

Standardy ochrony małoletnich w Hotelu Stay inn Gdańsk

Mając na uwadze treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia, Hotel Stay inn Gdańsk przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa w Hotelu Stay inn Gdańsk, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom. Politykę ochrony dzieci w naszym hotelu będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

1. Hotel prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Hotel uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Hotel w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Hotel zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
5. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

Procedura w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka

1. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji.
2. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, recepcjonista powinien:
 - a. Zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu recepcjonista może poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
 - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej recepcjonista może zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
 - c. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, recepcjonista może zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie).

d. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, recepcjonista może poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.

3. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji recepcjonista wyjaśnia, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z Hotelu bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.

4. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.

5. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów hotelu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony). Jeśli zawiadamiającym jest pracownik, jednocześnie o zdarzeniu informuje swojego przełożonego.

2. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:

a. dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,

b. pracownik zaobserwował krzywdzenie,

c. dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie i/lub chaotycznie lub/i popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem dzieci w pokoju osoby dorosłej.

3. W tej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.

4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania¹ osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości.

5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.

6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji.

7. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.

8. Po interwencji należy opisać zdarzenie w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi²

1 Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1375). § 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości.

Użyte w § 1 określenie „na gorącym uczynku” oznacza ujęcie sprawcy w toku realizacji którejkolwiek z form stadialnych przestępstwa (ale nie wykroczenia), tj. w fazie karalnego przygotowania, usiłowania lub dokonania. W praktyce najczęściej będzie to usiłowanie, jako że zatrzymanie z reguły udaremnia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiwicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 243. § 2. Osobę ujętą należy niezwłocznie oddać w ręce policji.

Wyjaśnienie: Obiekt nie ma możliwości weryfikacji swojego podejrzenia na podstawie faktów czy dowodów, od tego jest organ procesowy. W ust. 2 opisaliśmy sytuację, kiedy zachodzi uzasadnione podejrzenie. Do zatrzymania obywatelskiego nie jest konieczne wystąpienie dokonania czynu zabronionego (zatem „najścia” dorosłego w trakcie obcowania z dzieckiem), do zatrzymania wystarczające są formy stadialne czynu, zatem przygotowanie, usiłowanie, czy dokonanie. Zatrzymanie w momencie usiłowania (a zatem bezpośredniego zmierzania do dokonania czynu) jest jego zapobieżeniem. Usiłowaniem będzie już wynajęcie pokoju z dzieckiem.

2 Rozdział opcjonalny, do wprowadzenia, gdy obiekt organizuje np. kącik zabaw dla dzieci lub inne formy rekreacji, w trakcie której dzieci przebywają bez opieki rodziców lub opiekunów prawnych.

1. Wszystkie osoby pracujące z dziećmi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia zatrudnienia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego dziecka.

2. Każdą osobę zatrudnianą³ przez Hotel do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym⁴. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Sprawdzenie należy powtarzać co roku.

3. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny kontakt z dziećmi, powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom.

Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. Dziecko to każda osoba poniżej 18 roku życia.
2. Obca osoba dorosła to każdy człowiek powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
3. Krzywdzenie dziecka oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa.
4. Przestępstwo na szkodę dziecka – na szkodę dzieci mogą być popełnione wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. Wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego⁵). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).
5. Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi, którego należy sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, jest każda osoba przyjęta do wykonywania tego typu obowiązków, w tym osoba zatrudniona w oparciu o³ . umowę cywilnoprawną, praktykant, stażysta i wolontariusz, niezależnie od obywatelstwa i wieku tej osoby.

³ W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych należy przewidzieć w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, który będzie dawał realną możliwość egzekwowania przez Obiekt/Hotel/Sieć odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania pracowników przez tenże podmiot pod kątem ich bezpieczeństwa dla dzieci. Taki zapis powinien zakładać możliwość kontroli spełnienia obowiązku np. pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej. ⁴ Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 152 z późn. zm.). ⁵ Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).

Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

UWAGA! Wystąpienie niektórych wskaźników nie oznacza automatycznie, że dochodzi do wykorzystywania małoletniego. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które mogą wzbudzić niepokój. Sytuacją niepokojącą będzie również taka, w której relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

RECEPCJA

Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.	Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.
Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.	Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).
Gość płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na ile się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg.	Gość wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
Gość przywozi ze sobą gadzety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.	Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).
Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.	Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.
Gość z dzieckiem wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie.	Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.
Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.	Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo żebrzące pod obiektem.
Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.	Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.

RESTAURACJA I BAR

Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.	Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).
---	---

Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze czy restauracji).	Nastolatki czekają przy stole albo w barze na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, sutener albo handlarz ludźmi).
Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.	Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).
Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.	Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.
Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.	Dorosły podaje dziecku alkohol.

SŁUŻBA PIĘTER

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają	Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa ⁶ .
Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).	Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).
Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych.	Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.
W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że dziecko nie zostało zameldowane w obiekcie.	Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolice i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.
Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem.	W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w widocznym miejscu

⁶ Obiekt może w regulaminie dla gości zawrzeć informację, że ze względu na bezpieczeństwo wszystkich użytkowników obiektu, obsługa może żądać dostępu do pokoju w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.

Regulamin Hotelu Stay inn *** w Gdańsku

I – Postanowienia ogólne

1. Regulamin, sporządzony przez Hotel Stay inn Gdańsk określa zasady funkcjonowania i świadczenia usług hotelarskich przez Hotel Stay inn zwany dalej „Hotelem”, zasady dokonywania rezerwacji miejsc

noclegowych oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez serwis internetowy prowadzony pod adresem <https://www.stayinngdansk.com/>

2. Gość zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z usług świadczonych przez Hotel.

3. Fakt dokonania rezerwacji uznawany jest za oświadczenie, iż rezerwujący zapoznał się z Regulaminem oraz akceptuje jego postanowienia.

4. Wpłata zadatku lub podanie do rezerwacji danych karty płatniczej/kredytowej stanowi potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie usług hotelowych w umówionym terminie, a także na warunkach określonych przez niniejszy Regulamin.

Definicje:

1. Gość - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, która korzysta z usług świadczonych przez Hotel zgodnie z zapisami Regulaminu.

2. Usługi - każda z usług świadczona zgodnie z Regulaminem, w tym zwłaszcza usługi hotelarskie oraz usługi świadczone drogą elektroniczną w ramach serwisu.

3. Serwis - strona internetowa umożliwiająca rezerwację miejsca noclegowego online za pomocą systemu rezerwacyjnego.

II – Warunki pobytu

1. Pokoje w hotelu wynajmowane są na doby. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15:00 w dniu przyjazdu, kończy o godzinie 12:00 w dniu wyjazdu.
2. Gość meldujący się w obiekcie zobowiązany jest do wylegitymowania się meldującemu go Recepcjoniście dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy lub innym dokumentem ze zdjęciem i numerem, wydanym przez organy państwowe.
3. W przypadku pobytu na dłużej, niż jedną dobę hotelową, Goście mogą przebywać w wynajmowanym przez siebie pokoju w godzinach pomiędzy zakończeniem doby a rozpoczęciem kolejnej nieodpłatnie.
4. Jeżeli Gość nie określił czasu pobytu w Hotelu Stay inn *** w Gdańsku, uznaje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę hotelową.
5. Jeżeli Gość zdecyduje się opuścić wynajmowany przez siebie pokój przed upływem doby hotelowej lub zamelduje się po jej rozpoczęciu, nie przysługuje mu z tego tytułu zniżka lub zwrot części środków.
6. Jeżeli Gość nie opuści wynajmowanego przez siebie pokoju do godziny 12:00 w dniu wyjazdu, traktuje się tę sytuację jako przedłużenie pobytu o kolejną dobę, co skutkować będzie naliczeniem dodatkowej opłaty do uiszczenia przed wyjazdem.
7. W sytuacji, gdy Gość nie opuści pokoju po upływie doby hotelowej, Hotel zastrzega sobie prawo do komisyjnego spakowania rzeczy Gościa przez co najmniej dwóch przedstawicieli Hotelu. Rzeczy komisyjnie spakowane zostaną umieszczone w depozycie Hotelu i będą do odbioru w recepcji.
8. Rozliczenie całkowitej należności za pobyt następuje w momencie zameldowania.

9. Życzenie skrócenia pobytu musi zostać zgłoszone przez Gościa w recepcji hotelowej najpóźniej do godziny 18:00 na dzień przed planowanym skróceniem pobytu. W przeciwnym razie kolejną dobę hotelową uznaje się za rozpoczętą, chyba że regulamin wykupionej przez Gościa oferty stanowi inaczej.
10. Osoby niezameldowane w Hotelu przebywać mogą w pokoju hotelowym po uprzednim poinformowaniu recepcji hotelowej, tylko w godzinach 7:00 – 22:00. Przebywanie osób niezameldowanych w pokoju po godz. 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Gościa na odpłatne dokwaterowanie tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi wg aktualnej ceny dostawki dla osoby dorosłej.
11. Gość nie może przekazywać pokoju innym osobom, bez uprzedniego meldunku osoby trzeciej w recepcji, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścić należną za pobyt opłatę.
12. Istnieje możliwość wykorzystania w Hotelu Stay inn *** w Gdańsku Polskiego Bonu Turystycznego jedynie pod warunkiem, że rezerwacja pobytu faktycznie obejmuje pobyt dziecka / dzieci zgłoszonego / zgłoszonych na Bon. W przypadku nieobecności dzieci, Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma prawo do odmowy zrealizowania Polskiego Bonu Turystycznego.
13. Pobyt dzieci do lat 4 jest bezpłatny.
14. Zameldowanie przed rozpoczęciem doby hotelowej jest możliwe w zależności od dostępności, jednakże może to skutkować dodatkowymi opłatami, zgodnymi z aktualnym cennikiem obiektu.
15. Wymeldowanie po ukończeniu doby hotelowej jest możliwe w zależności od dostępności, jednakże może to skutkować dodatkowymi opłatami, zgodnymi z aktualnym cennikiem obiektu.
16. Jeżeli obiekt dysponuje wolnymi pokojami, możliwe jest przedłużenie pobytu o kolejną dobę (kolejne doby), po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Recepcją, a także uregulowaniu należności za przedłużenie.
17. Po zameldowaniu w Hotelu Gość powinien zapoznać się z wyposażeniem pokoju oraz zachować go w stanie nienaruszonym. W przypadku zauważenia szkód Gość winien niezwłocznie zawiadomić recepcję. W przypadku braku informacji i stwierdzeniu usterek przez personel Hotelu, Gość zostanie pociągnięty do odpowiedzialności finansowej za powstałą szkodę.
18. W przypadku wyrządzenia z winy Gościa szkód, w postaci uszkodzenia lub zniszczenia w wynajmowanym przez Gościa pokoju lub w miejscach ogólnodostępnych w obiekcie, Gość ponosi konsekwencje w postaci odpowiedzialności materialnej. Wówczas Gość zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania, które stanowić będzie zadośćuczynienie za poniesione szkody. Uiszczenie owego zobowiązania nastąpić musi do dnia wymeldowania.
19. Gość ponosi odpowiedzialność za szkody w mieniu Hotelu wyrządzone przez siebie, przez osoby, za które ponosi odpowiedzialność, przez osoby go odwiedzające.
20. Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Jeżeli doszło do szkody w postaci zabrudzenia mienia hotelowego wychodzącego poza standard tzw. codziennego sprzątnia, przez co rozumie się wszelkiego rodzaju niestandardowe zabrudzenia wymagające prania/czyszczenia chemicznego lub dezynfekcji (często wymagającego zlecenia tego firmom zewnętrznym), Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia konta Gościa kwotą za tzw. sprzątnie dodatkowe (extra), które zostanie wycenione indywidualnie na podstawie sporządzonego protokołu zdarzenia. Minimalne

obciążenie konta Gościa wyniesie 300 zł. Dodatkowo Hotel może obciążyć Gościa kosztami utraconych przychodów z tytułu wyłączenia pokoju ze sprzedaży.

21. Dla zabezpieczenia należności za mieszkanie, utrzymanie i usługi świadczone Gościom, a także na wypadek ewentualnych szkód, Właścicielowi przysługuje ustawowe prawo do zastawu rzeczy wniesionych przez Gości do obiektu.
22. Dla zagwarantowania i potwierdzenia rezerwacji, czy to telefonicznej, czy dokonanej online, a także celem zabezpieczenia wymienionych w Dziale II, pkt 15., Goście zobowiązani są do podania Personelowi Recepcji danych karty płatniczej lub kredytowej.
23. Jeżeli Gość nie wyraża zgody na udostępnienie danych wspomnianych w Dziale II, pkt 16., przysługuje mu możliwość wpłaty przelewem zadatku, wynoszącego nie mniej niż 50% wartości dokonanej rezerwacji, w terminie ustalonym z Personelem Recepcji. Pomimo tego, Gość w momencie zameldowania zobowiązany jest albo do podania danych karty, albo do wpłaty gotówką depozytu w wysokości 200,00 zł (słownie: dwustu złotych 00/100).
24. Depozyt zwracany jest w dniu wymeldowania, po uprzednim sprawdzeniu przez Personel Housekeepingu, czy w pokoju nie doszło do żadnych ubytków lub zniszczeń.
25. Zarówno fakt pobrania, jak i zwrotu depozytu (lub jego zatrzymania, z wyjaśnieniem) kwitowany jest wystawieniem stosownego dokumentu przez Kierownika Recepcji, lub w przypadku jego nieobecności, przez innego pracownika Recepcji, z upoważnienia Kierownika Recepcji.
26. Hotel Stay inn *** w Gdańsku zastrzega sobie prawo do pre-autoryzowania środków na podanej do rezerwacji karcie, w dowolnym momencie przed przyjazdem Gościa, a także w trakcie jego pobytu.
27. Hotel Stay inn *** w Gdańsku zastrzega sobie prawo do pobrania środków z podanej do rezerwacji karty, w przypadku stwierdzenia braków lub zniszczeń w pokoju po wyjeździe Gościa.
28. Jeżeli w trakcie wymeldowania Gościa, który zdecydował się wpłacić depozyt gotówką, Personel Housekeepingu stwierdzi braki lub zniszczenia w pokoju, przekraczające sumę wpłaconego depozytu, Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma prawo do zażądania dopłacenia różnicy za powstałe straty, a Gość zobowiązany jest uregulować je na miejscu gotówką lub kartą. Fakty te odnotowane są stosownie w dokumencie, o którym mowa w Dziale II, pkt 19. niniejszego Regulaminu.
29. W Hotelu Stay inn *** w Gdańsku obowiązuje zachowanie ciszy nocnej, w godzinach 22:00–6:00.
30. W godzinach ciszy nocnej, Goście zobowiązani są do zachowania, które nie będzie zakłócać spokoju pobytu i wypoczynku innym Gościom.
31. Organizowanie imprez w wynajmowanym pokoju jest zabronione.
32. Właścicielowi przysługuje prawo do indywidualnego wyrażenia zgody na zorganizowanie imprezy w wynajmowanym pokoju, jednakże w żadnym wypadku nie może owa impreza zakłócać spokoju pobytu i wypoczynku innym Gościom.
33. Liczba osób przebywających w pokoju nie może być większa, niż ustalona pierwotnie przy dokonywaniu rezerwacji. Właściciel ma prawo wyrazić zgodę na większą liczbę Gości, niż określono w rezerwacji. W przeciwnym wypadku Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma prawo do

naliczenia dodatkowych należności z tytułu obsługi większej, niż ustalona, liczby Gości, a także do odmowy świadczenia usług osobom nieujętych w rezerwacji.

34. Zabrania się przebywania osób niezameldowanych w danym pokoju lub obiekcie, chyba że zostało to uzgodnione z Właścicielem, Kierownikiem Recepcji lub inną osobą stanowiącą Personel Recepcji, która została do udzielenia takiej zgody upoważniona przez Właściciela lub Kierownika Recepcji. Jednocześnie, Goście winni zostać poinformowani w jakich godzinach osoba trzecia może przebywać w danym pokoju lub obiekcie, jednocześnie zobowiązując się do respektowania tego uzgodnienia.
35. Pobyt zwierząt domowych w Hotelu Stay inn *** w Gdańsku jest dozwolony, zgodnie z cennikiem obiektu lub inną ceną, uzgodnioną z Właścicielem lub Kierownikiem Recepcji, lub inną osobą stanowiącą Personel Recepcji, która została do ustalenia takiej ceny upoważniona przez Właściciela lub Kierownika Recepcji.
36. Goście zobowiązani są do prowadzenia w miejscach ogólnodostępnych w Hotelu Stay inn *** w Gdańsku do prowadzenia swoich zwierząt na uwięzi.
37. Goście odpowiedzialni są za swoje zwierzęta i zobowiązują się do uiszczenia opłat w przypadku dokonania zniszczeń przez swoje zwierzęta, a także do sprzątnięcia po nich wszelkich nieczystości.
38. Niepoinformowanie Personelu Recepcji o posiadaniu w Hotelu Stay inn *** w Gdańsku zwierzęcia może skutkować naliczeniem kary w wysokości 500,00 zł (słownie: pięciuset złotych 00/100).
39. Gość w momencie zameldowania i otrzymania karty-klucza do wynajmowanego przez siebie pokoju staje się całkowicie za niego odpowiedzialny.
40. W momencie zauważenia zniszczeń, ubytków, braków itp., Gość zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Personelowi Recepcji.
41. W przypadku dokonania przez Gościa uszkodzenia / zniszczenia mienia Hotelu Stay inn *** w Gdańsku, zobowiązany on jest do bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Personelu Recepcji.
42. W przypadku zauważenia usterki lub nieprawidłowego działania sprzętu w pokoju, Gość powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie Personel Recepcji.
43. Palenie tytoniu oraz e-papierosów, oraz papierosów typu Iqos w pokojach i miejscach ogólnodostępnych w Hotelu Stay inn *** w Gdańsku jest zabronione. Złamanie owej zasady skutkować może naliczeniem kary w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100) może także zostać obciążonym kosztami wezwania służb powiadomionych automatycznie przez system przeciwpożarowy.
44. W celu weryfikacji zasadności aktywowania alarmu przeciwpożarowego przez czujki dymu znajdujące się w zajmowanym pokoju, Gość jest obowiązany udostępnić pokój personelowi.
45. Dopuszcza się palenie tytoniu oraz e-papierosów, oraz papierosów typu Iqos na tarasie, znajdującym się na najwyższej kondygnacji obiektu, przed obiektem przy popielnicach oraz na balkonie. Jednakże Goście zobowiązani są do zachowania czystości, tj. do wyrzucenia do kosza lub pozostawienia w popielnicy zgaszonego niedopałka.
46. Gość zobowiązuje się do każdorazowego zamykania drzwi i okien wynajmowanego przez siebie pokoju w momencie jego opuszczania.

47. Gość zobowiązuje się do nieprzekazywania karty-klucza do swojego pokoju osobom trzecim.
48. Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność za zniszczenie lub zgubienie karty magnetycznej do pokoju. Koszt 50 PLN / sztuka.
49. Moment dokonania rezerwacji i zabezpieczenia jej danymi karty lub wpłatą zadatku uznaje się za podpisanie umowy o świadczenie usług hotelowych i jest wiążąca dla obu stron, w zakresie dat, ceny, typu pokoju, a także ilości osób.
50. W przypadku pozostawienia rzeczy osobistych przez Gości, Hotel Stay inn *** w Gdańsku, w przypadku ich odnalezienia, przechowuje je w Magazynie Rzeczy Znalezionych przez 30 (słownie: trzydzieści) dni. W tym czasie Goście zgłaszający się po nie mogą odebrać je osobiście lub po dokonaniu przelewu w wysokości zgodnej z cennikiem, Hotel Stay inn *** w Gdańsku przesyła rzeczy kurierem. Jeżeli w ciągu wyżej wymienionego okresu nikt nie zgłasza się po zaginione rzeczy, Właściciel ma prawo do swobodnego rozdysponowania nimi lub do komisyjnego ich zniszczenia. W skład komisji wchodzi Właściciel, Kierownik Recepcji oraz Kierownik Housekeepingu.
51. Powyższy punkt nie dotyczy rzeczy wartościowych, które zgodnie z prawem polskim po upływie 2 (słownie: dwóch) lat stają się własnością Skarbu Państwa.
52. Poza wyżej wymienionymi, Gość zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich zasad dobrego współżycia społecznego, respektowania miejscowego prawa, a także poszanowania majątku Właściciela, udostępnionego przez niego do użytku. Gość jest zobowiązany do bezzwłocznego informowania Pracowników Hotelu Stay inn *** w Gdańsku, w przypadku zauważenia jakichkolwiek usterek czy niebezpieczeństw.
53. Wszyscy użytkownicy obiektu zobowiązani są przestrzegać zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego.
54. W wypadku zauważenia pożaru należy w miarę możliwości zawiadomić o zagrożeniu personel Hotelu i skierować się do wyjścia zgodnie z instrukcją wskazującą kierunek ewakuacji, a następnie udać się na wskazane miejsce zbiórki. Do czasu przybycia straży pożarnej odpowiedzialność za ewakuację osób znajdujących się w obiekcie ponosi personel Hotelu.
55. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych urządzeń elektrycznych nie stanowiących wyposażenia pokoju (np. grzałki, kuchenki elektrycznej itp.).
56. Hotel posiada możliwość pobrania opłaty miejscowej w kwocie zgodnej z obowiązującymi przepisami.

III REZERWACJA MIEJSCA NOCLEGOWEGO.

1. Rezerwacja miejsca noclegowego dostępna jest:

1.1 poprzez system rezerwacji;

1.2 drogą telefoniczną;

1.3 drogą poczty elektronicznej;

1.4 osobiście w recepcji hotelu.

2. W celu dokonania rezerwacji konieczna jest akceptacja Regulaminu, podanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług (takich jak: imię i nazwisko, termin pobytu, wskazanie sposobu zapłaty) oraz opłacenie w części albo w całości kosztów pobytu – w zależności od regulaminu danej oferty lub indywidualnych uzgodnień.

3. W przypadku rezerwacji oferty elastycznej Hotel gwarantuje rezerwację miejsca noclegowego zgodnie z zasadami wybranej oferty. Jeżeli przyjazd planowany jest po godz. 14.00 konieczna jest gwarancja rezerwacji poprzez podanie danych karty kredytowej, a następnie obciążenia jej w wysokości opłaty za pierwszą dobę pobytu bądź wpłaty zaliczki w wysokości należności za pierwszą dobę pobytu.

4. W przypadku rezerwacji oferty bezzwrotnej konieczne jest dokonanie opłaty w pełnej wysokości należności za pobyt.

5. W przypadku, gdy regulamin danej oferty nie wymaga opłacenia jakiegokolwiek części kosztów pobytu przed jego rozpoczęciem, Hotel nie gwarantuje Gościowi rezerwacji miejsca noclegowego.

6. Gość jest uprawniony do podawania jedynie kompletnych i poprawnych danych. Gość przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do serwisu i Hotelu treści o charakterze bezprawnym.

7. W czasie rezerwacji Hotel informuje o:

7.1 głównych danych dotyczących rezerwacji, zgodnych z treścią danych przekazanych przez Gościa oraz o cenie usług;

7.2 danych identyfikujących Hotel;

7.3 braku prawa odstąpienia przez Gościa będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego od umowy o świadczenie usług hotelowych stosownie do art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

7.4 konieczności dodatkowej płatności za usługi nie objęte rezerwacją, w przypadku zamawiania przez Gościa dodatkowych usług podczas pobytu w Hotelu.

8. Po dokonaniu rezerwacji za pomocą systemu rezerwacji lub drogą poczty elektronicznej Hotel prześle Gościowi potwierdzenie dokonania rezerwacji wraz z informacjami, o których mowa w ust. 7, na wskazany przez Gościa adres poczty elektronicznej. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie lub osobiście, wskazane w ust. 7 informacje, zostaną przekazane Gościowi w trakcie dokonywania rezerwacji lub w inny ustalony z Gościem sposób.

REZYGNACJA Z REZERWACJI MIEJSCA NOCLEGOWEGO

1. Rezygnacja, z dokonanej przez Gościa rezerwacji, powinna nastąpić w ten sam sposób, w który została dokonana.
2. W przypadku ofert elastycznych rezygnacja z rezerwacji miejsca noclegowego jest możliwa najpóźniej do 24h przed rozpoczęciem zarezerwowanego pobytu. Powyższe nie dotyczy ofert bezzwrotnych.
3. W przypadku rezygnacji po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 lub niestawienia się Gościa w Hotelu w deklarowanym dniu rozpoczęcia zarezerwowanego pobytu, Gość jest zobowiązany do zapłaty opłaty rezerwacyjnej, chyba że rezerwacja została dokonana w ramach oferty, której regulamin stanowi inaczej.
4. W przypadku rezerwacji dokonanej w ramach ofert bezzwrotnych opłata rezerwacyjna stanowi należność za wszystkie niewykorzystane doby hotelowe wszystkich zarezerwowanych przez Gościa pokoi.
5. W przypadku prawidłowo dokonanej rezygnacji Hotel niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia dokonania rezygnacji, dokona zwrotu dokonanej przez Gościa zapłaty, po potrąceniu opłaty rezerwacyjnej, jeżeli tak stanowiły warunki oferty, na podstawie której rezerwacja została dokonana.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu spowodowane okolicznościami, na które nie ma wpływu mimo zachowania należytej staranności w tym m.in. obostrzeniami wprowadzonymi w powodu przyczyn zewnętrznych niezależnych od Hotelu.
2. Hotel zastrzega sobie prawo do nieponoszenia odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek zawieszenia lub zaprzestania świadczenia usług.
3. Hotel nie ponosi ponadto odpowiedzialności za szkody, w tym obejmujące utracone korzyści, poniesione w wyniku korzystania przez Gości ze świadczonych usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do Gościa będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego.

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Zasoby informacyjne i cała pozostała zawartość serwisu, taka jak teksty, grafiki, logotypy, przyciski, obrazki, stanowią własność intelektualną Hotelu lub podmiotów, z którymi Hotel zawarł stosowne umowy i są chronione przez polskie oraz międzynarodowe przepisy dotyczące ochrony własności intelektualnej, w szczególności przez przepisy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

2. Zabronione jest, bez zgody Hotelu, kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach informacji, danych lub innych treści dostępnych na łamach serwisu lub z niego pochodzących, za wyjątkiem przypadków dozwolonego użytku wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

REKLAMACJE

1. Gość ma prawo do złożenia reklamacji związanej z funkcjonowaniem serwisu i wykonywaniem usług przez Hotel niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.

2. Wszelkie reklamacje, zawierające dane Gościa, tj. imię i nazwisko, wraz z adresem poczty elektronicznej oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń, należy składać za pośrednictwem adresu kontaktowego dostępnego na stronie głównej serwisu w zakładce „Kontakt” lub pisemnie na adres Hotelu.

3. Hotel rozpatruje reklamację w terminie 14 dni, licząc od dnia jej doręczenia. O sposobie rozpatrzenia reklamacji złożonej na piśmie, Gość zostanie poinformowany pisemnie. Jeśli reklamacja dotyczy usług świadczonych drogą elektroniczną i nie może zostać rozpatrzona w terminie 14 dni, Hotel powiadomi Gościa o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

III – Prawa i obowiązki Hotelu Stay inn * w Gdańsku**

1. Hotel Stay inn *** w Gdańsku nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Gości w obiekcie bądź jego pomieszczeniach po ich opuszczeniu, a także za rzeczy pozostawione przez Gości w miejscach, w których nie powinny one się znaleźć, tj. w barze, w lobby recepcyjnym, na korytarzach itp., oraz w miejscach, nad którymi nie ma stałej pieczy, a także w miejscach niezamykanych na klucz.
2. Hotel Stay inn *** w Gdańsku nie ponosi odpowiedzialności za osoby trzecie, przebywające w obiekcie za przyzwoleniem Właściciela, Kierownika Recepcji lub innej osoby Personelu Recepcji, upoważnionej przez Właściciela lub Kierownika Recepcji do wyrażenia zgody na tej osoby przebywanie.
3. Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma obowiązek zapewnienia Gościom bezpieczeństwa w trakcie ich pobytu.
4. Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma obowiązek zachować poufność danych osobowych i nie udostępniać ich osobom trzecim. Wyjątkiem od tej reguły jest sytuacja, gdy dane osobowe potrzebne są w różnych celach Organom Ścigania.
5. Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma prawo do odmowy dalszego świadczenia usług bez zwrotu kosztów pobytu w przypadku, w którym Goście nie stosują się do postanowień Regulaminu. W takiej sytuacji Goście zobowiązani są bezzwłocznie opuścić zajmowany pokój i obiekt.
6. Hotel Stay inn *** w Gdańsku ma prawo do dokonywania zmian cen za pobyt w dowolnych terminach i udostępniania ich turystom w dowolnym momencie.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu może ulec zmianie. O wszelkich zmianach Gość zostanie poinformowany poprzez informację na stronie internetowej Hotelu. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia.
2. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Hotelem a Gościem, niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę hotelu.

Opracowanie: Mateusz Kędzia, Kierownik Recepcji Hotelu Stay inn Gdańsk, kwiecień 2024