

## REGULAMIN WYNAJMU APARTAMENTÓW hotelOVE.pl

### § 1

1. Niniejszy Regulamin (dalej Regulamin) określa warunki wynajmu apartamentów na cele wypoczynkowe i biznesowe wraz z pełnym wyposażeniem, usytuowanych w obiektach hotelOVE położonych w Karpaczu (dalej: obiekt), oraz warunki dokonywania rezerwacji apartamentów.
2. Definicje:
  - 1) **OPERATOR:** Sylwia Kasprzak zamieszkała przy ul. Uznańskiego 2, 50—570 Wrocław, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą CUADRO SYLWIA KASPRZAK, wpisaną do ewidencji działalności gospodarczej w Urzędzie Miasta Wrocław pod nr 198122, NIP 691-168-54-31
  - 2) **KLIENT:** osoba fizyczna bądź osoba prawna dokonująca rezerwacji apartamentu i/lub korzystająca z apartamentu na podstawie umowy najmu zawartej z Operatorem;
  - 3) **NAJEM :** umowa najmu apartamentu w celach wypoczynkowych lub biznesowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny, do której nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie kodeksu cywilnego;
  - 4) **OPIEKUN KLIENTA** – przedstawiciel Operatora uprawniony do dokonywania w imieniu i na rzecz Operatora czynności określonych w Regulaminie;
  - 5) **STRONY:** występujący łącznie Klient i Operator;
  - 6) **KAUCJA REZERWACYJNA** – opłata wnoszona przez Klienta na konto bankowe Operatora, stanowiąca równowartość 20% kwoty czynszu najmu apartamentu, stanowiąca zabezpieczenie kosztów przygotowania apartamentu, która podlega zwrotowi na konto Klienta wyłącznie w przypadku odwołania rezerwacji maksymalnie na 7 dni przed dniem rozpoczęcia rezerwacji (najmu).
  - 7) **OBIEKT** – nieruchomości/nieruchomości wraz z terenem do nich prowadzącym, na terenie których położony jest apartament oraz pomieszczenia, w tym miejsca postojowe parkingu służące do użytku przez Klienta oraz osoby i zwierzęta korzystające z apartamentu.

### § 2

Niniejszy Regulamin określa zasady wynajmu i korzystania z apartamentów w celach wypoczynkowych lub biznesowych Operatora, które są udostępniane przez Operatora lub jego kontrahentów za pośrednictwem stron i serwisów internetowych. Zakres świadczeń objętych umową, do których zobowiązany jest Operator obejmuje wynajem apartamentu wraz z wyposażeniem oraz te świadczenia, które zostały objęte złożonym przez Klienta oraz przyjętym przez Operatora zamówieniem (rezerwacją), włączając w to świadczenia zamówione u Opiekuna Klienta i opłacone na miejscu.

### § 3

1. Klient dokonuje rezerwacji apartamentu poprzez:
  - 1) wypełnienie formularza zgłoszeniowego, dostępnego za pośrednictwem stron i serwisów internetowych Operatora lub jego kontrahentów, chyba że złożenie zamówienia jest dokonywane przez Klienta telefonicznie, e-mailowo lub osobiście, oraz
  - 2) przesłanie wypełnionego formularza zawierającego kompletne wymagane dane, w tym wykaz dodatkowych usług, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub złożenie zamówienia telefonicznie, drogą pocztową, za pośrednictwem faksu, osobiście w siedzibie Operatora lub złożonego u Opiekuna Klienta, oraz
  - 3) otrzymanie przez Klienta potwierdzenia ze strony Operatora (w formie wiadomości elektronicznej) terminu rezerwacji apartamentu oraz ilości osób uprawnionych do pobytu w apartamencie w zarezerwowanym terminie oraz zakresu usług dodatkowych, oraz
  - 4) wpłatę przez Klienta kaucji rezerwacyjnej w kwocie odpowiadającej równowartości 20% całkowitej ceny najmu na podane w wiadomości elektronicznej Operatora, o której mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu, konto bankowe Operatora w wymaganym terminie.
2. Wykonanie przez Klienta czynności wskazanych w ust. 1 pkt. 2 niniejszego paragrafu stanowi jednocześnie potwierdzenie, że Klient zapoznał się i zaakceptował postanowienia Regulaminu oraz Zasad korzystania z apartamentu, które znajdują się na stronie internetowej Operatora o adresie: [www.hotelove.pl](http://www.hotelove.pl).

3. Rezerwacja apartamentu jest dokonana z chwilą potwierdzenia przez Operatora przyjęcia rezerwacji Klienta oraz wpłaty przez Klienta kaucji rezerwacyjnej, tj.: uznania rachunku bankowego Operatora środkami pieniężnymi stanowiącymi równowartość kwoty kaucji rezerwacyjnej.
4. Potwierdzenie przyjęcia rezerwacji przez Operatora następuje poprzez wysłanie przez Operatora do Klienta wiadomości elektronicznej zawierającej potwierdzenie rezerwacji, co nastąpi w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania przez Operatora od Klienta formularza rezerwacji lub otrzymania zamówienia odpowiednio drogą telefoniczną lub osobiście.
5. Jeżeli rezerwacja z jakichkolwiek przyczyn nie może zostać zaakceptowana przez Operatora, Klient otrzymuje ze strony Operatora wiadomość elektroniczną informującą o braku akceptacji rezerwacji. Brak potwierdzenia rezerwacji przez Operatora w ciągu 24 godzin od jej złożenia przez Klienta jest równoznaczny w skutkach z odmową akceptacji rezerwacji przez Operatora.
6. Klient jest zobowiązany wpłacić kaucję rezerwacyjną w terminie do 2 dni roboczych (decyduje dzień uznania rachunku bankowego Operatora) od dnia otrzymania ze strony Operatora wiadomości elektronicznej o potwierdzeniu przyjęcia rezerwacji Klienta.
7. Po dokonaniu rezerwacji Klient otrzyma ze strony Operatora dodatkową wiadomość elektroniczną z potwierdzeniem zaksięgowania kaucji rezerwacyjnej na koncie Operatora oraz dalszymi informacjami niezbędnymi do realizacji pobytu przez Klienta.
8. W przypadku braku wpływu kaucji rezerwacyjnej na rachunek bankowy Operatora w terminie, o którym mowa w pkt. 6 niniejszego paragrafu, rezerwacja nie zostaje dokonana, a Klient otrzyma informację o braku dokonania rezerwacji.

#### § 4

1. Zmiana rezerwacji może obejmować zmianę apartamentu lub zmianę terminu najmu, przy czym za każdym razem wymaga to pisemnej zgody Operatora i jest uzależnione odpowiednio od dostępnego aktualnie zasobu apartamentów i/lub wolnych terminów. Zmiana rezerwacji w zakresie terminu najmu jest możliwa wyłącznie dwukrotnie. W przypadku dokonania przez Klienta trzeciej zmiany rezerwacji Klient pozostaje związany rezerwacją dokonaną w trakcie drugiej zmiany rezerwacji.
2. Zmiana rezerwacji jest możliwa wyłącznie po dokonaniu rezerwacji, w szczególności wpłaceniu przez Klienta kaucji rezerwacyjnej za pobyt zgodnie ze złożoną poprzednio rezerwacją.
3. Zmiany rezerwacji Klient dokonuje poprzez anulowanie poprzedniej rezerwacji i dokonanie nowej rezerwacji, w sposób opisany w §3 niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku przyjęcia przez Operatora do realizacji zmienionej przez Klienta rezerwacji, kaucja rezerwacyjna wpłacona na poczet poprzedniej rezerwacji podlega zaliczeniu na poczet nowej rezerwacji, zaś jej zwrot możliwy jest wyłącznie w przypadku wniesienia przez Klienta ceny najmu oraz opłaty klimatycznej w pełnej wysokości zgodnie ze zmienioną, nową, rezerwacją.
5. Operator zastrzega sobie prawo do anulowania dokonanej rezerwacji lub zmiany terminu najmu i/lub apartamentu w przypadku wystąpienia sytuacji losowych uniemożliwiających realizację dokonanej rezerwacji (np. awaria ogrzewania, przerwa w dostawie energii elektrycznej, itp.). W takim przypadku, Operator za zgodą Klienta, dokonuje zmiany terminu i/lub apartamentu, zaliczając wpłaconą kaucję rezerwacyjną na poczet nowej rezerwacji, lub w przypadku braku wyrażenia zgody przez Klienta na zmianę rezerwacji dokonuje zwrotu wpłaconej kaucji rezerwacyjnej w nominalnej wpłaconej przez Klienta wysokości.
6. W przypadku uzgodnienia między Stronami zmiany rezerwacji z przyczyn losowych, o których mowa w ust. 5, polegającej na zmianie apartamentu, Klient nie ponosi z tego tytułu dodatkowych kosztów.

#### § 5

1. Wydanie apartamentu Klientowi w pierwszym dniu najmu następuje nie wcześniej niż o godzinie 15.00, chyba że wcześniejsze wydanie apartamentu zostanie indywidualnie uzgodnione na piśmie z Operatorem lub Opiekunem Klienta.
2. Klient zobowiązany jest poinformować Operatora lub Opiekuna Klienta o planowanej godzinie przyjazdu, najpóźniej na 4 (cztery) godziny przed przyjazdem, chyba że Strony uzgodniły inaczej stosownie do postanowień ust. 1 niniejszego paragrafu. Klient zobowiązany jest natychmiast poinformować na piśmie Operatora lub Opiekuna Klienta o braku możliwości dotarcia na umówioną wcześniej godzinę. Operator nie ponosi

odpowiedzialności wobec Klienta za ewentualne opóźnienia w wydaniu apartamentu spowodowane brakiem właściwego zawiadomienia o godzinie przyjazdu.

3. Wydanie apartamentu następuje na podstawie okazanego Opiekunowi Klienta ważnego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość Klienta poprzez przekazanie kluczy do apartamentu lub kodu otwierającego zamek elektroniczny. Na życzenie Klienta Opiekun Klienta dokonuje prezentacji apartamentu i zapoznaje Klienta z jego wyposażeniem. Opiekun Klienta ma prawo do zweryfikowania tożsamości osób przebywających w apartamencie lub na terenie obiektu w każdym czasie.
4. Zasady korzystania przez Klienta z apartamentu, w tym w szczególności z jego wyposażenia reguluje niniejszy dokument, „Zasady korzystania” dostępne na stronie Operatora [www.hotelove.pl](http://www.hotelove.pl) oraz w apartamencie., a także instrukcje obsługi urządzeń elektrycznych i elektronicznych, które również znajdują się w apartamencie.
5. Wydanie apartamentu Klientowi do korzystania następuje pod warunkiem podpisania przez Klienta umowy najmu oraz uiszczenia przez Klienta z góry całości ceny najmu (czynsz najmu oraz świadczenia dodatkowe) oraz opłaty klimatycznej, tj. kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy ceną najmu i opłatą klimatyczną a wpłaconą kwotą kaucji rezerwacyjnej, która ulega zaliczeniu na poczet ceny najmu i opłaty klimatycznej.
6. Wysokość cena najmu oraz opłaty klimatycznej wynika z umowy najmu.
7. Najpóźniej z chwilą wydania Klientowi apartamentu Strony zawierają umowę najmu w formie pisemnej. Strony dopuszczają wyminę podpisanych przez każdą ze stron umów najmu drogą elektroniczną; oryginał podpisanej umowy najmu Strony wydadzą sobie najpóźniej w pierwszej dobie trwania najmu. Wydanie apartamentu następuje z chwilą wydania Klientowi przez Opiekuna Klienta kluczy do apartamentu lub kodu otwierającego zamek elektroniczny.
8. Opiekun Klienta może odmówić wydania kluczy lub kodu do apartamentu (wydania apartamentu) osobom pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowujących się agresywnie, bądź nieadekwatnie do sytuacji lub stwarzających zagrożenie dla osób lub mienia, jak również w przypadkach, gdy okoliczności będą wskazywać na prawdopodobieństwo naruszenia przez Klienta postanowień umowy, Regulaminu, Zasad korzystania z apartamentu i/lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Klient zobowiązany jest do natychmiastowego poinformowania Opiekuna Klienta (nie później jednak niż na 1 (jedną) godzinę od chwili wydania Klientowi apartamentu) o wszelkich uszkodzeniach zastanych w apartamencie lub brakach pod rygorem uznania, że apartament został wydany w stanie prawidłowym, kompletnym i zgodnym z umową.
10. W przypadku, gdy złożona przez Klienta i przyjęta do realizacji przez Operatora rezerwacja obejmuje również pomieszczenie gospodarcze, Opiekun Klienta wraz z wydaniem Klientowi kluczy do apartamentu przekazuje również klucze do pomieszczenia gospodarczego. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczące apartamentu stosuje się odpowiednio także do pomieszczenia gospodarczego.
11. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia/zniszczenia powstałe w apartamencie lub obiekcie, na terenie którego położony jest apartament, za wyjątkiem szkód będących wynikiem siły wyższej; klient zobowiązany jest do pokrycia wszelkich powstałych szkód. Klient ponosi odpowiedzialność jak za własne działania i zaniechania za działania i zaniechania osób/zwierząt korzystających z apartamentu/obiektu lub wpuszczonych do apartamentu/obiektu, a także za szkody wyrządzone przez rzeczy wniesione na teren apartamentu/obiektu. Klient zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia Opiekunowi Klienta wszelkich szkód powstałych w mieniu Operatora. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie powstałe z tego tytułu szkody. Klient ponosi również pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osoby/zwierzęta, które dostały się do apartamentu i/lub innych części obiektu na skutek braku odpowiedniego i wymaganego zabezpieczenia apartamentu przez Klienta przed dostępem ze strony osób niepowołanych/zwierząt.
12. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za rzeczy Klienta i innych osób korzystających lub wpuszczonych do apartamentu, które zostały wniesione do apartamentu lub na teren obiektu zarówno w czasie trwania umowy najmu, jak i po jej zakończeniu.

## § 6

1. Liczba osób uprawnionych do korzystania z apartamentu jest ograniczona do podanej przez Klienta i zaakceptowanej przez Operatora w potwierdzeniu rezerwacji i umowie najmu.
2. Dopuszcza się możliwość pobytu zwierząt domowych w apartamencie za dodatkową opłatą oraz za zgodą Operatora wyrażoną w potwierdzeniu rezerwacji.

3. W apartamencie/obiekcie obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu oraz używania ognia. W przypadku stwierdzenia palenia tytoniu w apartamencie/obiekcie lub używania ognia Klient zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości 300 zł za każdy taki przypadek. Wskazana wyżej kara podlega zapłacie najpóźniej w dniu zakończenia umowy najmu.
4. W apartamencie obowiązuje cisza nocna w godzinach od 22.00 do 7.00 rano.
5. Klient nie może oddawać apartamentu w podnajem.
6. Klient nie może przekazywać/udostępniać apartamentu osobom trzecim do korzystania pod jakimkolwiek tytułem bez zgody Operatora wyrażonej w formie pisemnej.
7. Klient nie ma prawa bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora dokonywać jakichkolwiek napraw lub zmian w apartamencie lub obiekcie. O konieczności dokonania napraw lub zmian Klient zobowiązany jest natychmiast poinformować Opiekuna Klienta. Klientowi nie przysługuje prawo kierowania względem Operatora jakichkolwiek roszczeń w związku z wykonaniem bądź niewykonaniem przez Opiekuna Klienta zmian, za wyjątkiem żądania utrzymania apartamentu w stanie w jakim znajdował się on w momencie wydania go Klientowi.
8. W czasie trwania najmu Klient zobowiązany jest do utrzymywania apartamentu oraz jego zwrotu w stanie, w jakim apartament został mu wydany za wyjątkiem artykułów higienicznych.
9. Oddalając się z apartamentu Klient ma obowiązek odpowiednio pozamykać i zabezpieczyć apartament przed dostępem ze strony niepowołanych osób/zwierząt, z zastrzeżeniem ust. 11 niniejszego paragrafu.
10. Opiekunowi Klienta w każdym czasie przysługuje prawo wstępu do apartamentu celem usunięcia awarii lub w razie powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że Klient narusza zapisy Regulaminu, Zasad korzystania z apartamentu i/lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
11. W przypadku gdy po wejściu Opiekuna Klienta do apartamentu, zgodnie z uprawnieniami wskazanymi w ust. 10 Klient nie będzie obecny w apartamencie, Opiekun Klienta niezwłocznie skontaktuje się z Klientem informując go o wykonaniu prawa wstępu oraz celu tych czynności.
12. Zwrot apartamentu w ostatnim dniu trwania najmu następuje nie później niż do godziny 11.00. Zwrot apartamentu po godzinie 11.00 wymaga wcześniejszej pisemnej zgody Operatora. W razie braku wyrażenia takiej zgody przez Operatora w formie pisemnej pod rygorem nieważności stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 14 niniejszego paragrafu.
13. Z chwilą zakończenia okresu najmu, wydane uprzednio Klientowi klucze odbiera Opiekun Klienta w obecności Klienta, chyba, że zgodnie z postanowieniami ustępu poprzedzającego uzgodniono inaczej.
14. W razie niedokonania zwrotu apartamentu po zakończeniu najmu w myśl postanowień niniejszego Regulaminu Klient zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości dwukrotności aktualnej ceny za dany apartament określonej na stronie www.hotelove.pl za każdą kolejną rozpoczętą dobę po dacie zakończenia okresu najmu
15. Postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące apartamentów stosuje się odpowiednio do udostępnionych pomieszczeń gospodarczych i miejsca postojowego na terenie parkingu.

## § 7

1. W czynsz najmu apartamentu wliczone są koszty:
  - 1) mediów:
    - a) energii elektrycznej,
    - b) wody,
    - c) gazu,
    - d) odprowadzania ścieków,
    - e) wywozu śmieci,
    - f) dostępu do sieci internet (o ile apartament posiada takowe łącze),
    - g) opłat z tytułu dostępu do telewizji kablowej,
  - 2) wskazanego przez Operatora oznakowanego miejsca postojowego - do wyłącznego korzystania przez Klienta.
  - 3) pomieszczenia gospodarczego (narciarni/rowerowni) usytuowanego w piwnicy budynku, w którym znajduje się apartament.
2. Najpóźniej z chwilą wydania apartamentu Klient zobowiązany jest do uiszczenia Opiekunowi Klienta podatku lokalnego w postaci tzw. „opłaty klimatycznej”, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
3. Umowa najmu jest zawierana na czas określony. Niewykorzystanie przez Klienta zamówionych i opłaconych świadczeń, co do których spełnienia Operator pozostawał w gotowości, w tym opuszczenie apartamentu przed

upływem okresu, na który umowa najmu została zawarta, nie uprawnia Klienta do żądania jakichkolwiek roszczeń od Operatora, jak na przykład zwrotu części ceny najmu za niewykorzystany czas pobytu..

## § 8

1. Klient ma prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia zastrzeżeń w jakości świadczonej przez Operatora usługi.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje biuro obsługi Operatora w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Reklamacja powinna być złożona przez Klienta niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych przez Operatora usług ale nie później niż w dniu zakończenia rezerwacji.
4. Reklamacje rozpoznawane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w maksymalnym terminie 14 dni od daty prawidłowego zgłoszenia.

## § 9

1. Dane teleadresowe, w tym adres poczty elektronicznej oraz nr telefonu i faksu dla kontaktów z Operatorem/ Opiekunem Klienta w sprawach dotyczących wynajmu apartamentu, w tym rezerwacji oraz uzgodnień dotyczących wydania apartamentu, zamieszczone są na stronie internetowej Operatora [www.hotelove.pl](http://www.hotelove.pl)
2. Korespondencja do Operatora ma być kierowana również na adres: CUADRO Sylwia Kasprzak ul. Uznańskiego 2, 50—570 Wrocław.
3. W przypadku Klienta adresem do korespondencji pozostaje adres poczty elektronicznej lub adres miejsca zamieszkania podany przez Klienta w formularzu zgłoszeniowym/zamówieniu. Klient zobowiązany jest każdorazowo poinformować Operatora na piśmie o każdej zmianie podanych danych. W razie braku takiego powiadomienia doręczenia dokonywane zgodnie z danymi podanymi w formularzu zgłoszeniowym/zamówieniu uznawane są za w pełni skuteczne.
4. Prawem właściwym dla sporów pomiędzy Klientem a Operatorem jest prawo polskie.
5. Spory rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Operatora, tj.: Sąd powszechny we Wrocławiu.
6. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Zmiany w Regulaminie, z zastrzeżeniem ust. 6, wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania na stronie internetowej Operatora [www.hotelove.pl](http://www.hotelove.pl).
7. Zmiany, o których mowa w ust. 5 dotyczą umów najmu zawartych po ich wprowadzeniu. W przypadku umów najmu zawartych przed wprowadzeniem zmian Regulaminu Klienta obowiązują postanowienia Regulaminu w kształcie obowiązującym w dniu zawarcia umowy najmu.