

ZASADY USTANAWIANIA I ROZLICZANIA KAUCJI LUB PREAUTORYZACJI

dla wybranych rezerwacji w obiektach Smart2Stay

Wersja: 1.0	Obowiązuje od: 27 lipca 2026 r.	Status: Dokument obowiązujący
-------------	---------------------------------	-------------------------------

NAJWAŻNIEJSZE WARUNKI

Zastosowanie	Wyłącznie do rezerwacji, przy których wymóg Zabezpieczenia został wyraźnie podany przed zawarciem rezerwacji.
Kwota standardowa	500 zł za jeden pokój lub apartament. Dla grup, kilku pokoi i pobyków długoterminowych kwota jest ustalana indywidualnie przed rezerwacją.
Forma	W pierwszej kolejności preautoryzacja karty; gdy nie jest możliwa — zwrotna kaucja kartą, gotówką albo wcześniej uzgodnionym przelewem.
Zakres	Wyłącznie rzeczywiste i udokumentowane należności związane ze szkodą. Normalne zużycie nie podlega rozliczeniu.
Zwolnienie	Jeżeli nie stwierdzono szkody, Smart2Stay zleca zwolnienie lub zwrot Zabezpieczenia nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wymeldowania.
Czego Zabezpieczenie nie obejmuje	Kar umownych z Regulaminu (300 zł / 3500 zł) — te są dochodzone odrębnie, chyba że obejmuje je odrębna, skuteczna zgoda.

§ 1. Zakres dokumentu i definicje

- Niniejsze Zasady określają warunki ustanawiania, dokumentowania, wykorzystywania, rozliczania i zwalniania kaucji lub preautoryzacji związanej z pobytem w obiektach Smart2Stay. Stanowią Załącznik nr 1 do Regulaminu Obiektów Smart2Stay.
- Zasady mogą mieć zastosowanie do pobyków w następujących obiektach:
 - Smart2Stay Magnolia — al. Krakowska 236A, 02-219 Warszawa;
 - Smart2Stay Pod Lipami — al. Krakowska 228, 02-219 Warszawa;
 - Smart2Stay Apartamenty — ul. Sabły 41, 02-174 Warszawa.
- Obiektami zarządza Smart2Stay Sp. z o.o., al. Krakowska 228, 02-219 Warszawa, NIP 5223043138, REGON 362895798, KRS 0000583771, e-mail: recepcja@smart2stay.pl, tel. +48 696 070 040, zwana dalej „Smart2Stay”.
- Pojęcia „Gość”, „Gość główny”, „Rezerwujący”, „osoba towarzysząca”, „Obiekt” i „normalne zużycie” mają znaczenie nadane im w § 1 Regulaminu Obiektów Smart2Stay. Ponadto:
 - Zabezpieczenie** — preautoryzacja karty płatniczej albo zwrotna kaucja;
 - preautoryzacja** — czasowa blokada określonej kwoty na rachunku płatniczym, dokonywana wyłącznie za zgodą posiadacza karty na blokadę tej kwoty; preautoryzacja nie jest pobraniem środków;
 - normalne zużycie** — pogorszenie stanu pokoju, apartamentu lub wyposażenia wynikające z prawidłowego korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem.

§ 2. Kiedy Zasady mają zastosowanie

- Smart2Stay stosuje Zabezpieczenie selektywnie. Obowiązek jego ustanowienia jest skuteczny wyłącznie wtedy, gdy kwota, forma i cel zostały przedstawione przed zawarciem rezerwacji, a Rezerwujący miał możliwość zapisania lub odtworzenia niniejszych Zasad.
- Zabezpieczenie może być wymagane w szczególności przy:
 - rezerwacjach apartamentów;
 - rezerwacjach obejmujących kilka pokoi lub rezerwacjach grupowych;
 - pobykach długoterminowych;

- d) innych ofertach, w których warunek Zabezpieczenia został wyraźnie wskazany przed zawarciem rezerwacji.
3. W przypadku rezerwacji dokonanej przez serwis pośredniczący (OTA), w szczególności Booking.com, Zasady mają zastosowanie tylko wtedy, gdy informacja o Zabezpieczeniu była widoczna dla Rezerwującego przed dokonaniem rezerwacji.
 4. Do rezerwacji dokonanej przed opublikowaniem Zasad, w której obowiązek Zabezpieczenia nie został wcześniej ujawniony, Zabezpieczenie może zostać ustanowione wyłącznie za wyraźną zgodą Rezerwującego lub osoby uprawnionej do użycia środka płatniczego.
 5. Smart2Stay może odstąpić od wymagania Zabezpieczenia w indywidualnym przypadku. Jednorazowe odstąpienie nie tworzy prawa do zwolnienia z Zabezpieczenia przy przyszłej rezerwacji.
 6. Zabezpieczenie nie jest warunkiem dochodzenia przez Smart2Stay należności odszkodowawczych. Sposób ustalania i dokumentowania szkody określony w § 6 i § 7 stosuje się także wtedy, gdy do rezerwacji nie ustanowiono Zabezpieczenia.

§ 3. Kwota, forma i moment ustanowienia Zabezpieczenia

1. Standardowa kwota Zabezpieczenia wynosi 500 zł za jeden pokój lub apartament objęty rezerwacją, niezależnie od liczby nocy.
2. Dla rezerwacji obejmujących kilka pokoi, rezerwacji grupowych albo pobytów długoterminowych łączna kwota Zabezpieczenia może zostać ustalona indywidualnie, pod warunkiem jej wyraźnego wskazania i zaakceptowania przed zawarciem rezerwacji.
3. Zabezpieczenie ustanawia się przy zameldowaniu w całodobowej recepcji Smart2Stay Magnolia przy al. Krakowskiej 236A w Warszawie, przed wydaniem kluczy.
4. Jeżeli zgodnie z potwierdzeniem rezerwacji dostęp do pokoju lub apartamentu jest przekazywany bez wizyty w recepcji, moment i sposób ustanowienia Zabezpieczenia oraz sposób potwierdzenia jego ustanowienia uzgadnia się z Rezerwującym przed przyjazdem. Do czasu ustanowienia Zabezpieczenia dostęp może nie zostać udostępniony.
5. Podstawową formą Zabezpieczenia jest preautoryzacja karty płatniczej. Preautoryzacja jest dokonywana wyłącznie na kwotę uzgodnioną i zaakceptowaną przez posiadacza karty i nie jest równoznaczna z pobraniem pieniędzy.
6. Jeżeli preautoryzacja nie jest możliwa z przyczyn technicznych, rodzaju karty albo zasad operatora płatniczego, Smart2Stay może przyjąć zwrotną kaucję:
 - a) kartą płatniczą;
 - b) gotówką;
 - c) przelewem — wyłącznie gdy środki zostały zaksięgowane przed wydaniem kluczy albo gdy przelew został wcześniej uzgodniony dla rezerwacji firmowej, grupowej lub długoterminowej.
7. Kaucja wpłacona kartą jest zwracana na tę samą kartę, chyba że z przyczyn technicznych strony uzgodnią inny zgodny z prawem sposób zwrotu.
8. Przy preautoryzacji i kaucji kartą dowodem ustanowienia Zabezpieczenia jest potwierdzenie z terminala płatniczego; Smart2Stay nie wymaga od Gościa podpisywania odrębnych dokumentów. Przy kaucji gotówkowej albo przelewem Gość otrzymuje pisemne potwierdzenie na formularzu K-1, zawierające co najmniej kwotę, datę, numer rezerwacji i podpis pracownika recepcji.
9. Na formularzu i w dokumentacji nie zapisuje się pełnego numeru karty, kodu CVV, kodu PIN ani danych logowania. Można zapisać identyfikator transakcji i ostatnie cztery cyfry karty, jeżeli udostępni ją terminal.
10. Zasady przetwarzania danych osobowych związanych z Zabezpieczeniem określa klauzula informacyjna dla Gości, dostępna na stronie internetowej Smart2Stay oraz w recepcji.

§ 4. Cel i zakres Zabezpieczenia

1. Zabezpieczenie służy wyłącznie pokryciu rzeczywistych, uzasadnionych i udokumentowanych należności powstałych wskutek szkody pozostającej w związku z pobytem.
2. Zabezpieczenie może obejmować w szczególności:
 - a) uszkodzenie albo zniszczenie elementów pokoju, apartamentu, wyposażenia lub części wspólnych;
 - b) utratę lub brak elementów wyposażenia;

- c) utratę klucza, karty dostępu, pilota lub innego urządzenia wydanego Gościowi;
 - d) koszt sprzątnięcia ponadstandardowego, w tym dezynfekcji lub czyszczenia specjalistycznego, wykraczający poza zwykłe przygotowanie pokoju po pobycie;
 - e) rzeczywisty koszt usunięcia skutków palenia, zadymienia, zalania lub innego zdarzenia;
 - f) szkodę wyrządzoną przez zwierzę pozostające pod opieką Gościa;
 - g) inne rzeczywiste należności odszkodowawcze bezpośrednio związane z daną rezerwacją.
3. Zabezpieczenie nie obejmuje normalnego zużycia pokoju, apartamentu ani wyposażenia.
4. Zabezpieczenie nie stanowi kary umownej i nie podlega automatycznej utracie w całości z powodu samego stwierdzenia naruszenia regulaminu.

Oplaty za palenie i alarm. Samo ustanowienie Zabezpieczenia nie jest zgodą na automatyczne pobranie kar umownych przewidzianych w Regulaminie Obiektów Smart2Stay, w tym 300 zł za palenie lub 3500 zł za uruchomienie alarmu przeciwpożarowego. Takie należności mogą być rozliczone z Zabezpieczenia wyłącznie w zakresie objętym odrębną, skuteczną zgodą i dopuszczonym przez operatora płatniczego; w innym przypadku są dochodzone odrębnie. Gościowi przysługuje prawo żądania zmniejszenia kary umownej na zasadach określonych w § 7 ust. 6 Regulaminu.

§ 5. Odpowiedzialność i zgłaszanie stanu pokoju

1. Gość odpowiada na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów za szkody wyrządzone z jego winy oraz — w zakresie przewidzianym prawem — za działania osób towarzyszących i odwiedzających oraz za szkody wyrządzone przez zwierzęta pozostające pod jego opieką.
2. Gość powinien po wejściu do pokoju lub apartamentu zgłosić recepcji zauważone uszkodzenia albo braki. Brak zgłoszenia nie pozbawia Gościa prawa do zakwestionowania późniejszego obciążenia, ale może utrudnić ustalenie czasu i przyczyny powstania szkody.
3. Gość powinien możliwie szybko zgłosić szkody powstałe podczas pobytu, aby umożliwić ograniczenie ich rozmiaru i sprawne rozliczenie.

§ 6. Stwierdzenie i dokumentowanie szkody

1. Smart2Stay może sprawdzić stan pokoju lub apartamentu przy wymeldowaniu albo niezwłocznie po jego opuszczeniu przez Gościa.
2. W przypadku stwierdzenia szkody Smart2Stay, odpowiednio do rodzaju zdarzenia:
 - a) sporządza protokół szkody na formularzu K-2;
 - b) wykonuje dokumentację zdjęciową albo nagranie;
 - c) ustala koszt naprawy, odtworzenia, zakupu rzeczy porównywalnej lub czyszczenia specjalistycznego;
 - d) zabezpiecza rachunek, fakturę, kosztorys, ofertę wykonawcy, raport systemowy lub inne dokumenty potwierdzające podstawę i wysokość należności.
3. Smart2Stay informuje Gościa o stwierdzonej szkodzie, podstawie odpowiedzialności oraz przewidywanej lub ostatecznej kwocie rozliczenia, wykorzystując dane kontaktowe podane w rezerwacji.
4. Smart2Stay wykazuje istnienie szkody, jej związek z pobytem i wysokość należności w zakresie, w jakim z tych okoliczności wywodzi obowiązek zapłaty.
5. Gość może zapoznać się z dokumentacją stanowiącą podstawę rozliczenia i zgłosić do niej uwagi.

§ 7. Ustalanie wysokości należności

1. Wysokość rozliczenia odpowiada rzeczywistemu, celowemu i ekonomicznie uzasadnionemu kosztowi usunięcia szkody.
2. Jeżeli rzecz może zostać naprawiona w sposób przywracający jej funkcjonalność i estetykę, podstawą rozliczenia jest co do zasady koszt naprawy, a nie koszt zakupu nowej rzeczy.
3. Jeżeli naprawa jest niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, podstawą może być koszt zakupu rzeczy o porównywalnych parametrach, z uwzględnieniem wieku, stanu i wcześniejszego zużycia rzeczy uszkodzonej.
4. W przypadku sprzątnięcia ponadstandardowego rozliczeniu podlegają wyłącznie koszty wykraczające poza standardowe przygotowanie pokoju po pobycie.

5. Smart2Stay nie zatrzymuje całej kwoty Zabezpieczenia, jeżeli rzeczywista i udokumentowana należność jest niższa.

§ 8. Zwolnienie i rozliczenie Zabezpieczenia

1. Jeżeli nie stwierdzono szkody, Smart2Stay zleca zwolnienie preautoryzacji albo zwrot kaucji niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od wymeldowania.
2. Kaucja gotówkowa jest w miarę możliwości zwracana przy wymeldowaniu po sprawdzeniu pokoju. Jeżeli nie jest to możliwe, zwrot następuje w uzgodniony sposób w terminie wskazanym w ust. 1.
3. Faktyczny termin ponownej dostępności środków objętych preautoryzacją albo zwracanych na kartę zależy także od banku wydającego kartę i może być dłuższy niż termin zlecenia zwolnienia lub zwrotu przez Smart2Stay.
4. Jeżeli stwierdzono szkodę, Smart2Stay przekazuje Gościowi pierwszą informację o zdarzeniu co do zasady w terminie 3 dni roboczych od wymeldowania.
5. Ostateczna decyzja Smart2Stay o rozliczeniu zapada w terminie 14 dni od wymeldowania. Jeżeli uzyskanie zewnętrznego kosztorysu, faktury lub opinii wymaga dłuższego czasu, Smart2Stay informuje Gościa o przyczynie i przewidywanym terminie zakończenia rozliczenia.
6. Do czasu rozliczenia Smart2Stay utrzymuje Zabezpieczenie wyłącznie w zakresie racjonalnie przewidywanego kosztu szkody, nie wyższym niż ustanowiona kwota Zabezpieczenia. Jeżeli procedura operatora płatniczego pozwala na zwolnienie części blokady, Smart2Stay niezwłocznie zwalnia część bezsporną. Jeżeli częściowe zwolnienie nie jest możliwe, Smart2Stay zwalnia całe Zabezpieczenie i dochodzi należności odrębnie.
7. **Preautoryzacja obowiązuje przez okres wynikający z zasad operatora płatniczego i organizacji kartowej i może wygasnąć przed zakończeniem rozliczenia.** Wygaśnięcie preautoryzacji nie oznacza uznania roszczenia ani zrzeczenia się go; w takim przypadku Smart2Stay zwraca się o zapłatę w odrębny sposób. Smart2Stay nie ustanawia nowej preautoryzacji bez odrębnej zgody posiadacza karty.
8. Po ustaleniu należności Smart2Stay może rozliczyć wyłącznie kwotę udokumentowaną. Pozostała część Zabezpieczenia jest niezwłocznie zwracana lub zwalniana.
9. Rozliczenie kwoty objętej preautoryzacją następuje wyłącznie w zakresie dopuszczonym przez zgodę posiadacza karty, procedurę operatora płatniczego i obowiązujące przepisy. Jeżeli procedura nie pozwala na obciążenie, Smart2Stay zwraca się o zapłatę w odrębny sposób.
10. Zwolnienie preautoryzacji odnotowuje się w systemie rezerwacyjnym. Zwrot kaucji gotówkowej albo przelewem potwierdza się pisemnie. W razie rozliczenia szkody Gość otrzymuje kopię protokołu i informację o kwocie.

§ 9. Szkada przekraczająca Zabezpieczenie

1. Jeżeli wysokość szkody przekracza kwotę Zabezpieczenia, rozliczone Zabezpieczenie może zostać zaliczone na poczet należności, a Smart2Stay może dochodzić pozostałej kwoty na zasadach ogólnych, po przedstawieniu podstawy i wysokości roszczenia.
2. Niniejsze Zasady nie stanowią zgody na automatyczne obciążenie karty kwotą przekraczającą prawidłowo ustanowione Zabezpieczenie ani kwotą nieobjętą skuteczną autoryzacją płatniczą.
3. Dochodzenie należności może nastąpić także z wykorzystaniem ustawowego prawa zastawu na rzeczach wniesionych, przysługującego Smart2Stay na podstawie art. 850 Kodeksu cywilnego.

§ 10. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Gość lub Rezerwujący może zakwestionować zasadność albo wysokość rozliczenia, składając reklamację na adres repcja@smart2stay.pl albo pisemnie na adres Smart2Stay Sp. z o.o., al. Krakowska 228, 02-219 Warszawa.
2. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać numer rezerwacji, opis zastrzeżeń, dokumenty dotyczące sprawy i oczekiwany sposób jej rozwiązania.
3. Smart2Stay udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji. Złożenie reklamacji nie ogranicza praw wynikających z obowiązujących przepisów.
4. Do reklamacji dotyczących Zabezpieczenia stosuje się odpowiednio § 13 Regulaminu Obiektów Smart2Stay, w tym postanowienia o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

5. Złożenie reklamacji nie wyłącza uprawnień Gościa wobec wydawcy karty płatniczej wynikających z przepisów o usługach płatniczych i z zasad organizacji kartowych.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności przepisy o odpowiedzialności odszkodowawczej, prawach konsumenta, wzorcach umownych oraz o autoryzacji transakcji płatniczych.
2. Żadne postanowienie Zasad nie wyłącza ani nie ogranicza praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
3. Zmiany Zasad nie wpływają na rezerwacje dokonane przed ich opublikowaniem, chyba że Rezerwujący wyraźnie zaakceptuje zmianę albo jest ona dla niego korzystna.
4. Zasady obowiązują od 27 lipca 2026 r.

APPENDIX 1 TO THE SMART2STAY PROPERTY RULES

SECURITY DEPOSIT AND PAYMENT CARD PRE-AUTHORISATION POLICY

for selected bookings at Smart2Stay properties

Version: 1.0	Effective from: 27 July 2026	Status: Effective document
--------------	------------------------------	----------------------------

KEY TERMS

Application	Only to bookings where the Security requirement was clearly disclosed before the booking contract was concluded.
Standard amount	PLN 500 for one room or apartment. For groups, multiple rooms and long stays, the amount is agreed individually before booking.
Form	Payment card pre-authorisation first; if unavailable — a refundable deposit by card, cash or a previously agreed bank transfer.
Scope	Actual and documented amounts connected with damage only. Normal wear and tear is excluded.
Release	Where no damage is identified, Smart2Stay requests release or return no later than 3 business days after check-out.
Not covered by Security	Contractual penalties under the Property Rules (PLN 300 / PLN 3,500) — pursued separately unless covered by separate valid consent.

§ 1. Scope and definitions

- This Policy sets out the rules for establishing, documenting, using, settling and releasing a security deposit or payment card pre-authorisation connected with a stay at Smart2Stay properties. It forms Appendix 1 to the Smart2Stay Property Rules.
- The Policy may apply to stays at:
 - Smart2Stay Magnolia — al. Krakowska 236A, 02-219 Warszawa;
 - Smart2Stay Pod Lipami — al. Krakowska 228, 02-219 Warszawa;
 - Smart2Stay Apartamenty — ul. Sabły 41, 02-174 Warszawa.
- The properties are managed by Smart2Stay Sp. z o.o., al. Krakowska 228, 02-219 Warszawa, Poland; Tax ID (NIP) 5223043138, REGON 362895798, KRS 0000583771; e-mail recepca@smart2stay.pl, telephone +48 696 070 040, referred to as "Smart2Stay".
- "Guest", "Main Guest", "Booker", "accompanying person", "Property" and "normal wear and tear" have the meanings given in § 1 of the Smart2Stay Property Rules. In addition:
 - Security** means payment card pre-authorisation or a refundable deposit;
 - pre-authorisation** means a temporary hold of a specified amount on a payment account, made only with the cardholder's consent to a hold of that amount; a pre-authorisation is not a debit;
 - normal wear and tear** means deterioration of the room, apartment or equipment resulting from proper use for its intended purpose.

§ 2. When the Policy applies

- Smart2Stay applies Security selectively. The requirement is binding only where its amount, form and purpose were disclosed before the booking contract was concluded and the Booker could save or reproduce this Policy.
- Security may be required in particular for:
 - apartment bookings;
 - bookings covering several rooms or group bookings;
 - long stays;

- d) other offers where the Security requirement was clearly stated before booking.
- 3. For bookings made through an intermediary platform (OTA), including Booking.com, the Policy applies only where the Security information was visible to the Booker before the booking was made.
- 4. For a booking made before this Policy was published, where Security was not previously disclosed, Security may be established only with the express consent of the Booker or of the person authorised to use the payment method.
- 5. Smart2Stay may waive Security in an individual case. A waiver does not create a right to a waiver for a future booking.
- 6. Security is not a precondition for Smart2Stay to pursue compensation. The rules on determining and documenting damage in § 6 and § 7 also apply where no Security has been established for a booking.

§ 3. Amount, form and timing

- 1. The standard Security amount is PLN 500 for each room or apartment covered by the booking, regardless of the number of nights.
- 2. For multiple-room, group or long-stay bookings, the aggregate Security amount may be agreed individually, provided that it is clearly disclosed and accepted before the booking contract is concluded.
- 3. Security is established at check-in, before keys are issued, at the 24-hour Smart2Stay Magnolia reception at al. Krakowska 236A in Warszawa.
- 4. Where, under the booking confirmation, access to the room or apartment is provided without a visit to reception, the time and method of establishing Security and of confirming it are agreed with the Booker before arrival. Access may be withheld until Security has been established.
- 5. The primary form of Security is payment card pre-authorisation. A pre-authorisation is made only for an amount agreed and accepted by the cardholder and is not a debit.
- 6. Where pre-authorisation is unavailable due to technical reasons, card type or the payment provider's rules, Smart2Stay may accept a refundable deposit:
 - a) by payment card;
 - b) in cash;
 - c) by bank transfer, only where the funds have been credited before keys are issued or where the transfer was agreed in advance for a corporate, group or long-stay booking.
- 7. A deposit paid by card is returned to the same card unless the parties agree another lawful method for technical reasons.
- 8. For a pre-authorisation or a card deposit, the payment terminal receipt is the record that Security has been established; Smart2Stay does not require the Guest to sign any separate document. For a cash deposit or bank transfer, the Guest receives a written confirmation on form K-1, stating at least the amount, date, booking number and the reception employee's signature.
- 9. The full card number, CVV, PIN or login details must never be recorded. A transaction reference and the last four card digits may be recorded where shown by the terminal.
- 10. The processing of personal data connected with Security is described in the Guest privacy notice, available on the Smart2Stay website and at reception.

§ 4. Purpose and scope

- 1. Security may be used only for actual, justified and documented amounts resulting from damage connected with the stay.
- 2. Security may cover in particular:
 - a) damage to or destruction of the room, apartment, equipment or common areas;
 - b) missing or lost equipment;
 - c) lost keys, access cards, remote controls or other access devices issued to the Guest;
 - d) non-standard cleaning costs, including disinfection or specialist cleaning, exceeding normal room preparation after a stay;
 - e) actual costs of remedying the effects of smoking, smoke, flooding or another incident;
 - f) damage caused by an animal in the Guest's care;

- g) other actual compensation amounts directly connected with the booking.
- 3. Normal wear and tear is excluded.
- 4. Security is not a contractual penalty and is not automatically forfeited in full merely because a rule has been breached.

Smoking and fire-alarm penalties. Establishing Security does not by itself authorise automatic collection of the contractual penalties under the Smart2Stay Property Rules, including PLN 300 for smoking or PLN 3,500 for triggering the fire alarm. Such an amount may be settled from Security only where covered by separate valid consent and permitted by the payment provider; otherwise it is pursued separately. The Guest has the right to request a reduction of a contractual penalty on the terms set out in § 7(6) of the Property Rules.

§ 5. Liability and reporting room condition

- 1. The Guest is liable under applicable law for damage caused through their fault and, to the extent provided by law, for the acts of accompanying persons and visitors, and for damage caused by animals in their care.
- 2. The Guest should promptly report any existing damage or missing items after entering the room or apartment. Failure to report does not remove the right to dispute a later charge, but may make it more difficult to establish when and how the damage occurred.
- 3. Damage occurring during the stay should be reported as soon as possible so that its extent can be limited and settlement handled efficiently.

§ 6. Inspection and evidence

- 1. Smart2Stay may inspect the room or apartment at check-out or promptly after the Guest has left.
- 2. Where damage is identified, Smart2Stay may, depending on the incident:
 - a) prepare a damage report on form K-2;
 - b) take photographs or recordings;
 - c) determine repair, restoration, comparable replacement or specialist cleaning costs;
 - d) retain invoices, estimates, contractor quotations, system reports or other documents supporting the basis and the amount.
- 3. Smart2Stay informs the Guest of the damage, the basis of liability and the estimated or final amount, using the contact details supplied with the booking.
- 4. Smart2Stay demonstrates the damage, its connection with the stay and the amount claimed to the extent that it relies on those facts to require payment.
- 5. The Guest may inspect the documentation on which the settlement is based and submit comments on it.

§ 7. Calculation of the amount due

- 1. Any settlement corresponds to the actual, necessary and economically justified cost of remedying the damage.
- 2. Where repair can restore functionality and appearance, the repair cost is normally used rather than the cost of a new item.
- 3. Where repair is impossible or uneconomic, the cost of a comparable replacement may be used, taking account of the damaged item's age, condition and prior wear.
- 4. Non-standard cleaning charges are limited to costs exceeding standard room preparation after a stay.
- 5. Smart2Stay does not retain the full Security where the actual documented amount is lower.

§ 8. Release and settlement

- 1. Where no damage is identified, Smart2Stay requests release of the pre-authorisation or return of the deposit promptly and no later than 3 business days after check-out.
- 2. A cash deposit is returned at check-out after inspection where possible. Otherwise it is returned by an agreed method within the period stated in paragraph 1.

3. The actual time when pre-authorised or card-refunded funds become available also depends on the card-issuing bank and may be longer than the time taken by Smart2Stay to request release or return.
4. Where damage is identified, Smart2Stay normally sends initial information within 3 business days after check-out.
5. Smart2Stay's final settlement decision is made within 14 days after check-out. Where an external estimate, invoice or opinion takes longer, Smart2Stay informs the Guest of the reason and the expected completion date.
6. Pending settlement, Smart2Stay maintains Security only up to the reasonably expected cost of the damage and not above the amount established. Where the payment provider's procedure allows a partial release of the hold, Smart2Stay promptly releases the undisputed part. Where a partial release is not possible, Smart2Stay releases the whole Security and pursues the amount due separately.
7. **A pre-authorisation remains valid for the period determined by the payment provider's and card scheme's rules and may expire before settlement is completed.** Expiry of a pre-authorisation is neither an acknowledgement nor a waiver of the claim; in that case Smart2Stay requests payment separately. Smart2Stay does not establish a new pre-authorisation without the cardholder's separate consent.
8. Only a documented amount may be settled. Any remaining balance is released or returned promptly.
9. A pre-authorised amount may be completed only to the extent permitted by the cardholder's consent, the payment provider's procedure and applicable law. Otherwise, Smart2Stay requests payment separately.
10. Release of a pre-authorisation is recorded in the booking system. The return of a cash or bank transfer deposit is confirmed in writing. Where damage is settled, the Guest receives a copy of the report and information on the amount.

§ 9. Damage exceeding Security

1. Where damage exceeds Security, the settled amount may be credited towards the claim and Smart2Stay may pursue the balance under general law after providing the basis and calculation.
2. This Policy does not authorise an automatic card charge exceeding validly established Security or an amount not covered by effective payment authorisation.
3. Amounts due may also be pursued by exercising the statutory lien over property brought in, available to Smart2Stay under Article 850 of the Polish Civil Code.

§ 10. Complaints and out-of-court dispute resolution

1. The Guest or Booker may challenge the basis or amount of a settlement by e-mail to recepca@smart2stay.pl or in writing to Smart2Stay Sp. z o.o., al. Krakowska 228, 02-219 Warszawa, Poland.
2. Where possible, the complaint should include the booking number, the objections, relevant documents and the requested solution.
3. Smart2Stay responds without undue delay and no later than 14 days after receipt. Submitting a complaint does not limit any rights under applicable law.
4. § 13 of the Smart2Stay Property Rules, including its provisions on out-of-court consumer dispute resolution, applies accordingly to complaints concerning Security.
5. Submitting a complaint does not affect the Guest's rights against the card issuer under payment services law and card scheme rules.

§ 11. Final provisions

1. Polish law applies to matters not covered by this Policy, including liability for damage, consumer rights, standard contract terms and the authorisation of payment transactions.
2. Nothing in this Policy excludes or limits mandatory consumer rights.
3. Changes do not affect bookings made before publication unless expressly accepted by the Booker or beneficial to the Booker.
4. This Policy is effective from 27 July 2026.