

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG APARTHOTELU W SERCU KRAKOWA

Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady świadczenia usług hotelarskich przez Aparthotel w Sercu Krakowa w postaci krótkoterminowego, ogólnodostępnego najmu pokoi, w tym apartamentów oraz pokoi typu studio w obiekcie położonym przy ul. Garbarskiej 9 w Krakowie, 31-131 Kraków, a także powiązanych usług świadczonych drogą elektroniczną.

§ 1. Definicje

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- Aparthotel w Sercu Krakowa** – INCO PROJEKT sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, adres: Wspólna 25, 00-519 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000575447, NIP 5252572655, REGON 146993769, kapitał zakładowy 24 182 300,00 zł.
- Apartamenty** (lub pojedynczo „Apartament”) – wydzielony apartament albo pokój typu komfort lub studio w budynku przy ul. Garbarskiej 9 w Krakowie, 31-131 Kraków, przeznaczone do świadczenia usług hotelarskich w postaci krótkotrwałego najmu przez Gości na Doby hotelowe, udostępniane Gościom i zarządzane przez Aparthotel w Sercu Krakowa, opisane szczegółowo w ofercie Aparthotelu w Sercu Krakowa udostępnianej na Trwałym Nośniku przed zawarciem umowy, w szczególności w Portalu lub w Recepcji.
- Doba hotelowa** – najmniejsza jednostka czasu, na którą wynajmowane są Apartamenty, rozpoczynająca się o godzinie 15:00 i kończąca się o godzinie 11:00 następnego dnia.
- Gość** – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Aparthotelem w Sercu Krakowa umowę na korzystanie z Usług na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak też osobę, na rzecz której taka umowa została zawarta oraz osoba uprawniona do korzystania z Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem, jak też osoba korzystająca z usług świadczonych przez Aparthotel w Sercu Krakowa drogą elektroniczną w celu skorzystania z Usług (w szczególności w celu elektronicznej rezerwacji Apartamentu), w tym Główny Gość.
- Główny Gość** – osoba, która dokonała Rezerwacji, niezależnie od tego, czy została zakwaterowana i przebywa w Apartamencie w okresie objętym Rezerwacją.
- Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Aparthotel w Sercu Krakowa czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Obiekt** – W sercu Krakowa Aparthotel położony przy ul. Garbarskiej 9 w Krakowie, 31-131 Kraków.
- Odwiedzający** – osoba niebędąca Gościem, która nie została zakwaterowana w Apartamencie, przebywająca na terenie Apartamentu w związku z pobytem Gościa w Apartamencie.
- Portal** – witryna internetowa, wraz z jej funkcjonalnościami, udostępniona i administrowana przez Aparthotel w Sercu Krakowa, która pozwala na zapoznanie się z ofertą Usług oraz Rezerwację Apartamentów za jej pośrednictwem, dostępna pod adresem <https://wsercukrakowa.pl/>
- Przedsiębiorca Jednoosobowy** - osoba fizyczna zawierająca umowę 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.
- Recepcja** – recepcja Apartamentów zapewniona przez Aparthotel w Sercu Krakowa do obsługi pobytu Gości w Apartamentach zlokalizowana pod adresem ul. Garbarska 9 w Krakowie, 31-131 Kraków.
- Rezerwacja** – rezerwacja usług hotelowych świadczonych przez Aparthotel w Sercu Krakowa.
- RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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).
- Trwały Nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające stronie przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niej, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (Aparthotel w Sercu Krakowa posługuje się Trwałym Nośnikiem w postaci dokumentu papierowego lub pliku elektronicznego w formacie PDF.

15. **Usługi** – usługi hotelarskie w postaci najmu Apartamentów przez Gości w celu krótkoterminowego pobytu na doby hotelowe, świadczone przez Aparthotel w Krakowa oraz usługi z nimi związane oferowane w danym czasie przez Aparthotel w Sercu Krakowa, jak też usługi świadczone elektronicznie przez Aparthotel w Sercu Krakowa pozwalające na zapoznanie się z ofertą najmu Aparthotelu oraz ich rezerwację.
16. **k.c.** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny.
17. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
18. **u.ś.u.d.e.** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin jest dostępny na Trwałym Nośniku w Recepcji oraz w Portalu. Gość zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed złożeniem rezerwacji lub zapłatą ceny za pobyt w Apartamencie.
2. Aparthotel w Sercu Krakowa świadczy Usługi, w tym najem Apartamentów na cele krótkoterminowego pobytu, według dostępnej w danym czasie oferty Aparthotelu W Sercu Krakowa, udostępnianej Gościom na Trwałym Nośniku w Portalu, w Recepcji oraz w inny wybrany przez Aparthotel w Sercu Krakowa sposób. Wszelkie oferty Aparthotel w Sercu Krakowa można przyjąć wyłącznie bez zastrzeżeń, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w treści oferty
3. Przez dokonanie Rezerwacji i zapłatę ceny za pobyt w Apartamencie, dochodzi do zawarcia pomiędzy Aparthotelem W Sercu Krakowa a Głównym Gościem umowy o świadczenie Usług hotelarskich w przedmiocie najmu Apartamentu na pobyt krótkoterminowy, na warunkach wskazanych w Rezerwacji oraz niniejszym Regulaminie, jak też na świadczenie innych Usług związanych z pobytem w Apartamencie oferowanych w danym czasie przez Aparthotel w Sercu Krakowa, z których korzysta Gość (przy czym Aparthotel w Sercu Krakowa ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Aparthotel w Sercu Krakowa). Umowa wygasa z chwilą wymeldowania się z Apartamentu Gości objętych Rezerwacją, nie później jednak niż z upływem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją.
4. Przez dokonanie Rezerwacji, a w przypadku Gości, którzy bezpośrednio nie dokonują Rezerwacji, przez zakwaterowanie i zameldowanie w Apartamencie, Gość wyraża zgodę na korzystanie z Apartamentu, jak też innych Usług oferowanych w danym czasie przez Aparthotel w Sercu Krakowa (przy czym Aparthotel w Sercu Krakowa ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Aparthotel w Sercu Krakowa), na warunkach wskazanych w Rezerwacji oraz w niniejszym Regulaminie.
5. Głównemu Gościowi i pozostałym Gościom nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na świadczenie Usług hotelowych przez Aparthotel w Sercu Krakowa, zgodnie z art. 38 pkt 12 u.p.k.; Nie wyłącza to prawa do odwołania (anulowania) Rezerwacji na zasadach umownych, przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
6. Standard Apartamentów oraz ich wyposażenia określony jest w dostępnej w danym czasie ofercie Aparthotelu W Sercu Krakowa, udostępnianej zainteresowanym na Trwałym Nośniku, w szczególności za pośrednictwem Portalu, korespondencji e-mail, telefonicznie lub w Recepcji Apartamentów.
7. Aktualny cennik Usług i opłat w Apartamentach udostępniony jest na Trwałym Nośniku w Portalu. W przypadku rezerwacji Apartamentu za pośrednictwem serwisów osób trzecich, ceny podane są w serwisach tych osób trzecich.
8. Minimalny czas zobowiązań Konsumenta wynikający z umowy, równy jest czasowi oznaczonemu, na który umowa ta zostaje zawarta.
9. Z zastrzeżeniem ewentualnie należnej zaliczki / przedpłaty, Aparthotel w Sercu Krakowa nie pobiera kaucji ani innych gwarancji finansowych od Gościa. Aparthotel w Sercu Krakowa zwraca jednak uwagę na warunki odwoływania Rezerwacji wskazane w § 3 ust. 15.

§ 3. Rezerwacja Apartamentów i płatności

1. Rezerwacja Apartamentów może zostać dokonana w jeden z następujących sposobów:
 - a. osobiście w Recepcji Apartamentów.
 - b. telefonicznie - na numer telefonu podany w Portalu;
 - c. elektronicznie - za pośrednictwem korespondencji e-mail na adres e-mail podany w Portalu;
 - d. on-line przez Portal, zgodnie z §4 Regulaminu lub przez serwisy osób trzecich, za pośrednictwem których udostępniane są Apartamenty.
2. Zasady wyrażone na gruncie Regulaminu mają zastosowanie do Rezerwacji dokonywanych w sposób wskazany w ust. 1 powyżej bezpośrednio w Aparthotelu w Sercu Krakowa. Rezerwacje on-line przez serwisy osób trzecich, za pośrednictwem których udostępniane są Apartamenty, dokonywane są według zasad określonych przez te osoby trzecie w ich regulaminach i zasadach świadczenia usług.
3. Rezerwacje dokonane w sposób wskazany w ust. 1 powyżej są rezerwacjami wstępnymi (dalej: „**Rezerwacja wstępna**”) i nie wiążą Aparthotelu w Sercu Krakowa. Wymagają one potwierdzenia za pośrednictwem wiadomości

e-mailem przez Aparthotel w Sercu Krakowa oraz zapłaty wskazanej w warunkach rezerwacji ceny za pobyt w Apartamencie.

4. W celu umożliwienia Aparthotelowi W Sercu Krakowa potwierdzenia Rezerwacji wstępnej, niezbędne jest podanie przez Głównego Gościa przynajmniej następujących danych: imię i nazwisko, termin pobytu – daty obejmujące Dobę hotelową lub jej wielokrotność, liczbę Apartamentów, liczbę Gości w Apartamencie, numer telefonu komórkowego, adres poczty e-mail.

Za skutki wynikłe z podania nieprawidłowych danych przez Głównego Gościa podczas rezerwacji, w tym brak możliwości skontaktowania się z nim w celu potwierdzenia rezerwacji wstępnej, odpowiada wyłącznie Główny Gość.

5. W odpowiedzi na Rezerwację wstępną Apartamentu dokonaną przez Głównego Gościa, Aparthotel w Sercu Krakowa prześle na podany przez Głównego Gościa adres e-mail warunki rezerwacji i pobytu w Apartamencie wraz z ceną za pobyt oraz informacją o opłatach za usługi dodatkowe, jeśli takie są oferowane i zamawiane przez Gościa, w tym sposób uiszczenia zapłaty ceny za pobyt i opłat za usługi dodatkowe.
6. Z chwilą zapłaty ceny za pobyt wskazanej w mailu od Aparthotelu w Sercu Krakowa, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Rezerwacja zostanie potwierdzona przez Aparthotel w Sercu Krakowa, a po stronie Aparthotelu w Sercu Krakowa powstaje obowiązek dostarczenia Apartamentu wolnego od wad zgodnie z oferowanym standardem, z zastrzeżeniem ust. 7 i 8 poniżej. Zapłata następuje z chwilą uznania pełną kwotą ceny za pobyt rachunku bankowego Aparthotelu w Sercu Krakowa na skutek zapłaty przelewem lub on-line zgodnie z e-mailem Aparthotelu W Sercu Krakowa lub z chwilą zapłaty ceny za pobyt kartą płatniczą lub kredytową w Recepcji Apartamentów.

6a. O ile bieżące możliwości Aparthotelu w Sercu Krakowa na to pozwalają, wszelkie płatności za Usługi mogą być realizowane przez Gości także z wykorzystaniem elektronicznych instrumentów płatniczych, w tym m. in. szybkim przelewem online lub kartą płatniczą, za pośrednictwem zewnętrznych dostawców usług płatniczych. Ta metoda płatności może podlegać opłacie dodatkowej zgodnie z bieżącą ofertą jej dostawcy (o ewentualnej opłacie i jej wysokości Gość zostanie poinformowany przed dokonaniem płatności). Dane pośrednika, regulamin systemu płatności on-line, a także inne informacje tego pośrednika dla Gościa będą dostępne za pośrednictwem strony płatności, na którą nastąpi przekierowanie przed dokonaniem zapłaty. Aparthotel w Sercu Krakowa informuje, iż nie jest odpowiedzialny za szkody powstałe wskutek okoliczności uniemożliwiających dokonanie płatności przez dostawców usług płatniczych lub dostawców instrumentów płatniczych, jak również za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez te podmioty usług płatniczych będących przedmiotem odrębnej umowy (chyba, że przepisy prawa wyraźnie stanowią inaczej). Wszelkie reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać bezpośrednio do dostawcy usług płatniczych lub dostawcy instrumentu płatniczego wykorzystywanego w toku realizacji płatności. Informacje o bieżącej dostępności takiej formy płatności znajdują się zawsze w Portalu i Obiekcie, można je także uzyskać telefonicznie i mailowo bezpośrednio od Aparthotelu w Sercu Krakowa.

7. W okresie od dokonania przez Głównego Gościa Rezerwacji wstępnej Apartamentu w sposób wskazany w ust. 1 powyżej do dnia do zapłaty ceny zgodnie z ust. 6 powyżej, Rezerwacja nie jest gwarantowana. W tym czasie Apartament może zostać wynajęty przez Aparthotel w Sercu Krakowa innemu Gościowi, który wcześniej zapłaci cenę za pobyt w tym Apartamencie. W przypadku, gdy pomimo zapłaty ceny za pobyt przelewem bankowym okaże się, że przed uznaniem rachunku Apartamentów w Sercu Krakowa tym przelewem inny Gość dokonał Rezerwacji i zapłacił cenę za pobyt w Apartamencie wcześniej, rezerwację uznaje się za niebyłą, a kwota zapłacona przez Gościa, który zapłacił cenę później podlega zwrotowi na rachunek bankowy, z którego nastąpiła zapłata ceny, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zapłaty.
8. Gość nie nabywa roszczenia o dostępność konkretnego Apartamentu, chyba że Aparthotel w Sercu Krakowa potwierdził jego dostępność w Rezerwacji.
9. Ceny za pobyt w Apartamencie podawane są przez Aparthotel w Sercu Krakowa w PLN (polski złoty) i zawierają podatek VAT. Ceny za pobyt w Apartamencie płatne są w PLN. Główny Gość zawsze jest informowany o pełnej cenie należnej do zapłaty przed dokonaniem Rezerwacji.
10. Aparthotel w Sercu Krakowa wystawi fakturę VAT na cenę za pobyt w Apartamencie na dane wskazane przez Głównego Gościa w przypadku zgłoszenia takiego żądania przy dokonaniu Rezerwacji, o której mowa w ust. 1 powyżej.
11. Dodatkowe należności wynikające z pobytu w Apartamencie, z tytułu Usług dodatkowych związanych z pobytem w Apartamencie, z których skorzystał Gość (w przypadku oferowania takich Usług przez Aparthotel w Sercu Krakowa), Gość uiszcza najpóźniej z chwilą wymeldowania.
12. W przypadku udostępniania Apartamentów za pośrednictwem osób trzecich – pośredników, rezerwacje Apartamentów oraz rezygnacja z rezerwacji odbywają się na zasadach określonych przez tych pośredników, za co Aparthotel w Sercu Krakowa nie podnosi odpowiedzialności.
13. Rezerwacji Apartamentu może dokonać wyłącznie osoba, która w chwili jej dokonywania ma ukończone 18 lat. Przynajmniej jedna osoba zakwaterowana i zameldowana w Apartamencie musi być pełnoletnia. W przeciwnym razie, Aparthotel w Sercu Krakowa może odmówić udostępnienia Apartamentu pomimo dokonania Rezerwacji oraz

zakwaterowania Gości i nie będzie zobowiązany do zwrotu z tego powodu ceny zapłaconej za pobyt objęty Rezerwacją.

14. Gość może zostać obciążony następującymi należnościami dodatkowymi do ceny za pobyt w Apartamencie płatnej przy Rezerwacji:
 - a. należnościami z tytułu Usług dodatkowych związanych z pobytem w Apartamencie, z których Gość skorzystał, w przypadku oferowania takich Usług przez Aparthotel w Sercu Krakowa (przy czym Aparthotel w Sercu Krakowa ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Aparthotel w Sercu Krakowa);
 - b. karami umownymi przewidzianymi w Regulaminie.
15. W zależności od indywidualnej decyzji danego Gościa, w momencie dokonywania Rezerwacji na dany pobyt w Apartamencie może on wybrać ofertę bezzwrotną (jeśli taka jest udostępniana przez Aparthotel) albo ofertę, która może być bezpłatnie odwołana nie później niż na 5 (pięć) dni przed datą rozpoczęcia pobytu wskazaną w Rezerwacji, na poniższych zasadach:
 - a. oferta bezzwrotna - w przypadku odwołania Rezerwacji, niezależnie od chwili dokonania odwołania lub niepojawienia się Gościa w Apartamencie, całość wpłaconej za Rezerwację kwoty przepada (nie zostanie zwrócona Gościowi);
 - b. oferta odwoływalna bezpłatnie na 5 dni przed datą pobytu – w przypadku wyboru tej oferty, Główny Gość może bezpłatnie odwołać Rezerwację nie później niż na 5 (pięć) dni przed datą rozpoczęcia pobytu wskazaną w Rezerwacji. **W przypadku odwołania Rezerwacji później niż 5-tego dnia przez datą rozpoczęcia pobytu, Główny Gość zostanie obciążony opłatą w wysokości całości wartości Rezerwacji.** Przykładowo, jeżeli takiej Rezerwacji dokonano na pobyt 10 czerwca, to ostatnim dniem na jej bezpłatne odwołanie jest 5 czerwca. Jeżeli Główny Gość odwoła Rezerwację w dniu 5 czerwca lub wcześniej, otrzyma zwrot uiszczonej ceny za pobyt. Jeżeli natomiast odwoła Rezerwację w dniu 6 czerwca lub później, takiego zwrotu nie otrzyma i zostanie obciążony opłatą w wysokości całości wartości Rezerwacji.Rozliczenie będzie uwzględniało ewentualnie wpłaconą wcześniej zaliczkę / przedpłatę. Zasady określone w niniejszym ustępie stosuje się, o ile warunki danej oferty lub Rezerwacji/Rezerwacji wstępnej nie stanowią inaczej lub o ile Strony nie umówiły się inaczej.
16. W przypadku odwołania Rezerwacji przez Głównego Gościa dokonanej na zasadach oferty odwoływalnej bezpłatnie wskazanej w ust. 15 lit b wyżej, zapłacona przez niego kwota ceny za pobyt zostanie zwrócona na rachunek bankowy z którego nastąpiła zapłata ceny, w terminie 7 (siedmiu) dni od odwołania Rezerwacji, a w razie płatności kartą kredytową (lub płatniczą) – w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia przekazania przez Głównego Gościa za pośrednictwem korespondencji e-mail informacji o numerze rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot zapłaconej ceny. Zasady określone w niniejszym ustępie stosuje się, o ile warunki danej oferty lub Rezerwacji/Rezerwacji wstępnej nie stanowią inaczej lub o ile Strony nie umówiły się inaczej.
17. Odwołanie rezerwacji wymaga wysłania przez Głównego Gościa wiadomości e-mail do Aparthotelu W Sercu Krakowa, na adres e-mail repcja@wsercukrakowa.pl.
18. Zmiana terminu Rezerwacji na prośbę Głównego Gościa zależy od możliwości Aparthotelu W Sercu Krakowa, a prośba Gościa o zmianę nie jest wiążąca dla Aparthotelu W Sercu Krakowa.
19. W przypadku zawarcia umowy na odległość, Aparthotel w Sercu Krakowa przekaze Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na Trwałym Nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
20. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, Aparthotel w Sercu Krakowa wyda Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy, utrwalone na papierze lub za zgodą Konsumenta na innym Trwałym Nośniku.
21. Ewentualnie wpłacona zaliczka / przedpłata podlega zwrotowi w pełnej wysokości w terminie 7 dni w przypadku, gdy wykonanie umowy stało się niemożliwe z przyczyn, za które Gość nie ponosi odpowiedzialności, a które leżą po stronie Aparthotel w Sercu Krakowa, lub z powodu działania siły wyższej uniemożliwiającej realizację pobytu, a także we wszelkich innych przewidzianych prawem przypadkach, zgodnie z którymi Aparthotel w Sercu Krakowa byłby zobowiązany zwrócić zaliczkę / przedpłatę. Zwrot nastąpi na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności, lub na inny rachunek wskazany przez Głównego Gościa.

§ 4. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu

1. Za pośrednictwem Portalu, Aparthotel w Sercu Krakowa świadczy następujące usługi:
 - a. Rezerwację Apartamentów, z wykorzystaniem usług osób trzecich dostarczających system rezerwacji online;
 - b. obsługę płatności za Rezerwacje, z wykorzystaniem usług osób trzecich świadczących usługi płatności elektronicznych;
 - c. udostępnianie Gościom informacji o warunkach koniecznych do dokonania Rezerwacji oraz zawarcia Umowy na świadczenie Usług;

- d. udostępnianie Gościom informacji o Apartamentach;
 - e. udostępnianie Gościom informacji o aktualnej ofercie Aparthotelu W Sercu Krakowa;
 - f. udostępnianie możliwości składania reklamacji dotyczących Usług świadczonych przez Aparthotel w Sercu Krakowa.
2. Świadczenie usług wskazanych w ust. 1 nie podlega opłacie.
 3. Umowa o świadczenie usług wskazanych w ust. 1 jest zawierana poprzez dokonanie przez Gościa czynności faktycznej – przystąpienia do korzystania z Portalu w zakresie wybranej Usługi. Umowa o świadczenie takiej Usługi jest zawierana na czas określony liczony od momentu przystąpienia przez Gościa do korzystania z niej, do momentu opuszczenia Portalu przez Gościa (np. poprzez zamknięcie okna przeglądarki internetowej lub przekierowanie się z tego okna na inną stronę internetową). Gość może zrezygnować z takiej Usługi w każdym czasie, poprzez opuszczenie strony Portalu, w szczególności w sposób opisany w zdaniu poprzednim.
 4. Rozpoczęcie świadczenia Usług wskazanych w ust. 1 następuje niezwłocznie po wejściu przez Gościa na stronę Portalu. Jeżeli Aparthotel w Sercu Krakowa nie dostarczył Usługi, Konsument lub Przedsiębiorca Jednoosobowy wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli Aparthotel w Sercu Krakowa nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Konsument lub Przedsiębiorca Jednoosobowy może odstąpić od Umowy. Konsument lub Przedsiębiorca Jednoosobowy może odstąpić od Umowy bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli: z oświadczenia Aparthotel w Sercu Krakowa lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi lub Strony uzgodniły lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Gościa, a Aparthotel w Sercu Krakowa nie dostarczył jej w tym terminie. Ciężar dowodu dostarczenia Usługi spoczywa na Aparthotel w Sercu Krakowa. W razie odstąpienia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego od umowy art. 43o u.p.k stosuje się odpowiednio.
 5. Aparthotel w Sercu Krakowa nie wprowadza do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Gość żadnego oprogramowania ani danych niebędących składnikiem treści Usługi.
 6. Usługi wskazane w ust. 1 ze swojej istoty nie podlegają aktualizacjom wymagającym instalacji przez Gościa ani integracji (połączenia z elementami środowiska cyfrowego Gościa i włączenia jej do tych elementów w celu zapewnienia zgodności z umową).
 7. Aparthotel w Sercu Krakowa może jednostronnie rozwiązać umowę o świadczenie Usługi wskazanej w ust. 1 ze skutkiem natychmiastowym, ograniczyć albo zawiesić świadczenie takiej Usługi w przypadku naruszenia przez Gościa warunków Regulaminu, a także gdy będzie to niezbędne dla: zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, zapewnienia zgodności działania Aparthotel w Sercu Krakowa z przepisami prawa, na żądanie upoważnionych prawnie podmiotów administracji państwowej lub samorządowej. Jednostronne rozwiązanie umowy Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy Jednoosobowemu zawsze wymaga wskazania ważnej przyczyny, a także uprzedniego, bezskutecznego wezwania do dobrowolnego zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 3 dni (o ile stanowią one przyczynę rozwiązania lub wypowiedzenia umowy).
 8. W celu korzystania z Portalu, konieczne jest spełnienie przez Gościa następujących wymagań technicznych:
 - a. posiadanie dostępu do Internetu;
 - b. posiadanie dostępu do przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie dokumentów i informacji znajdujących w Portalu;
 - c. posiadanie dostępu do programu komputerowego obsługującego dokumenty w formatach .pdf, .doc i .docx.
 9. Dla zachowania bezpieczeństwa Portalu zalecane jest, aby Gość:
 - a. posiadał włączoną zaporę bezpieczeństwa (firewall);
 - b. posiadał aktualny system antywirusowy;
 - c. posiadał zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa;
 - d. aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej.
 10. Zakazuje się Gościowi korzystającemu z Portalu dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
 11. Aparthotel w Sercu Krakowa korzysta z usług zewnętrznego podmiotu dostarczającego system rezerwacji online. Szczegółowe informacje na temat złożenia, odwołania bądź modyfikacji Rezerwacji online, składania reklamacji związanych z działaniem systemu oraz dokonywania płatności znajdują się w wydawanym przez ten podmiot Regulaminie rezerwacji usług noclegowych drogą elektroniczną.
 12. Gość ma obowiązek powstrzymania się do działań:
 - a. powodujących zagrożenie bezpieczeństwa Portalu lub systemów komputerowych Aparthotelu W Sercu Krakowa oraz osób trzecich współpracujących w Aparthotelem w Sercu Krakowa w zakresie dokonywania rezerwacji Apartamentów i płatności za Usługi;
 - b. wykorzystujących Portal lub wskazane wyżej systemy, bezpośrednio lub pośrednio, do prowadzenia jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami korzystania z Internetu lub naruszających prawa

osób trzecich, w tym wykorzystywania szkodliwego lub złośliwego oprogramowania, zamieszczania lub dostarczania w jakikolwiek sposób w Portalu treści o charakterze bezprawnym.

13. Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności za szkody Gości poniesione w związku z korzystaniem z Portalu i Internetu wynikłe z braku odpowiedniego zabezpieczenia systemów informatycznych Gości, w tym wprowadzenie do systemu informatycznego Gościa jakiegokolwiek szkodliwego lub złośliwego oprogramowania (np. wirusów) lub danych, w tym związanym ze zniszczeniem lub uszkodzeniem sprzętu lub oprogramowania Gościa. Postanowienia zdania poprzedzającego nie stosuje się w odniesieniu do Konsumentów/Przedsiębiorców Jednoosobowych, jeżeli szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Aparthotelu w Sercu Krakowa, a także jeżeli przepisy prawa stanowią inaczej.
14. Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, które obsługują płatności online za rezerwacje Apartamentów (świadczących usługi płatności elektronicznych). Postanowienia zdania poprzedzającego nie stosuje się w odniesieniu do Konsumentów/Przedsiębiorców Jednoosobowych, jeżeli szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Aparthotelu w Sercu Krakowa, a także jeżeli przepisy prawa stanowią inaczej.
15. Usługa Formularza Kontaktowego (w skrócie: Formularz Kontaktowy) polega na zapewnieniu Gościowi możliwości skierowania do Aparthotelu w Sercu Krakowa wiadomości tekstowej bezpośrednio ze strony Portalu. Za pośrednictwem Formularza Kontaktowego Gość może także złożyć reklamację (§ 10). W celu skorzystania z Formularza Kontaktowego niezbędne jest podanie swojego numeru telefonu, imienia i nazwiska i adresu e-mail. W celu skorzystania z Formularza Kontaktowego Gość powinien na stronie Portalu kliknąć pole „Kontakt” (lub inne równoważne), a następnie postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlającymi się na ekranie.

§ 5. Dobra hotelowa

1. Apartamenty wynajmowane są Gościom na Dobę hotelową lub jej wielokrotność. Umowa o świadczenie Usługi hotelowej jest zawierana na czas oznaczony ilości Dób hotelowych objętych Rezerwacją dla danej umowy (ewentualnie przedłużonej później przez strony).
2. Aparthotel w Sercu Krakowa nie jest zobowiązany do przedłużania bądź skracania Doby hotelowej.
3. W miarę możliwości dostępnych dla Aparthotelu W Sercu Krakowa, na prośbę Gościa Aparthotel w Sercu Krakowa może przedłużyć Dobę hotelową. Prośbę o przedłużenie Doby hotelowej należy zgłosić osobiście w Recepcji Apartamentów najpóźniej o godzinie 10:00 w dniu zakończenia ostatniej Doby hotelowej Gościa.
4. W przypadku wymeldowania się przez Gościa lub Gości z Apartamentu lub opuszczenia Apartamentu bez wymeldowania przed końcem Doby hotelowej, cena za pobyt objęty Rezerwacją nie ulega zmniejszeniu ani zwrotowi.
5. Goście zobowiązani są do zdania kluczy i wymeldowania się z Apartamentu w Recepcji Apartamentu najpóźniej o godzinie, o której kończy się Doba hotelowa. W przypadku przekroczenia tej godziny, Aparthotel w Sercu Krakowa zastrzega sobie prawo pobrania 100% ceny za kolejną Dobę hotelową.

§ 6. Przedłużenie i skracanie pobytu w Apartamencie

1. W miarę możliwości dostępnych dla Aparthotelu W Sercu Krakowa, na prośbę Gościa, Aparthotel w Sercu Krakowa może przedłużyć pobyt Gościa w Apartamencie, w którym Gość przebywa lub innym dostępnym Apartamencie, o kolejną Dobę hotelową lub jej wielokrotność, w miarę dostępności Apartamentów.
2. W celu przedłużenia pobytu Gościa, prośba Gościa musi zostać zgłoszona osobiście w Recepcji Apartamentów najpóźniej o godzinie 10:00 w dniu zakończenia ostatniej Doby hotelowej Gościa.
3. Aparthotel w Sercu Krakowa może uzależnić przedłużenie pobytu Gościa w Apartamencie od zapłaty z góry ceny za okres przedłużonego pobytu lub zapłaty pełnej ceny i wszystkich opłat dodatkowych za dotychczasowy pobyt.
4. Aparthotel w Sercu Krakowa nie ma obowiązku przedłużenia pobytu Gościa na kolejne Doby hotelowe i nie gwarantuje dostępności Apartamentów po upływie dotychczasowego pobytu objętego Rezerwacją.
6. Skrócenie przez Gościa lub Gości pobytu w Apartamencie i wymeldowanie się przez Gościa lub Gości z Apartamentu w dowolnym momencie przed upływem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją, lub opuszczenie Apartamentu bez wymeldowania, nie uprawnia Gościa do zmniejszenia ceny za pobyt objęty Rezerwacją ani żądania zwrotu zapłaconej ceny.
7. W przypadku skrócenia przez Gościa lub Gości pobytu w Apartamencie i wymeldowanie się przez Gościa lub Gości z Apartamentu w dowolnym momencie przed upływem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją, lub opuszczenie Apartamentu bez wymeldowania, Rezerwacja i umowa w części dotyczącej pozostałego okresu Rezerwacji wygasa (z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej), a Goście nie mogą ponownie się zameldować i zostać zakwaterowani ponownie w okresie objętym Rezerwacją.

§ 7. Zasady pobytu w Apartamencie

1. Podstawą do zameldowania i zakwaterowania Gościa w Apartamencie jest okazanie pracownikowi Receptji Apartamentów ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, to jest dowodu osobistego lub paszportu. Brak możliwości zakwaterowania Gościa w Apartamencie z powodu nieokazania ważnego dokumentu tożsamości nie uprawnia Gościa do zwrotu zapłaconej ceny za pobyt w Apartamencie.
2. Liczba Gości w danym Apartamencie, w tym małoletnich niezależnie od wieku, nie może przekraczać liczby wskazanej dla danego Apartamentu przez Aparthotel w Sercu Krakowa (w Portalu lub w inny sposób). Dodatkowo, Aparthotel w Sercu Krakowa wdrożył Politykę Ochrony Dzieci i zastrzega sobie prawo do wylegitymowania osób nieletnich oraz określenia ich relacji z pełnoletnim opiekunem. W związku z tym, wymagamy, aby Gość przebywający w Obiekcie z dzieckiem posiadał dokument, który wykaże, że jest on osobą dorosłą mającą prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. Ze względu na bezpieczeństwo wszystkich użytkowników Obiektu i wdrożenie Polityki Ochrony Dzieci, obsługa może żądać dostępu do Apartamentu w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.
3. Odwiedzający mogą gościnnie przebywać w Apartamencie w godzinach od 7:00 rano do 22:00 wieczorem.
4. Gość nie może przekazywać Apartamentu do korzystania osobom trzecim, niezakwaterowanym w Apartamencie.
5. Apartamenty mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach wypoczynkowych, urlopowych lub krótkoterminowego pobytu, jak na przykład podróż służbowa. Apartamenty nie mogą być wykorzystywane w celu organizacji imprez, jak na przykład wieczory panieńskie lub innych tego typu spotkań towarzyskich.
6. Aparthotel w Sercu Krakowa zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia jakichkolwiek Usług i zakończenia ich świadczenia przed upływem okresu pobytu objętego Rezerwacją, bez zwrotu zapłaconej ceny za pobyt, osobie będącej pod wpływem środków odurzających lub alkoholu, która rażąco zakłóca porządek lub stwarza niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia innych osób lub swojego lub zachowującej się w sposób stwarzający uzasadnione podejrzenie stwarzania takiego niebezpieczeństwa lub w sposób stwarzający zagrożenie uszkodzenia mienia i wyrządzenia szkody Aparthotelowi w Sercu Krakowa, innym Gościom.
7. Gość jest zobowiązany do przestrzegania wszystkich obowiązujących zasad bezpieczeństwa oraz porządku obowiązujących w Apartamentach oraz na terenie całego Obiektu. W razie potrzeby ewakuacji bądź potrzeby podjęcia innych działań celem zapobieżenia negatywnym skutkom dla życia, zdrowia, zdrowia publicznego, w tym zagrożenia epidemicznego bądź epidemii, mienia, środowiska lub porządku publicznego, Gość jest zobowiązany do wykonywania stosownych poleceń Aparthotelu w Sercu Krakowa i jego pracowników.
8. W godzinach od 22:00 wieczorem do 6:00 rano następnego dnia w Apartamentach oraz na terenie całego Obiektu obowiązuje cisza nocna. W przypadku naruszenia ciszy nocnej i po bezskutecznym wezwaniu Gościa przez pracownika Aparthotelu w Sercu Krakowa do zaprzestania naruszeń, Aparthotel w Sercu Krakowa zastrzega sobie prawo do wezwania Policji lub Straży Miejskiej celem zapewnienia spokoju pozostałym Gościom, a wszelkie koszty powyższego ponosi Gość dokonujący naruszenia.
9. W Apartamentach oraz na terenie Nieruchomości zabrania się:
 - a. wnoszenia oraz korzystania z własnych urządzeń elektrycznych, butli gazowych, używania środków pirotechnicznych, lampionów, petard, itp.
 - b. wnoszenia oraz przechowywania materiałów i ładunków niebezpiecznych, w szczególności: broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, ładunków wybuchowych i iluminacyjnych.
 - c. stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia Apartamentu;
 - d. posiadania i zażywania zakazanych prawem środków odurzających; W razie stwierdzenia łamania tego zakazu, fakt ten zostanie zgłoszony na Policję, a Gość będzie musiał niezwłocznie opuścić Apartament i zostanie z niego wymeldowany bez prawa do zwrotu kosztów wynikających ze skrócenia okresu pobytu w Apartamencie objętego Rezerwacją;
 - e. akwizycji i sprzedaży obnośnej;
 - f. hałasowania, powodowania nieprzyjemnych zapachów ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają lub szkodzą pozostałym Gościom lub lokatorom Nieruchomości.
10. Aparthotel w Sercu Krakowa akceptuje pobyt zwierząt domowych pod opieką Gości na terenie Apartamentu, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej. Aparthotel w Sercu Krakowa pobiera dodatkową opłatę z tytułu przebywania zwierzęcia domowego w Apartamencie – zgodnie z aktualną ofertą udostępnianą na Trwałym Nośniku w Portalu oraz w Receptji.
11. Aparthotel w Sercu Krakowa zastrzega prawo do odmowy przyjęcia zwierząt ras wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne oraz innych zwierząt w stosunku do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że mogą stanowić zagrożenie lub wzbudzać strach innych Gości lub pracowników.
12. Aparthotel w Sercu Krakowa jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 500 zł za brak poinformowania o trzymaniu zwierzęcia przez Gościa lub Odwiedzającego na terenie Apartamentu lub Obiektu.

13. Gość ma obowiązek trzymania zwierzęcia na smyczy w miejscach ogólnodostępnych oraz sprzątnięcia wszelkich nieczystości pozostawionych przez zwierzę zarówno na terenie Apartamentu, Obiektu oraz w jego otoczeniu.
14. W Apartamentach oraz na terenie Nieruchomości obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, w tym papierosów oraz e-papierosów. W razie naruszenia powyższego zakazu, Goście zostaną obciążeni kosztami odświeżenia Apartamentu. W przypadku uruchomienia systemu przeciwdymnego lub przeciwpożarowego lub przyjazdu straży pożarnej, na Gościa nałożona zostanie kara umowna w wysokości 1.000 zł brutto (przy czym Aparthotel w Sercu Krakowa jest upoważniony do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary).
15. Goście nie mają prawa dokonywania jakichkolwiek zmian w Apartamentach oraz ich wyposażeniu. Goście mają obowiązek pozostawienia udostępnionego im Apartamentu oraz jego wyposażenia w stanie nie pogorszonym, tj. uwzględniającym normalne zużycie w zakresie czasowym objętym pobytem Gościa oraz w stanie niezagrażającym wyrządzeniem szkody w Apartamencie lub na terenie Obiektu, w tym zakręcić wodę, gaz, zamknąć Apartament na klucz. W przypadku dokonania zmian w Apartamencie skutkujących zniszczeniem lub uszkodzeniem Apartamentu lub jego wyposażenia lub naruszeniu obowiązku pozostawienia Apartamentu w stanie nie pogorszonym, Aparthotel w Sercu Krakowa jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 1.000 zł w związku z koniecznością pokrycia szkody, co nie wyłącza prawa Aparthotelu w Sercu Krakowa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku szkody przekraczającej wysokość kary umownej.
16. Goście są zobowiązani do pieczy nad bagażem oraz przedmiotami wnoszonymi do Apartamentu. Po zakończeniu pobytu, Goście zobowiązani są zabrać wszystkie swoje rzeczy z Apartamentu.
17. Z rzeczami pozostawionymi w Apartamencie przez Gościa, który się wymeldował albo opuścił Apartament bez wymeldowania, Aparthotel w Sercu Krakowa będzie postępował zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w tym (jeżeli mają zastosowanie w danym przypadku) - określonymi w Kodeksie cywilnym (np. art. 187) i ustawie z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych. W okresie przechowywania takich rzeczy przez Aparthotel w Sercu Krakowa, Gość może je odebrać na swój koszt: osobiście lub poprzez zamówionego przez Gościa w tym celu kuriera.
18. Aparthotelowi w Sercu Krakowa przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gości do Apartamentu, w przypadku nieregulowania przez Gościa jakichkolwiek należności z tytułu Usług świadczonych przez Aparthotel w Sercu Krakowa, z których korzystał Gość, najpóźniej z końcem ostatniej Doby hotelowej objętej Rezerwacją.
19. Aparthotel w Sercu Krakowa dysponuje prywatnymi miejscami parkingowymi. Goście za dodatkową opłatą (zgodnie z aktualną ofertą udostępnianą na Trwałym Nośniku w Portalu oraz w Recepcji) mogą korzystać z miejsc parkingowych. W przypadku zgłoszenia przez Gościa chęci skorzystania z parkingu Aparthotel w Sercu Krakowa dokonuje rezerwacji miejsca parkingowego, z zastrzeżeniem ust. 20 poniżej.
20. Aparthotel w Sercu Krakowa nie gwarantuje dostępności miejsc parkingowych (nie dotyczy to miejsc zarezerwowanych dla Gościa zgodnie z ust. 19 powyżej). W przypadku braku dostępnych miejsc na parkingu, Aparthotel w sercu Krakowa niezwłocznie informuje o tym Gościa.

§ 8. Odpowiedzialność Gości

1. Goście, w tym Główny Gość, ponoszą pełną i solidarną odpowiedzialność za powstałe z ich winy szkody w Apartamencie oraz szkody powstałe na terenie całego Obiektu.
2. W takim samym zakresie, jak wskazany w ust. 1 powyżej, Goście ponoszą także odpowiedzialność za szkody spowodowane przez:
 - a. osoby podlegające ich nadzorowi (w szczególności małoletnich);
 - b. zwierzęta podlegające ich nadzorowi, niezależnie od tego, czy przebywały w Apartamencie za zgodą czy bez zgody Aparthotelu w Sercu Krakowa;
 - c. Odwiedzających.
3. Za małoletnich w Apartamencie oraz na terenie Obiektu odpowiadają pełnoletni Goście, pod których pieczęć małoletni pozostaje.
4. W przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa w Apartamencie lub na terenie Obiektu stwarzającego zagrożenie dla życia lub zdrowia, lub w sposób rażący ogólnych zasad społecznych, Aparthotel w Sercu Krakowa może po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania naruszeń odmówić świadczenia Usług dla Gości, którzy je naruszają. W takim przypadku, na żądanie Aparthotelu w Sercu Krakowa (w tym przekazanego przez pracownika), Goście tacy zobowiązani są do niezwłocznego uregulowania wszelkich nieuregulowanych wcześniej płatności za wykorzystany pobyt i opuszczenia Apartamentu bez prawa do żądania zwrotu zapłaconej ceny za cały pobyt objęty Rezerwacją.
5. W przypadku naruszenia przez Gościa któregośkolwiek z postanowień § 7 ust. 6 – 9 Regulaminu i bezskutecznym wezwaniu Gościa przez Aparthotel w Sercu Krakowa (w tym jego pracownika, pisemnie, telefonicznie, ustnie lub w

innej formie) do zaprzestania naruszeń i naprawy szkody wyrządzonej przez te naruszenia, Gość będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Aparthotelu w Sercu Krakowa kary umownej w wysokości 1.000 zł za każde naruszenie. W przypadku wyrządzenia przez Gościa szkody w wysokości przekraczającej wysokość takiej kary umownej, Aparthotel w Sercu Krakowa będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość takiej kary umownej, na zasadach ogólnych.

- Goście są odpowiedzialni materialnie wobec Aparthotelu w Sercu Krakowa za wszelkie zniszczenia i szkody wyrządzone przez Gości w Apartamencie oraz niedozwolone zmiany w Apartamencie oraz zniszczenia wyrządzone przez Gości na terenie całego Obiektu. W przypadku takich zniszczeń lub szkód, Aparthotel w Sercu Krakowa jest uprawniony do nałożenia kary umownej, o której mowa w § 7 ust. 15 Regulaminu, z zachowaniem prawa Aparthotel w Sercu Krakowa do żądania odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej, na zasadach ogólnych.
- Aparthotel w Sercu Krakowa jest upoważniony do obciążenia karty kredytowej/płatniczej Głównego Gościa, niezależnie od tego, czy przebywa on w Apartamencie i czy jest w nim zameldowany oraz pobrania z niej kwot należności wyraźnie wynikających z warunków umowy (w tym Regulaminu i Rezerwacji), w tym opłat należnych za pobyt w Apartamencie i świadczenie innych Usług, z których korzystał Gość (z zastrzeżeniem, że Aparthotel w Sercu Krakowa ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Aparthotel w Sercu Krakowa). Przez dokonanie Rezerwacji i zawarcie umowy z Aparthotel w Sercu Krakowa, Główny Gość wyraża zgodę na obciążenie jego karty kredytowej/płatniczej (której dane udostępni Aparthotel w Sercu Krakowa) w powyższym zakresie.**

§ 9. Odpowiedzialność Aparthotelu w Sercu Krakowa

- Aparthotel w Sercu Krakowa ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez korzystających z jego Usług Gości w zakresie określonym przepisami k.c. Aparthotel w Sercu Krakowa nie odpowiada za rzeczy pozostawione poza Apartamentem.
- Gość zobowiązany jest do powiadomienia Recepcji o wystąpieniu szkody, o której mowa w ust. 1 powyżej, niezwłocznie po jej stwierdzeniu, pod rygorem utraty roszczenia o naprawienie szkody z powodu utraty lub uszkodzenia rzeczy. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się, gdy szkodę wyrządził Aparthotel w Sercu Krakowa albo gdy przyjął rzecz na przechowanie.
- Apartamenty nie posiadają sejfów. Ze względów bezpieczeństwa i z uwzględnieniem standardu oraz wielkości Obiektu zabronione jest wnoszenie i przechowywanie w Apartamencie pieniędzy w gotówce w wysokości powyżej 20.000 zł, papierów wartościowych, kosztowności o wartości powyżej 20.000 zł oraz przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną. Wnosząc i przechowując tego rodzaju przedmioty w Apartamencie, Gość czyni to na własną odpowiedzialność. Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia takich rzeczy (o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej), chyba że wynikała ona z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Aparthotel w Sercu Krakowa. Przedmioty opisane w niniejszym ustępie można jednak oddać na przechowanie Aparthotel w Sercu Krakowa, z uwzględnieniem zasad opisanych w ust. 4 poniżej.
- Aparthotel w Sercu Krakowa ma prawo odmowy przyjęcia na przechowanie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności i przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo mają zbyt dużą wartość w stosunku do wielkości lub standardu Obiektu albo zajmują zbyt dużo miejsca. Przyjmuje się, iż wartość rzeczy, od której Aparthotel w Sercu Krakowa może odmówić przyjęcia na przechowanie, to pięćdziesięciokrotna wartość ceny za Apartament objęty Rezerwacją Gościa, liczona za jedną Dobę hotelową.
- Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pojazdu należącego do Gościa, ani rzeczy znajdujące się w pojeździe.
- Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług z przyczyn przez siebie niezawinionych, w przypadku zaistnienia siły wyższej, jak też w sytuacji przerw lub braku dostaw energii elektrycznej lub innych awarii występujących z przyczyn niezależnych od niego, jak też z przyczyn związanych z występowaniem stanu epidemii lub pandemii lub zagrożenia takim stanem, zwłaszcza w przypadku nałożenia na działalność Aparthotelu w Sercu Krakowa ograniczeń z tym związanych przez właściwe przepisy prawa lub władze.
- Jeżeli przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa nie stanowią inaczej, Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności za mogące się pojawiać nadmierne hałasy, w związku z tym, że Obiekt, w którym zlokalizowane są Apartamenty, położony jest w centrum Krakowa.
- Aparthotel w Sercu Krakowa odpowiada wobec Gościa za zgodność świadczenia z umową na zasadach ogólnych określonych w k.c. dla niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z umów wzajemnych, a także w ewentualnych przepisach szczególnych, np. dotyczących odpowiedzialności utrzymujących zarobkowo hotel lub podobny zakład (o ile mają zastosowanie). Dodatkowo – jeżeli Gość jest Konsumentem stosuje się przepisy u.p.k., a

w odniesieniu do Przedsiębiorców Jednoosobowych – przepisy jej rozdziału oraz rozdziału 5a - zgodnie z ust. 7 poniżej.

9. W odniesieniu do usług cyfrowych świadczonych poprzez Portal, przypadku Konsumentów oraz Przedsiębiorców Jednoosobowych stosuje się w szczególności przepisy rozdziału 5b (Umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej) u.p.k. Zgodnie z tymi przepisami, w szczególności:
- a. Usługa taka jest zgodna z umową, jeżeli zgodne z umową pozostaje w szczególności jej:
 - opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego;
 - przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebna Gościowi, o którym Gość powiadomił Aparthotel w Sercu Krakowa najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Aparthotel w Sercu Krakowa zaakceptował.
 - b. Ponadto, Usługa taka, aby mogła zostać uznana za zgodną z umową musi:
 - nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z usługi tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla usługi tego rodzaju i których Gość może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Usługi oraz publiczne zapewnienia złożone przez Aparthotel w Sercu Krakowa, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie (chyba że Aparthotel w Sercu Krakowa wykaże, że: nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć; przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób; publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Gościa o zawarciu umowy);
 - być dostarczana z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Gość może rozsądnie oczekiwać;
 - być zgodna z ewentualną wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Gościowi przez Aparthotel w Sercu Krakowa przed zawarciem umowy.
 - c. Aparthotel w Sercu Krakowa nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności takiej Usługi z umową w zakresie określonym lit. b, jeżeli Gość, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Usługi odbiega od wymogów zgodności z umową określonych pod lit. b zdanie pierwsze oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Usługi.
 - d. Taka Usługa musi pozostawać zgodna z umową przez oznaczony w niej czas jej dostarczenia.
 - e. Aparthotel w Sercu Krakowa ponosi odpowiedzialność za brak zgodności takiej Usługi z umową, który to brak wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową Usługa miała być dostarczana. Domniemywa się, że brak zgodności Usługi z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił. Domniemanie to nie ma zastosowania, jeżeli:
 - środowisko cyfrowe Gościa nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Aparthotel w Sercu Krakowa poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy;
 - Gość, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy o obowiązku współpracy z Aparthotel w Sercu Krakowa, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Gościa, nie wykonuje tego obowiązku.
 - f. Jeżeli taka Usługa jest niezgodna z umową, Gość może żądać doprowadzenia do jej zgodności z umową. Aparthotel w Sercu Krakowa może odmówić doprowadzenia takiej Usługi do zgodności z umową, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Aparthotel w Sercu Krakowa. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Usługi z umową oraz wartość usługi zgodnej z umową.
 - g. Aparthotel w Sercu Krakowa doprowadza taką Usługę do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Gościa o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Gościa, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim jest wykorzystywana. Koszty doprowadzenia Usługi do zgodności z umową ponosi Aparthotel w Sercu Krakowa.
 - h. Jeżeli taka Usługa jest niezgodna z umową, Gość może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, gdy:
 - doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - Aparthotel w Sercu Krakowa nie doprowadził Usługi do zgodności z umową zgodnie z lit. g;
 - brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Aparthotel w Sercu Krakowa próbował doprowadzić ją do zgodności z umową;
 - brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego pod lit. f-g;
 - z oświadczenia Aparthotel w Sercu Krakowa lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Gościa.

- i. Domniemywa się, że brak zgodności takiej Usługi z umową jest istotny.
 - j. Po odstąpieniu od umowy o świadczenie takiej Usługi, Aparthotel w Sercu Krakowa nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Gościa w trakcie korzystania z tej Usługi, z wyjątkiem treści, które:
 - są użyteczne wyłącznie w związku z tą Usługą;
 - dotyczą wyłącznie aktywności Gościa w trakcie korzystania z tej Usługi;
 - zostały połączone przez Aparthotel w Sercu Krakowa z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
 - zostały wytworzone przez Gościa wspólnie z innymi klientami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
 - k. Aparthotel w Sercu Krakowa udostępnia Gościowi na jego żądanie i na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego treści wytworzone lub dostarczone przez Gościa w trakcie korzystania z takiej Usługi, inne niż dane osobowe, z wyjątkiem treści, o których mowa pod lit. j, kropki 1-3).
10. Spór pomiędzy Aparthotel w Sercu Krakowa a Konsumentem wynikający z umowy może (ale nie musi) być podany pod rozstrzygnięcie podmiotu prowadzącego postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wpisanego do rejestru takich podmiotów prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na zasadach określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeżeli pozwala na to charakter sporu, spór o prawa majątkowe wynikłe z umowy zawartej z Konsumentem może (ale nie musi) być poddany na podstawie wniosku rozstrzygnięciu Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego, działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej. Szczegółowe regulacje w tym zakresie zawiera ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej.
11. Wszelkie ograniczenia odpowiedzialności Aparthotel w Sercu Krakowa względem Konsumenta lub Przedsiębiorcy Jednoosobowego mogą mieć zastosowanie tylko i wyłącznie o ile nie stoją temu na przeszkodzie przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Postanowienia niniejszego paragrafu mają charakter informacyjny i nie powinny być traktowane jako wyłączające lub ograniczające przewidzianą bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa odpowiedzialność względem Konsumenta lub Przedsiębiorcy Jednoosobowego.

§ 10. Reklamacje

1. Gość ma prawo składać reklamacje w sprawie świadczonych przez Aparthotel w Sercu Krakowa Usług, w tym usług świadczonych drogą elektroniczną, za pośrednictwem Portalu (poprzez Formularz Kontaktowy i postępując zgodnie z instrukcjami wyświetlającymi się na ekranie), korespondencyjnie na adres e-mail: recepca@wsercukrakowa.pl lub pisemnie na adres: **Aparthotel w Sercu Krakowa, ul. Garbarska 9 w Krakowie, 31-131 Kraków.**
2. Jeżeli Gość zauważy, że Apartament został posprzątaný w sposób niewystarczający, zauważy uszkodzenie lub wady Apartamentu lub wyposażenia, powinien niezwłocznie złożyć reklamację, ponieważ w przeciwnym razie uznaje się, że Apartament został przekazany Gościom bez jakichkolwiek wad i problemów, a Goście utracą prawo do złożenia reklamacji dotyczącej tego problemu. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku wad lub nieprawidłowości, których Gość, nawet przy zachowaniu należytej staranności mógł nie dostrzec niezwłocznie po wydaniu mu Apartamentu. Postanowienia zdania pierwszego nie wyłączają odpowiedzialności Apartamenty w Sercu Krakowa wynikającej z ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Reklamacja musi zawierać dane Gościa umożliwiające jego identyfikację oraz kontakt z nim, tj. imię, nazwisko, korespondencyjny adres do doręczeń i adres e-mail. Ponadto, reklamacja musi zawierać opis, czego dotyczy oraz związanej jej uzasadnienie.
4. Aparthotel w Sercu Krakowa, po stwierdzeniu problemu na skutek złożenia reklamacji, dokończy wszelkich starań w celu jego natychmiastowego usunięcia i zapewniania Gościom komfortowego pobytu według oferowanego standardu oraz poinformuje Gościa e-mailem o załatwieniu sprawy.
5. Aparthotel w Sercu Krakowa rozpatrzy reklamację i udzieli na nią odpowiedzi w terminie do 30 dni roboczych (a w przypadku Konsumentów – 14 dni kalendarzowych) od dnia jej otrzymania. Odpowiedź zostanie przesłana w takiej samej formie, w jakiej złożona została reklamacja (Konsumentowi - na Trwałym Nośniku), na adres poczty elektronicznej podany przez Gościa w reklamacji lub adres korespondencyjny Gościa. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie opisanym w zdaniu pierwszym oznacza, że została ona uznana.
6. W przypadku, gdyby informacje podane w reklamacji wymagałyby uzupełnienia niezbędnego do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi, Aparthotel w Sercu Krakowa przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Gościa do ich uzupełnienia.

§ 11. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Gości jest Aparthotel w Sercu Krakowa. Dane osobowe Gości są przetwarzane zgodnie z Polityką Prywatności Aparthotelu w Sercu Krakowa dostępną w Portalu pod linkiem <https://wsercukrakowa.pl/pl/o-nas/polityka-prywatnosci.php> oraz w Recepcji.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 marca 2026 r.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie Usług przez Aparthotel w Sercu Krakowa.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony w każdym czasie przez Aparthotel w Sercu Krakowa poprzez udostępnienie informacji o zmianach w Portalu, w Recepcji a także w inny wybrany przez Aparthotel w Sercu Krakowa sposób. Zmiany nie będą miały wpływu na umowy już zawarte, do których stosuje się brzmienie Regulaminu obowiązujące w momencie ich zawarcia (chyba, że przepisy powszechnie obowiązującego prawa będą bezwzględnie wymagały stosowania zmienionej).
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy k.c., u.ś.u.d.e., u.p.k., RODO oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Wszelkie postanowienia Regulaminu powinny być interpretowane w sposób zapewniający ich zgodność z przepisami prawa, a zwłaszcza w sposób nienaruszający praw Gościa jako Konsumenta lub Przedsiębiorcy Jednoosobowego.
5. Apartamenty w Sercu Krakowa będą porozumiewać się z Gościem za pomocą danych podanych przez niego przy zawarciu umowy. Gość może porozumiewać się z Apartamenty w Sercu Krakowa: telefonicznie pod numerem +48 885 505 595, mailowo na adres recepcja@wsercukrakowa.pl, w Recepcji, a także pisemnie: na adres Apartamenty w Sercu Krakowa wskazany w § 1 (przy czym adres korespondencyjny do kierowania reklamacji wskazany został w § 10 ust. 1).
6. Ewentualne spory Stron wynikłe z wykonania umowy na świadczenie Usług rozpatruje sąd właściwy dla siedziby Aparthotelu w Sercu Krakowa. Postanowienie objęte treścią zdania poprzedzającego nie dotyczy umów zawieranych z Gośćmi będącymi Konsumentami ani Przedsiębiorcami Jednoosobowymi.
7. Prawem właściwym dla umowy i wszelkich ewentualnych sporów z nimi związanych jest prawo polskie, zaś językiem właściwym jest język polski.