydatki.

15. Depozyt może zostać uiszczony gotówką, bądź w postaci autoryzacji karty kredytowej Gościa.

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

17. W celu otrzymania faktury Gość powinien poinformować recepcję o tym fakcie najpóźniej podczas wymeldowania. Informacja złożona po tym czasie spowoduje wystawienie faktury na imię i nazwisko Gościa.

§4 USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie w recepcji, co umożliwi hotelowi niezwłoczną reakcję.

2. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:

- usługi zgodnie z kategorią i standardem hotelu,
- bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,
- profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu,
- sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w Jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie,
- sprawny pod względem technicznym pokój; w przypadku wystąpienia usterek, hotel w pierwszej kolejności podejmie próbę ich usunięcia; jeżeli usunięcie usterki nie będzie

możliwe hotel dołoży wszelkich starań, aby w miarę dostępnych możliwości zamienić pokój lub w inny sposób zmniejszyć niedogodności.

3. Dodatkowo na życzenie Gościa, hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:

- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
- budzenie o wyznaczonej godzinie,
- przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w hotelu z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 regulaminu,
- przechowanie bagażu Gościa (hotel może odmówić przyjęcia bagażu na przechowanie w terminach innych niż daty pobytu Gościa oraz rzeczy nie mających cech bagażu osobistego), chyba że sprzeciwiają się temu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
- zamawianie taksówki,
- dostęp do Internetu na terenie hotelu,

4. Na życzenie Gościa przebywającego w hotelu z małymi dziećmi do pokoju wstawiane jest nieodpłatnie łóżeczko oraz wanienka do kąpieli.

5. Dzieci poniżej 18 roku życia mogą skorzystać z pobytu w hotelu bez dodatkowych kosztów, pod warunkiem, iż przebywają w pokoju z dorosłym opiekunem i nie zgłoszono potrzeby udostępnienia dostawki do spania dla dziecka. Koszt dostawki dla dziecka to 100 zł za dobę. Hotel zastrzega możliwość odmowy udostępnienia dostawki w niektórych pokojach z uwagi na ich powierzchnię i związane z tym bezpieczeństwo Gości. W przypadku gdy wstawienie dostawki nie jest możliwe, hotel dołoży wszelkich starań celem zmiany pokoju, w ramach dostępności

6. Goście mogą korzystać za dodatkową opłatą z niestrzeżonego parkingu podziemnego.

7. Hotel nie dokonuje rezerwacji miejsc parkingowych.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Osoby niepełnoletnie powinny znajdować się na terenie hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych.

2. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie uszkodzenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych powstałe w wyniku działania osób niepełnoletnich, nad którymi mają obowiązek sprawowania opieki.

3. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.

4. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa po jego wyjeździe za wyrządzone szkody lub w przypadku nieuregulowania przez Gościa płatności za nocleg lub inne usługi.

5. W przypadku naruszenia postanowień regulaminu, hotel ma prawo odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza.

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

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

8. Z uwagi na bezpieczeństwo obsługi oraz Gości hotelu, Goście podróżujący wraz ze zwierzętami są zobowiązani do poinformowania o tym fakcie obsługę hotelu na etapie składania rezerwacji. Jeśli informacja taka nie została przedstawiona na etapie rezerwacji, należy poinformować recepcję hotelu podczas zameldowania.

9. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy zameldowania Gościa podróżującego ze zwierzęciem, jeżeli obecność zwierzęcia może naruszać bezpieczeństwo obsługi bądź Gości hotelu.

10. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.

11. Gość realizujący płatność Polskim Bonem Turystycznym jednocześnie oświadcza, że usługi hotelarskie, za które dokonuje płatności, realizowane są na rzecz dziecka, na które osobie uprawnionej, w rozumieniu ustawy o Polskim Bonie Turystycznym z dnia 15 lipca 2020 r. przyznano świadczenie w formie bonu.

12. W przypadku, gdy Gość złożył fałszywe oświadczenie przy meldowaniu się w hotelu na temat swojego stanu zdrowia lub obowiązku przebywania na kwarantannie, hotel jest uprawniony do skrócenia pobytu takiego Gościa. Ponadto, hotel będzie miał prawo obciążyć Gościa kosztami dezynfekcji i wyłączenia pokoju z użytkowania na okres 3 dób hotelowych – kwarantanna pokoju. W przypadku konieczności wymeldowania ww. Gościa, hotel będzie uprawniony do zatrzymania wpłaconych środków za przedpłacone usługi.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.

2. Gość powinien umieścić wszelkie kosztowności, ważne dokumenty, pieniądze oraz inne przedmioty o znacznej wartości w sejfie.

3. Hotel oferuje nieodpłatnie możliwość umieszczenia tych przedmiotów w sejfie depozytowym znajdującym się przy recepcji.

4. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego w recepcji.

5. W przypadku wystąpienia szkody Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

6. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.

7. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt, niezależnie od tego, czy pojazd ten został zaparkowany na parkingu hotelowym czy poza terenem hotelu.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. Zgodnie z Kodeksem Cywilnym w przypadku nieotrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, hotel przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres 6 miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność hotelu.
3. Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z utraty rzeczy wniesionych do hotelu przedawniają się z upływem roku od dnia zaprzestania korzystania z usług hotelu przez Gościa.
4. Hotel nie przechowuje artykułów spożywczych, leków bądź innych artykułów, które mogą ulec zniszczeniu, bądź przeterminowaniu.

§8 REKLAMACJE

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

§9 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Hotel akceptuje obecność zwierząt. Zwierzęta mogą przebywać na terenie hotelu za dodatkową opłatą (wyjątek stanowi pies przewodnik). Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do trzymania go w taki sposób, aby nie stanowił zagrożenia dla innych Gości i personelu. Zwierzęta nie mogą przebywać w restauracjach i punktach gastronomicznych z wyjątkiem psa przewodnika.
2. Gość ma obowiązek usunąć wszelkie nieczystości pozostawione przez zwierzę na terenie hotelu.
3. Jeżeli z powodu obecności zwierzęcia w hotelu powstała konieczność dodatkowego czyszczenia pokoju lub innych pomieszczeń hotelowych Gość zobowiązany jest do pokrycia kosztów takiego sprzątnia.
4. W hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych używania papierosów elektronicznych oraz podgrzewaczy tytoniu poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. W przypadku złamania zapisu regulaminu dot. zakazu palenia hotel ma prawo nałożyć na Gościa karę pieniężną w wysokości 1000 PLN.
5. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych: broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych, iluminacyjnych i innych materiałów uznanych za niebezpieczne.
6. Zakazuje się prowadzenia na terenie hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
7. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy nocnej w godzinach od 22:00 do godziny 06:00.
8. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów i innych czynności, które przeszkadzają, szkodzą czy zakłócają pobyt pozostałych Gości hotelu.

9. Na obszarze restauracji, barów i w przestrzeniach ogólnodostępnych w hotelu Goście zobowiązani są do dostosowania swojego ubioru do wymogów miejsca, w którym przebywają. W przestrzeniach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym Goście zobowiązani są do powstrzymania się od pojawiania się w kostiumach kąpielowych, szlafrokach, kapciach, klapkach (z wyłączeniem klubu fitness w tym strefy sauny) lub strojach, które mogłyby powodować dyskomfort pobytu innych Gości.
10. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych oraz częściach wspólnych hotelu ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
11. Na terenie hotelu obowiązuje niniejszy Regulamin oraz wytyczne Ministerstwa Rozwoju dla branży hotelowej oraz gastronomii w trakcie epidemii COVID-19 w Polsce („Wytyczne”), do czasu ich odwołania. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z Wytycznymi, pierwszeństwo w zastosowaniu mają Wytyczne.
12. Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii wydanym na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi w miejscach ogólnodostępnych hotelu realizuje się obowiązek zakrywania ust i nosa, przy pomocy odzieży lub jej części, maski, maseczki, przyłbicy albo kasku ochronnego. Osobom uporczywie uchylającym się od powyższego obowiązku hotel może odmówić świadczenia usług.
13. Wszystkie aktualne informacje odnoszące się do zasad bezpieczeństwa na terenie obiektu związanych z COVID-19 znajdują się na stronie: www.cpwarsawthehub.com
14. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia zrobione w obiekcie i udostępnione w sieci przez osoby postronne, niezwiązane z Hotelem.
13. Kwestie związane z przetwarzaniem oraz ochroną danych osobowych uregulowane zostały szczegółowo w polityce prywatności Crowne Plaza® Warsaw – The HUB, której treść dostępna jest w recepcji hotelu.
14. Wszelkie uwagi dotyczące polityki prywatności, przetwarzania danych osobowych i ich ochrony należy kierować na adres mailowy iod.warsawhub@ihg.com
15. Dane osobowe:
- Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., informujemy, że administratorem danych osobowych jest Ghelamco Hotel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-844, Pl. Europejski 1, KRS 0000280483, REGON 951219127.
 - Dane osobowe przetwarzane są w celu rezerwacji noclegu oraz świadczenia usług hotelarskich, a w przypadku udzielonej zgody również w celach marketingowych.
 - Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez czas określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody, do czasu jej odwołania.
 - Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez Hotel.

- W przypadku udzielenia zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych, przysługuje Pani/Panu prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądanie ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia oraz prawo do bycia zapomnianym.
 - Państwa dane mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym kategoriom odbiorców:***
- firmom transportowym i taksówkarskim w przypadku zamówienia dla Gościa transportu lub przesyłki kurierskiej;
 - firmom świadczącym usługi wsparcia IT dla Hotelu;
 - firmom świadczącym usługi obsługi księgowej;
 - firmom świadczącym obsługę prawną;
 - firmom świadczącym usługi marketingowe dla Hotelu.
- W przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Inspektora Ochrony Danych
 - Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie Hotelu lub za pomocą skrzynki mailowej iod.warsawhub@ihg.com

Załącznik do Regulaminu hotelowego

Cennik hotelowych kar pieniężnych

Za każdy jednorazowy przypadek:

1. Palenie tytoniu w miejscach niedozwolonych – 1000pln
2. Zakłócanie ciszy nocnej – (ekwiwalent naprawionej szkody wyrządzonej innemu gościowi)
3. Sprzątanie wymiocin lub innych nieczystości fizjologicznych – 1000 pln