

REGULAMIN

rezerwacji i krótkoterminowego najmu lokali ShortStayPoland

§ 1 Postanowienia Ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji oraz pobytu w lokalach obsługiwanych przez spółkę Hosthelper Sp. z o.o. z/s w Warszawie (adres: ul. Warecka 11, 00-034 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000601230, NIP: 5223053846, REGON: 363714043, zwaną w dalszej części Regulaminu „ShortStayPoland” lub „Hosthelper”, a także prawa i obowiązki stron tj. Klienta oraz ShortStayPoland, w tym zasady płatności, reklamacji i odpowiedzialności.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy krótkoterminowego najmu lokalu zawieraną z Klientem poprzez portal ShortStayPoland, inny portal pośredniczący na którym znajdują się oferty ShortStayPoland, telefonicznie lub mailowo. Dokonanie rezerwacji jest jednoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu, z treścią którego Klient ma możliwość zapoznania się na stronie www.shortstaypoland.com/regulamin.
3. Właścicielem ShortStayPoland.com jest Hosthelper sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

§ 2 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest krótkoterminowy najem lokalu oferowanego przez ShortStayPoland za pośrednictwem www.shortstaypoland.com, innych portali, na których znajdują się oferty ShortStayPoland, telefoniczne lub mailowo.
2. ShortStayPoland, po dokonaniu rezerwacji przez Klienta, wypełnieniu przez Klienta elektronicznej karty meldunkowej oraz zaksięgowaniu przez ShortStayPoland należnego jej wynagrodzenia, zobowiązana jest do udostępnienia Klientowi lokalu zgodnego z opisem zawartym w ofercie, w terminach określonych w rezerwacji.
3. Dokonanie rezerwacji przez Klienta, zarówno poprzez serwis internetowy jak i mailowo czy telefonicznie, jak i wypełnienie przez Klienta udostępnionej mu elektronicznej karty meldunkowej jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz regulaminów portali internetowych na których dostępna jest oferta, a także z zawarciem Umowy o krótkoterminowy najem lokalu pomiędzy Klientem i ShortStayPoland, co znajduje swoje potwierdzenie w wypełnionej przez Klienta elektronicznej karcie meldunkowej.



§ 3 Rezerwacja i Zasady Płatności

1. Rezerwację uznaje się za dokonaną po otrzymaniu przez Klienta od ShortStayPoland lub portalu wykorzystanego podczas procesu rezerwacji, potwierdzenia rezerwacji (email, aplikacja).
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania potwierdzenia (w przypadku rezerwacji dokonanych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej), uiścić opłatę za dokonaną rezerwację oraz opłatę za sprzątnięcie (jeśli dotyczy), jak i wypełnić udostępnioną mu elektroniczną kartę meldunkową. Sposób zapłaty jest każdorazowo wskazywany przez ShortStayPoland i może się różnić w zależności od rezerwacji oraz kanału, za pośrednictwem którego została ona dokonana.
3. Brak wpłaty lub wypełnienia przez Klienta udostępnionej mu elektronicznej karty meldunkowej, o których mowa w § 3 ust. 2 powyżej, kreuje po stronie ShortStayPoland prawo do odstąpienia od umowy. O skorzystaniu z tego uprawnienia ShortStayPoland niezwłocznie informuje Klienta a rezerwacja zostanie anulowana.
4. W sytuacji, kiedy Klient dokonał rezerwacji na pobyt rozpoczynający się tego samego dnia zobowiązany jest do zapłaty za rezerwację gotówką lub w sposób umożliwiający natychmiastowe zaksięgowanie środków na rachunku bankowym ShortStayPoland i niezwłocznego wypełnienia udostępnionej mu elektronicznej kart meldunkowej. Ponadto, na żądanie ShortStayPoland, Klient jest zobowiązany do przedstawienia w dowolnej formie (wydruk, pdf) i dowolnym nośniku (papier, smartfon, laptop) potwierdzenia przelewu na rzecz ShortStayPoland należnego jej wynagrodzenia.
5. W przypadku braku zaksięgowania przez ShortStayPoland należnego jej wynagrodzenia lub braku niezwłocznego wypełnienia przez Klienta elektronicznej karty meldunkowej, ShortStayPoland uprawniona jest do odmowy wydania Klientowi kluczy do lokalu objętego rezerwacją.
6. W przypadku płatności przelewem bankowym płatność uznaje się za dokonaną w dniu uznania rachunku bankowego ShortStayPoland.
7. Klient zobowiązany jest do przekazania informacji niezbędnych do procesu rezerwacji (w szczególności imienia i nazwiska, numeru telefonu kontaktowego, adresu poczty elektronicznej), jednocześnie oświadczając o ich prawdziwości, pod rygorem przyjęcia, że rezerwacja nie została dokonana.
8. Przelewu należy dokonać na konto 06 1950 0001 2006 3123 9027 0002 w tytule wpisując swoje imię, nazwisko, nr rezerwacji i nazwę apartamentu.



§ 4 Anulowanie rezerwacji

1. Klient może bezpłatnie anulować rezerwację do 3 dni przed jej rozpoczęciem (liczonym od standardowej godziny zameldowania).
2. W przypadku anulowania przez Klienta rezerwacji na mniej niż 3 dni przed jej rozpoczęciem lub w trakcie jej trwania, Klientowi nie przysługuje zwrot kwoty rezerwacji.
3. W razie wystąpienia siły wyższej, która uniemożliwia Klientowi pobyt w lokalu, a na które ShortStayPoland nie ma wpływu, ShortStayPoland ma prawo przenieść Klienta do innego lokalu o tym samym lub wyższym standardzie lub anulować rezerwację, gdy nie ma możliwości zapewnienia alternatywnego lokalu.
4. W przypadku anulowania rezerwacji, o której mowa w § 4 ust.3 powyżej, ShortStayPoland zobowiązany jest wypłacić Klientowi kwotę rezerwacji odpowiadającą pozostałym dniom rezerwacji, zaś Klientowi nie przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania lub zadośćuczynienia w jakiegokolwiek wysokości.
5. Zmiana terminu rezerwacji lub zmiana wybranego lokalu możliwa jest wyłącznie za porozumieniem stron. W przypadku braku porozumienia stron stosuje się § 4 ust. 1.
6. W przypadku sytuacji, w której ShortStayPoland, z przyczyn od niego niezależnych, zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy przed rozpoczęciem pobytu, w szczególności zmienić zarezerwowany lokal lub termin rezerwacji, niezwłocznie zawiadamia o tym Klienta, który powinien niezwłocznie poinformować ShortStayPoland, czy:
 - a. akceptuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - b. odstępuje od Umowy, co wiąże się z niezwłocznym zwrotem na rzecz Klienta wszystkich wniesionych świadczeń.
7. ShortStayPoland pobiera od Klienta kaucję zwrotną na zabezpieczenie kosztów usunięcia ewentualnych szkód w lokalu lub też nieopłaconego przez Klienta wynagrodzenia należnego ShortStayPoland z tytułu zawartej między stronami umowy w wysokości 500 zł za pobyt. W przypadku rezerwacji, których okres obejmuje noc Sylwestrową, wysokość kaucji zwrotnej wynosi 1000 zł. Kaucja zwrotna pobierana jest przelewem na rachunek bankowy lub w formie blokady obciążającej kartę kredytową Klienta. W przypadku obciążenia karty kredytowej ShortStayPoland wystawia potwierdzenie autoryzacji. Wysokość kaucji zwrotnej każdorazowo może być także przedmiotem indywidualnych ustaleń podjętych przez ShortStayPoland z Klientem.



8. W przypadku niestwierdzenia okoliczności uprawniających ShortStayPoland do zatrzymania kaucji w całości lub jej części jest ona Klientowi zwracana w ciągu 24 godzin od wymeldowania poprzez odblokowanie obciążenia karty kredytowej, bądź przelewem na rachunek bankowy.
9. W razie stwierdzenia przez ShortStayPoland uszkodzeń w lokalu, których nie odnotowano przy zameldowaniu lub też braku pokrycia przez Klienta należnego ShortStayPoland wynagrodzenia w jakiegokolwiek części, Klientowi zostanie potrącona z Kaucji Zwrotnej kwota w wysokości równoważności kosztów naprawy powstałych szkód lub też nieopłaconej części należnego ShortStayPoland wynagrodzenia. W przypadku, gdy kwota Kaucji Zwrotnej nie wystarczy dla pokrycia szkód lub nieopłaconej części wynagrodzenia, o których mowa w zdaniu poprzednim, Klient obowiązany jest do pokrycia różnicy. Powyższe nie wyłącza uprawnień ShortStayPoland do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 5 Warunki Pobytu

1. Doba hotelowa rozpoczyna się nie wcześniej niż o godzinie 15:00 pierwszego dnia określonego w Umowie i kończy ostatniego dnia o godzinie 10.00. W przypadku apartamentów zlokalizowanych przy ul. Kazimierza Wielkiego 16 w Warszawie, Apartamentów Lalka przy ul. Krakowskie Przedmieście 6 w Lublinie, jak i oferowanych przez ShortStayPoland apartamentów z linii Premium doba hotelowa kończy się ostatniego dnia określonego w Umowie o godzinie 12:00.
2. Opuszczenie lokalu po godzinie 10:00 (lub 12:00 dla wskazanych w ust. 1 apartamentów) ostatniego dnia pobytu możliwe jest wyłącznie po wcześniejszym telefonicznym lub e-mailowym uzgodnieniu z ShortStayPoland i otrzymaniu zgody ShortStayPoland. W razie opuszczenia lokalu po godzinie 10:00 (lub 12:00 dla wskazanych w ust. 1 apartamentów) ostatniego dnia pobytu bez uzgodnienia z ShortStayPoland, zostanie nałożona na Klienta dodatkowa opłata w wysokości 500 zł, którą Klient zobowiązuje się zapłacić do 2 dni od ostatniego dnia pobytu określonego w łączącej strony Umowie. Kwota ta może także zostać pobrana z kwoty kaucji zwrotnej, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. W przypadku pozostawienia bagażu w lokalu po godzinie 10.00 (lub 12:00 dla wskazanych w ust. 1 apartamentów) w ostatnim dniu pobytu zostanie on usunięty z mieszkania a na Klienta zostanie nałożona dodatkowa opłata w wysokości 500 zł która może zostać pobrana z kwoty kaucji zwrotnej, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę.
3. W lokalu obowiązuje cisza nocna w godzinach 22:00 – 6:00. Jej nieprzestrzeganie również może pociągnąć za sobą dodatkowe opłaty oraz interwencję służb porządkowych.



4. W dniu rozpoczęcia pobytu następuje wydanie kluczy w biurze ShortStayPoland (z wyjątkiem sytuacji, w której miejsce i sposób wydania kluczy zostały uzgodnione indywidualnie, w szczególności przy lokalach posiadających zameldowanie zdalne) w godzinach 15:00-20:00. Wcześniejsze zameldowanie jest możliwe tylko i wyłącznie po konsultacji i zgodzie ShortStayPoland. ShortStayPoland nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za ewentualne opóźnienia w wydaniu kluczy spowodowane brakiem zawiadomienia o godzinie przyjazdu przez Klienta.
5. Zameldowanie Klienta w godzinach 20:00-24:00 jest możliwe po uprzednim poinformowaniu i wyrażeniu zgody przez ShortStayPoland. Zameldowanie w tych godzinach może podlegać dodatkowej opłacie w wysokości 100 zł co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę.
6. Zameldowanie po godzinie 24:00 jest uzgadniane indywidualnie i może podlegać dodatkowym opłatom ustalonym indywidualnie. W wyjątkowych przypadkach ShortStayPoland może odmówić wydania kluczy po godzinie 24:00.
7. W przypadku nieodebrania kluczy do godziny 24:00 w dniu rozpoczęcia pobytu rezerwacja zostaje anulowana a kwota rezerwacji nie podlega zwrotowi. Wyjątek stanowi sytuacja w której sposób i godzina zameldowania jest ustalana indywidualnie i potwierdzona zarówno przez ShortStayPoland jak i Klienta.
8. W dniu zameldowania i przekazania kluczy do lokalu ShortStayPoland jest uprawniony do zażądania od Klienta okazania jego dowodu osobistego, paszportu lub innego dokumentu tożsamości w celu weryfikacji danych osobowych Klienta.
9. W przypadku braku możliwości dostępu przez Klienta do lokalu, Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić ShortStayPoland o występującym problemie. W takiej sytuacji ShortStayPoland zapewni Klientowi lokal zastępczy do czasu, w którym dostęp do lokalu objętego rezerwacją Klienta będzie możliwy. W przypadku braku możliwości zapewnienia Klientowi przez ShortStayPoland lokalu zastępczego, ShortStayPoland zwróci na rzecz Klienta należne jej wynagrodzenie za okres, w którym dostęp do lokalu objętego rezerwacją był niemożliwy albo – po indywidualnych uzgodnieniach z Klientem – pokryje Klientowi koszty rezerwacji innego lokalu w przedmiotowym okresie do kwoty stanowiącej równowartość należnego jej wynagrodzenia z tytułu łączącej strony umowy za okres, w którym dostęp do pierwotnie wybranego przez Klienta lokalu był niemożliwy.



10. Klient zobowiązany jest korzystać z lokalu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, postanowieniami Regulaminu i zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób niezakłócający spokoju osób trzecich, w tym osób zamieszkałych w sąsiednich lokalach.
11. Każdy z oferowanych przez ShortStayPoland lokali jest przeznaczony do zamieszkania maksymalnie przez liczbę osób wskazanych w trakcie rezerwacji. Pobyt w lokalu większej liczby osób niż wskazanych w rezerwacji musi być uzgodniony bezpośrednio z ShortStayPoland przed rozpoczęciem pobytu i może powodować wzrost ceny lokalu albo odmowę jego rezerwacji. W przypadku, gdy pomimo braku zgody ShortStayPoland w lokalu zamieszkuje więcej osób niż uzgodniono, ShortStayPoland ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym lub naliczyć dodatkowe opłaty, które zostaną pobrane z kwoty kaucji, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. W takiej sytuacji ShortStayPoland uprawniona jest również do nakazania natychmiastowego opuszczenia lokalu przez osoby niewskazane w trakcie dokonywania rezerwacji przez Klienta pod rygorem rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym lub obciążenia Klienta dodatkową opłatą w wysokości 500,00 zł, która to opłata winna zostać uiszczona przez Klienta w terminie do 2 dni od dnia rozwiązania łączącej strony Umowy.
12. ShortStayPoland przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Klient lub osoby przebywające w lokalu zachowują się w sposób agresywny lub w sposób zakłócający spokój osób trzecich, w tym osób zamieszkałych w sąsiednich lokalach.
13. We wszystkich lokalach ShortStayPoland obowiązuje całkowity zakaz palenia. W przypadku złamania zakazu ShortStayPoland nakłada na Klienta dodatkową opłatę w wysokości 500,00 zł płatną w terminie do 2 dni od dnia zakończenia obowiązywania łączącej stronu Umowy.
14. We wszystkich lokalach ShortStayPoland obowiązuje całkowity zakaz przebywania zwierząt. W przypadku złamania zakazu ShortStayPoland nakłada na Klienta dodatkową opłatę w wysokości 500,00 zł płatną w terminie do 2 dni od dnia zakończenia obowiązywania łączącej stronu Umowy.
15. Klient zobowiązany jest do dbania o lokal z zachowaniem należytej staranności. W przypadku stwierdzenia przez ShortStayPoland braku w wyposażeniu lokalu (w tym także elementów dekoracyjnych np. wydanie książki Lalka z lat 60 w Apartamentach Lalka przy ul. Krakowskie Przedmieście w Lublinie), ShortStayPoland zastrzega sobie prawo do zatrzymania kwoty Kaucji Zwrotnej, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. Zatrzymanie kaucji



zwrotnej nie ogranicza możliwości ShortStayPoland do zgłoszenia zaistniałego faktu odpowiednim służbom oraz dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

16. Wszelkie usterki znajdujące się w lokalu, Klient zobowiązany jest zgłaszać niezwłocznie ShortStayPoland. W przypadku stwierdzenia przez ShortStayPoland usterek lub zniszczeń wynikających z celowego działania Klienta, ShortStayPoland zastrzega sobie prawo do zatrzymania kwoty Kaucji Zwrotnej, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. Zatrzymanie Kaucji Zwrotnej nie ogranicza możliwości ShortStayPoland do zgłoszenia zaistniałego faktu odpowiednim służbom oraz dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
17. W szczególnych i uzasadnionych przypadkach ShortStayPoland zastrzega sobie prawo do wejścia do wynajmowanego mieszkania bez wcześniejszego kontaktu z gościem.
18. Wszelkie dodatkowe opłaty uregulowane w § 5 powyżej mogą zostać pobrane przez ShortStayPoland z kwoty Kaucji Zwrotnej, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę.

§ 6 Opuszczenie lokalu przez Klienta

1. W przypadku zajęcia przez Klienta lokalu bez zawarcia umowy z ShortStayPoland, jak również w sytuacji braku opuszczenia lokalu przez Klienta pomimo zakończenia trwania zawartej pomiędzy stronami umowy lub też pomimo rozwiązania lub odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze stron, ShortStayPoland uprawniona jest do naliczania Klientowi wynagrodzenia za bezumowne korzystanie z lokalu w wysokości 3.000,00 zł za każdy dzień bezumownego korzystania z lokalu przez Klienta.
2. Niezależnie od uprawnienia ShortStayPoland wynikającego z ust. 1 powyżej, ShortStayPoland uprawniona jest także do zawiadomienia odpowiednich organów o fakcie bezumownego zajmowania lokalu przez Klienta, jak również skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
3. Bezumowne zajmowanie lokalu przez Klienta nie wyłącza uprawnień ShortStayPoland do dalszego dysponowania lokalem zgodnie z wolą ShortStayPoland, w tym w szczególności uprawnienia ShortStayPoland do udostępnienia lokalu do korzystania osobom trzecim, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę.



§ 7 Odpowiedzialność

1. ShortStayPoland odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że jest to spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta lub siłą wyższą.
2. Klient odpowiedzialny jest za wszelkiego rodzaju szkody w lokalu spowodowane celowym i umyślnym działaniem lub zaniechaniem. Klient odpowiada także za straty spowodowane przez osoby przebywające z nim.
3. Klient nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w skutek siły wyższej.

§ 8 Osoby Niepełnoletnie

1. Rezerwacja i pobyt przez Osoby Niepełnoletnie, które ukończyły 13 lat, a nie ukończyły 18 lat jest możliwa tylko i wyłącznie, gdy w lokalu oprócz nich będzie się znajdować co najmniej jedna osoba pełnoletnia, która jest zobowiązana do przedstawienia dokumentu tożsamości potwierdzającego jej pełnoletniość.
2. W przypadku stwierdzenia naruszenia § 8 ust.1, ShortStayPoland może anulować rezerwację w trybie natychmiastowym. W sytuacji tej Klientowi nie przysługuje zwrot zapłaconej kwoty i jest on zobowiązany do niezwłocznego opuszczenia lokalu.

§ 9 Reklamacje

1. W przypadku stwierdzenia niezgodnego z Umową świadczenia usług, wszelkie reklamacje Klient powinien zgłosić ShortStayPoland na piśmie lub w formie elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 5 dni od dnia zakończenia pobytu.
2. ShortStayPoland rozpatruje reklamację w terminie 7 dni od jej otrzymania, o czym informuje Klienta w tej samej formie: pisemnej lub elektronicznej.
3. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji ShortStayPoland jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie lub w formie elektronicznej przyczyny odmowy.

§ 10 Postanowienia Końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego.
2. Klient oświadcza, że został poinformowany o treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zgodnie z którym w przypadku umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, konsumentowi nie przysługuje przewidziane w art. 27 tej ustawy prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.



3. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie, udostępnianie i przechowywanie swoich danych osobowych w celu realizacji Umowy, w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku (Dz.U. z 2018 r., poz. 1000).
4. Klient potwierdza, że został poinformowany o kwestiach związanych z jego danymi osobowymi zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO):
 - a) Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia umowy wynajmu lokalu mieszkalnego oferowanego przez ShortStayPoland. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia umowy
 - b) Administratorem danych wykorzystywanych przez ShortStayPoland w celach zawarcia umowy wynajmu krótkoterminowego jest Hosthelper Sp. Z o.o. z siedzibą w Warszawie.
 - c) Dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy oraz okres niezbędny do dochodzenia lub ochrony roszczeń
 - d) Klient ma możliwość wglądu, modyfikacji, usunięcia lub przeniesienia swoich danych osobowych na własne żądanie
 - e) W trakcie przetwarzania dane mogą być ujawniane osobom oraz podmiotom upoważnionym, które wykażą prawnie uzasadnione interesy
5. Wszelkie spory pomiędzy ShortStayPoland a Klientem będą rozpatrywane zgodnie z przepisami prawa polskiego przez sąd właściwy dla siedziby ShortStayPoland. Niniejsze postanowienie – w zakresie właściwości Sądu – nie stosuje się, jeżeli Klientem jest konsument w rozumieniu Kodeksu cywilnego lub osoba fizyczna zawierająca niniejszą umowę jako bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

