

## Regulamin Apartamentów „W Sercu Warszawy”

### § 1. Definicje

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. **Apartamenty** (lub pojedynczo „**Apartament**”) – wydzielone lokale w budynku przy ul. Wilczej 19 w Warszawie, przeznaczone do świadczenia usług hotelarskich w postaci krótkotrwałego najmu przez Gości na Doby hotelowe, udostępniane Gościom i zarządzane przez Apartamenty W Sercu Warszawy, będące własnością osoby trzeciej, opisane szczegółowo w ofercie Apartamentów W Sercu Warszawy udostępnianej w szczególności w Portalu lub w Recepcji.
2. **Doba hotelowa** – najmniejsza jednostka czasu, na którą wynajmowane są Apartamenty, rozpoczynająca się o godzinie 16:00 i kończąca się o godzinie 11:00 następnego dnia.
3. **Gość** – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Apartamentami w Sercu Warszawy 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 Apartamenty W Sercu Warszawy drogą elektroniczną w celu skorzystania z Usług (w szczególności w celu elektronicznej rezerwacji Apartamentu), w tym Główny Gość.
4. **Główny Gość** – osoba, która dokonała Rezerwacji (zgodnie z § 3 Regulaminu), niezależnie od tego, czy została zakwaterowana i przebywa w Apartamencie w okresie objętym Rezerwacją.
5. **Odwiedzający** – osoba niebędąca Gościem, która nie została zakwaterowana w Apartamencie, przebywająca na terenie Apartamentu w związku z pobytem Gościa w Apartamencie;
6. **Apartamenty W Sercu Warszawy** – spółka Grupa INCO S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wspólna 25, 00-519 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 101255, NIP 526-03-00-428, REGON 000599764.
7. **Portal** – witryna internetowa, wraz z jej funkcjonalnościami, udostępniona i administrowana przez Apartamenty W Sercu Warszawy która pozwala na zapoznanie się z ofertą Usług oraz Rezerwację Apartamentów za jej pośrednictwem, dostępna pod adresem [www.wsercuwarszawy.pl](http://www.wsercuwarszawy.pl)
8. **Recepcja** – recepcja Apartamentów zapewniona przez Apartamenty W Sercu Warszawy do obsługi pobytu Gości w Apartamentach zlokalizowana pod adresem ul. Wspólna 25 w Warszawie lub w innym miejscu w Warszawie wskazanym w Portalu.
9. **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).
10. **Usługi** – usługi hotelarskie w postaci najmu Apartamentów przez Gości w celu krótkoterminowego pobytu na doby hotelowe, świadczone przez Apartamenty W Sercu Warszawy oraz usługi z nimi związane oferowane w danym czasie przez Apartamenty W Sercu Warszawy, jak też usługi świadczone elektronicznie przez Apartamenty W Sercu Warszawy pozwalające na zapoznanie się z ofertą najmu Apartamentów oraz ich rezerwację.
11. **k.c.** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny.
12. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
13. **u.ś.u.d.e.** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa zasady świadczenia Usług, w tym Usług świadczonych elektronicznie przez Apartamenty W Sercu Warszawy. Regulamin jest dostępny w Recepcji, w Apartamentach oraz w Portalu. Gość zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed zapłatą ceny za pobyt w Apartamencie.
2. Apartamenty W Sercu Warszawy świadczą Usługi, w tym najem Apartamentów na cele krótkoterminowego pobytu, według dostępnej w danym czasie oferty Apartamentów W Sercu Warszawy, udostępnianej Gościom do zapoznania się w Portalu, w Recepcji oraz w inny wybrany przez Apartamenty W Sercu Warszawy sposób.
3. Przez dokonanie Rezerwacji i zapłatę ceny za pobyt w Apartamencie wskazanej w mailu od Apartamentów W Sercu Warszawy dotyczącym Rezerwacji (o którym mowa w § 3 pkt 4 Regulaminu), dochodzi do zawarcia pomiędzy Apartamentami W Sercu Warszawy a Głównym Gościem umowy 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 Apartamenty W Sercu Warszawy, z których korzysta Gość. 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 Apartamenty W Sercu Warszawy, 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 przez Apartamenty W Sercu Warszawy, zgodnie z art. 38 pkt 12 u.p.k.;
6. Apartamenty W Sercu Warszawy nie oferują miejsc parkingowych ani garażowych.
7. Standard Apartamentów oraz ich wyposażenia określony jest w dostępnej w danym czasie ofercie Apartamentów W Sercu Warszawy, udostępnianej zainteresowanym, w szczególności za pośrednictwem Portalu, korespondencji e-mail, telefonicznie lub w Recepcji Apartamentów.
8. Aktualny cennik Usług i opłat w Apartamentach udostępniony jest w Portalu. W przypadku rezerwacji Apartamentu za pośrednictwem serwisów osób trzecich, ceny podane są w serwisach tych osób trzecich.

## **§ 3. Rezerwacja Apartamentów i płatności**

1. Rezerwacja Apartamentów może zostać dokonana w jeden z następujących sposobów:
  - 1.1 telefonicznie - na numer telefonu podany w Portalu;
  - 1.2 elektronicznie - za pośrednictwem korespondencji e-mail na adres e-mail podany w Portalu;
  - 1.3 on-line przez Portal lub serwisy osób trzecich, za pośrednictwem których udostępniane są Apartamenty;
  - 1.4 osobiście w Recepcji Apartamentów.
2. Rezerwacje dokonane w sposób wskazany w pkt 1 wyżej (w przypadku rezerwacji on-line, rezerwacje dokonane przez Portal) są rezerwacjami wstępnymi i nie wiążą Apartamentów w Sercu Warszawy. Wymagają one potwierdzenia e-mailem przez Apartamenty W Sercu Warszawy

oraz zapłaty pełnej ceny za pobyt w Apartamencie. Poniższe zasady mają zastosowanie do rezerwacji dokonywanych w sposób wskazany w ust. 1 wyżej bezpośrednio w Apartamentach w Sercu Warszawy. 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. W celu umożliwienia Apartamentom W Sercu Warszawy potwierdzenia rezerwacji wstępnej, niezbędne jest podanie przez Głównego Gościa przynajmniej następujących danych: imię i nazwisko, termin pobytu – daty obejmujące Dobę hotelową lub jej wielokrotność, liczba Apartamentów, liczba 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.

4. W odpowiedzi na rezerwację wstępną Apartamentu dokonaną przez Głównego Gościa w sposób określony w pkt 1 i 3 wyżej, Apartamenty W Sercu Warszawy prześlą 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.
5. Z chwilą zapłaty ceny za pobyt wskazanej w mailu od Apartamentów W Sercu Warszawy, o którym mowa w ust. 4 wyżej, rezerwacja zostanie potwierdzona przez Apartamenty W Sercu Warszawy, a po stronie Apartamentów W Sercu Warszawy powstaje obowiązek dostarczenia Apartamentu wolnego od wad zgodnie z oferowanym standardem, z zastrzeżeniem pkt 6 i pkt 7 niżej („**Rezerwacja**”). Zapłata następuje z chwilą uznania pełną kwotą ceny za pobyt rachunku bankowego Apartamentów W Sercu Warszawy na skutek zapłaty przelewem lub on-line zgodnie z e-mailem Apartamentów W Sercu Warszawy lub z chwilą zapłaty ceny za pobyt kartą płatniczą lub kredytową w Recepcji Apartamentów
6. W okresie od dokonania przez Głównego Gościa rezerwacji wstępnej Apartamentu w sposób wskazany w ust. 1 wyżej do dnia do zapłaty ceny zgodnie z ust. 5 wyżej, rezerwacja nie jest gwarantowana.  
  
W tym czasie Apartament może zostać wynajęty przez Apartamenty W Sercu Warszawy innemu Gościowi, który wcześniej zapłaci cenę za pobyt. W przypadku, gdy pomimo zapłaty ceny za pobyt przelewem bankowym okaże się, że 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.
7. W przypadku dostępności w Portalu możliwości Rezerwacji „last minute”, dostępnej na warunkach opisanych w Portalu, musi ona zostać opłacona przez Głównego Gościa kartą płatniczą lub kredytową w Recepcji, najpóźniej przed zameldowaniem do Apartamentu.
8. Gość nie nabywa roszczenia o dostępność konkretnego Apartamentu, chyba że Apartamenty W Sercu Warszawy potwierdziły jego dostępność w Rezerwacji.
9. Ceny za pobyt w Apartamencie podawane są przez Apartamenty W sercu Warszawy w PLN i zawierają podatek VAT. Ceny za pobyt w Apartamencie płatne są w PLN.
10. Apartamenty W Sercu Warszawy wystawią fakturę VAT na cenę za pobyt w Apartamencie na dane wskazane przez Głównego Gościa w przypadku zgłoszenia takiego żądania przy dokonaniu rezerwacji wstępnej, o której mowa w ust. 1 wyżej.
11. Dodatkowe należności wynikające z pobytu w Apartamencie, z tytułu Usług dodatkowych związanych z pobyt w Apartamencie, z których skorzystał Gość (w przypadku oferowania

takich Usług przez Apartamenty W Sercu Warszawy ), Gość uiszcza najpóźniej z chwilą wymeldowania.

12. W przypadku udostępniania Apartamentów za pośrednictwem osób trzecich – pośredników, rezerwacje Apartamentów oraz rezygnacja z rezerwacji odbywa się na zasadach określonych przez tych pośredników, za co Apartamenty W Sercu Warszawy nie podnoszą odpowiedzialności.
13. Rezerwacji Apartamentu może dokonać wyłącznie osoba, która w chwili zakwaterowania i zameldowania do Apartamentu ma ukończone 18 lat. Przynajmniej jedna osoba zakwaterowana i zameldowana w Apartamencie musi być pełnoletnia. W przeciwnym razie, Apartamenty W Sercu Warszawy mogą 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:
  - 14.1 należnościami z tytułu Usług dodatkowych związanych z pobytem w Apartamencie, z których Gość skorzystał, w przypadku oferowania takich Usług przez Organizatora;
  - 14.2 karami umownymi przewidzianymi w Regulaminie.

#### **§ 4. Rezygnacja z Rezerwacji oraz zmiana terminu Rezerwacji**

1. 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 ceną za dwie pierwsze Doby hotelowe Rezerwacji tytułem zadatku, o którym mowa niżej.

Wskazana wyżej kwota stanowiąca równowartość ceny za dwie pierwsze Doby hotelowe Rezerwacji, zatrzymywana przez Apartamenty W Sercu Warszawy w przypadku odwołania Rezerwacji później niż 5-tego dnia przez datą rozpoczęcia pobytu, stanowi zadek uiszczany przez Głównego Gościa i zatrzymywany przez Apartamenty W Sercu Warszawy z powodu niewykonania umowy z Apartamentami W Sercu Warszawy przez Głównego Gościa z przyczyn leżących po stronie Gościa.

2. W przypadku bezpłatnego odwołania Rezerwacji przez Głównego Gościa, zapłacona przez niego kwota ceny za pobyt zapłacona zostanie zwrócona na rachunek bankowy z którego nastąpiła zapłata ceny, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zapłaty, a w razie płatności kartą kredytową (lub płatniczą) – w terminie 14 (czternastu) dni od dnia przekazania przez Głównego Gościa za pośrednictwem korespondencji e-mai informacji o numerze rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot zapłaconej ceny. W przypadku odwołania Rezerwacji później niż 5-tego dnia przez datą rozpoczęcia pobytu i zatrzymania przez Apartamenty W Sercu Warszawy zadatku, o którym mowa w ust. 1, Głównemu Gościowi zostanie zwrócona zapłacona przez niego kwota ceny za pobyt pomniejszona o wysokość zadatku.
3. Zmiana terminu Rezerwacji na prośbę Głównego Gościa zależy od możliwości Apartamentów W Sercu Warszawy, a prośba Gościa o zmianę nie jest wiążąca dla Apartamentów W Sercu Warszawy.

#### **§ 5. Doba hotelowa**

1. Apartamenty wynajmowane są Gościom na Dobę hotelową lub jej wielokrotność.
2. Apartamenty W Sercu Warszawy nie są zobowiązane do przedłużania bądź skracania Doby hotelowej.

3. W miarę możliwości dostępnych dla Apartamentów W Sercu Warszawy, na prośbę Gościa Apartamenty W Sercu Warszawy mogą 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, Apartamenty W Sercu Warszawy zastrzegają sobie prawo pobrania 100% ceny za kolejną Dobę hotelową.

#### **§ 6. Przedłużenie i skracanie pobytu w Apartamencie**

1. W miarę możliwości dostępnych dla Apartamentów W Sercu Warszawy, na prośbę Gościa Apartamenty W Sercu Warszawy mogą 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. Apartamenty W Sercu Warszawy mogą 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. Apartamenty W Sercu Warszawy nie mają 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 wyżej), 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 Recepcji 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 Apartamenty W Sercu Warszawy (w Portalu lub w inny sposób).
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. Apartamenty W Sercu Warszawy zastrzegają 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 Apartamentom W Sercu Warszawy , innym Gościom lub lokatorom nieruchomości, w której zlokalizowane są Apartamenty (dalej: „**Nieruchomość**”).
7. Gość jest zobowiązany do przestrzegania wszystkich obowiązujących zasad bezpieczeństwa oraz porządku obowiązujących w Apartamentach oraz na terenie Nieruchomości. 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 Apartamentów W Sercu Warszawy i jego pracowników.
8. W godzinach od 22:00 wieczorem do 6:00 rano następnego dnia w Apartamentach oraz na terenie Nieruchomości obowiązuje cisza nocna. W przypadku naruszenia ciszy nocnej i po bezskutecznym wezwaniu Gościa przez pracownika Apartamentów W Sercu Warszawy do zaprzestania naruszeń, Apartamenty W Sercu Warszawy zastrzegają sobie prawo do wezwania Policji lub Straży Miejskiej celem zapewnienia spokoju pozostałym Gościom i mieszkańcom nieruchomości, a koszty powyższego poniosą Goście.
9. W Apartamentach oraz na terenie Nieruchomości zabrania się:
  - 9.1 wnoszenia oraz korzystania z własnych urządzeń elektrycznych, butli gazowych, używania środków pirotechnicznych, lampionów, petard, itp.
  - 9.2 wnoszenia oraz przechowywania materiałów i ładunków niebezpiecznych, w szczególności: broni, amunicji, materiałów łatwopalnych, ładunków wybuchowych i iluminacyjnych.
  - 9.3 stosowania otwartego ognia np. świeczek, używania żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń niestanowiących wyposażenia Apartamentu;
  - 9.4 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;
  - 9.5 akwizycji i sprzedaży obnośnej;
  - 9.6 hałasowania, powodowania nieprzyjemnych zapachów, ani wykonywania innych czynności, które przeszkadzają lub szkodzą pozostałym Gościom lub lokatorom Nieruchomości.
10. Zwierzęta nie są akceptowane w Apartamentach i nie mogą w nich przebywać.

W przypadku przebywania w Apartamencie zwierzęcia, Apartamenty W Sercu Warszawy są uprawnione do naliczenia kary umownej w wysokości 300 zł w związku z koniecznością pokrycia

szkody w postaci kosztów dodatkowego sprzątnięcia i usuwania zapachów w Apartamencie, które zawsze są związane z pobytem zwierzęcia w pomieszczeniach, a w przypadku wyrządzenia przez zwierzę szkody w Apartamencie lub szkody w Nieruchomości, którą zostanie obciążony Apartamenty W Sercu Warszawy lub właściciel Apartamentów, w wysokości przekraczającej wysokość powyższej kary umownej, Apartamenty W Sercu Warszawy będą uprawnione do dochodzenia od Gości odszkodowania na zasadach ogólnych.

11. 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, Goście zostaną obciążeni kosztami powyższego. Każde uruchomienie każdego z ww. systemów to koszt 500 zł netto.
12. Goście nie mają prawa dokonywania jakichkolwiek zmian w Apartamentach oraz ich wyposażeniu. Goście mają obowiązek pozostawienia udostępnionego im Apartamentu oraz jego wyposażenia w stanie niepogorszonym, tj. uwzględniającym normalne zużycie w zakresie czasowym objętym pobytem Gości oraz w stanie niezagrożającym wyrządzeniem szkody w Apartamencie lub Nieruchomości, 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 niepogorszonym, Apartamenty W Sercu Warszawy są uprawnione do naliczenia kary umownej w wysokości 500 zł w związku z koniecznością pokrycia szkody, co nie wyłącza prawa Apartamentów W Sercu Warszawy do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku szkody przekraczającej wysokość kary umownej,
13. Goście są zobowiązani do pieczy nad bagażem oraz przedmiotami wnoszonymi do Apartamentu swoimi, osób znajdujących się pod ich nadzorem, pieczą lub opieką oraz Odwiedzających.
14. Przedmioty pozostawione w Apartamencie przez Gości, którzy się wymeldowali albo opuścili Apartament bez wymeldowania, będą odesłane na adres wskazany przez Gości w Rezerwacji lub przy zameldowaniu do Apartamentu, na ich koszt. W razie braku informacji o adresie Gościa, na który możliwe jest wysłanie jego przedmiotów, Apartamenty W Sercu Warszawy przechowują te przedmioty na koszt Gościa przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty wymeldowania lub opuszczenia Apartamentu bez wymeldowania. Po upływie tego okresu, Apartamenty W Sercu Warszawy nabywają własność powyższych przedmiotów. Artykuły spożywcze i szybko psujące się będą przechowywane przez 24 godziny.
15. Apartamentom W Sercu Warszawy przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gości do Apartamentu, w przypadku nieregulowania przez Gościa jakichkolwiek należności z tytułu Usług świadczonych przez Apartamenty W Sercu Warszawy, z których korzystał Gość, najpóźniej z końcem ostatniej Doby hotelowej objętej

#### **§ 8. Odpowiedzialność Gości**

1. Goście, w tym Główny Gość, ponoszą pełną i solidarną odpowiedzialność za powstałe z ich winy szkody w Apartamencie oraz szkody w Nieruchomości, za które został obciążony Apartamenty W Sercu Warszawy lub właściciel Apartamentów.
2. W takim samym zakresie, jak wskazany w pkt 1 wyżej, Goście ponoszą także odpowiedzialność za szkody spowodowane przez:
  - 2.1. osoby podlegające ich nadzorowi (w szczególności małoletnich);
  - 2.2. zwierzęta podlegające ich nadzorowi, niezależnie od tego, czy przebywały w Apartamencie za zgodą czy bez zgody Apartamentów W Sercu Warszawy ;
  - 2.3. Odwiedzających.

3. Za małoletnich w Apartamencie odpowiadają pełnoletni Goście.
4. W przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa w Apartamencie lub na terenie Nieruchomości stwarzającego zagrożenie dla życia lub zdrowia, lub w sposób rażący ogólnych zasad społecznych, Apartamenty W Sercu Warszawy mogą odmówić świadczenia Usług dla Gości, którzy je naruszają. W takim przypadku, na żądanie Apartamentów W Sercu Warszawy (w tym przekazanego przez pracownika), Goście tacy zobowiązani są do niezwłocznego uregulowania wszelkich nie uregulowanych 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 któregokolwiek z postanowień § 7 pkt 6 – 10 Regulaminu i bezskutecznym wezwaniu Gościa przez Apartamenty W Sercu Warszawy (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 Apartamentów W Sercu Warszawy kary umownej w wysokości 500 złotych za każde naruszenie. W przypadku wyrządzenia szkody w Apartamencie lub szkody w Nieruchomości, którą zostaną obciążone Apartamenty W Sercu Warszawy lub właściciel Apartamentów, w związku z naruszeniem powyższych postanowień, w wysokości przekraczającej wysokość kary umownej, Apartamenty W Sercu Warszawy będą uprawnione do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Goście są odpowiedzialni materialnie wobec Apartamentów W Sercu Warszawy za wszelkie zniszczenia i szkody wyrządzone przez Gości w Apartamencie oraz niedozwolone zmiany w Apartamencie oraz zniszczenia wyrządzone przez Gości w Nieruchomości, którymi zostaną obciążone Apartamenty W Sercu Warszawy lub właściciel Apartamentów. W przypadku takich zniszczeń lub szkód, Apartamenty W Sercu Warszawy są uprawnione kary umownej, o której mowa w § 7 pkt 12 Regulaminu, z prawem Apartamentów W Sercu Warszawy do żądania odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Apartamenty W Sercu Warszawy zastrzegają sobie prawo obciążenia karty kredytowej Głównego Gościa, niezależnie od tego, czy przebywa on w Apartamencie i czy jest w nim zameldowany oraz pobrania z niej kwot następujących należności:
  - 8.1. za pobyt w Apartamencie;
  - 8.2. świadczone Usługi, z których skorzystał Gość;
  - 8.3. tytułem należnych kar umownych wskazanych w Regulaminie;
  - 8.4. innych płatności wskazanych wyraźnie w Regulaminie związanych z pobytem Gości.Przez dokonanie Rezerwacji i zawarcie umowy z Apartamentami W Sercu Warszawy, Główny Gość wyraża zgodę na obciążenie jego karty kredytowej w powyższym zakresie.

### **§ 9. Odpowiedzialność Apartamentów W Sercu Warszawy**

1. Apartamenty W Sercu Warszawy ponoszą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez korzystających z jego Usług Gości w zakresie określonym przepisami k.c. Apartamenty W Sercu Warszawy nie odpowiadają za rzeczy pozostawione poza Apartamentem.
2. Gość zobowiązany jest do powiadomienia Recepcji o wystąpieniu szkody, o której mowa w ust. 1 wyżej, niezwłocznie po jej stwierdzeniu, pod rygorem utraty jakichkolwiek roszczeń o naprawienie szkody.
3. Apartamenty W Sercu Warszawy nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość



naukową lub artystyczną. Apartamenty W Sercu Warszawy nie oferują możliwości przechowania pieniędzy ani rzeczy wymienionych w poprzednim zdaniu w sejfie.

4. Apartamenty W Sercu Warszawy mają 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 Apartamentu albo zajmują zbyt dużo miejsca. Przyjmuje się, iż wartość rzeczy, od której Apartamenty W Sercu Warszawy mogą odmówić przyjęcia na przechowanie to pięćdziesięciokrotna wartość ceny za Apartament objęty Rezerwacją Gościa, liczona za jedną Dobę hotelową. Apartamenty W Sercu Warszawy nie ponoszą odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę pojazdu należącego do Gościa, ani rzeczy znajdujące się w pojeździe.
5. Apartamenty W Sercu Warszawy nie ponoszą 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, zwłaszcza z powodów dotyczących dostawców usługi do Apartamentów, jak też z przyczyn związanych z występowaniem stanu epidemii lub pandemii lub zagrożenia takim stanem, zwłaszcza w przypadku nałożenia na działalność Apartamentów W Sercu Warszawy ograniczeń z tym związanych przez właściwe przepisy prawa lub władze.
6. Apartamenty W Sercu Warszawy nie ponoszą odpowiedzialności za mogące się pojawiać nadmierne hałasy, w związku z tym, że nieruchomość, której zlokalizowane są Apartamenty, zajmowana jest również przez innych lokatorów oraz położona jest w centrum m.st. Warszawy.

#### **§ 10. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Za pośrednictwem Portalu, Apartamenty W Sercu Warszawy świadczą następujące usługi:
  - a. Rezerwacja Apartamentów;
  - 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 Apartamentów W Sercu Warszawy;
  - f. Udostępnianie możliwości składania reklamacji dotyczących Usług świadczonych przez Apartamenty W Sercu Warszawy;
2. 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.
3. 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.
4. Zakazuje się Gościowi korzystającemu z Portalu dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
  5. Rezerwacja online Apartamentów za pośrednictwem Portalu odbywa się w następujący sposób: Główny Gość dokonuje wyboru Apartamentu, podaje dane wymagane w formularzu dostępnym w Portalu, w tym imię i nazwisko i dane kontaktowe, jak też wybiera dostępny sposób płatności, a następnie klika w przycisk „rezerwuj”. Szczegóły sposobu dokonania rezerwacji oraz informacji o danych wymaganych od Głównego Gościa podane są w Portalu. Po dokonaniu rezerwacji w powyższy sposób, do Głównego Gościa wysyłany jest e-mail z potwierdzeniem rezerwacji oraz danymi do płatności. Płatności za pośrednictwem Portalu na poczet Rezerwacji odbywają się w następujący sposób: przelew tradycyjny lub płatność online. W przypadku płatności online, Główny Gość zostanie przekierowany do serwisu podmiotu trzeciego obsługującego płatności online, gdzie obsługa tych płatności odbywa się według zasad i warunków podanych przez ten podmiot.
  6. Anulowania rezerwacji za pośrednictwem Portalu wymaga wysłania przez Głównego Gościa wiadomości e-mail do Apartamentów W Sercu Warszawy, na adres e-mail [repcja@wsercuwarszawy.pl](mailto:repcja@wsercuwarszawy.pl).
  7. Apartamenty W Sercu Warszawy nie gwarantują nieprzerwanego świadczenia Usługi za pośrednictwem Portalu oraz przerw w działaniu Portalu z powodów leżących po stronie Gościa lub podmiotu trzeciego i w tym zakresie nie ponoszą odpowiedzialności wobec Gości, jak też nie ponoszą odpowiedzialności za ryzyka związane z korzystaniem przez Abonenta z sieci Internet w ramach korzystania z Serwisu lub/i Usługi
  8. Gość ma obowiązek powstrzymania się do działań:
    - 8.1 powodujących zagrożenie bezpieczeństwa Portalu lub systemów komputerowych Apartamentów W Sercu Warszawy oraz osób trzecich współpracujących w Apartamentami W Sercu Warszawy w zakresie dokonywania rezerwacji Apartamentów i płatności za Usługi;
    - 8.2 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.
  9. Apartamenty W Sercu Warszawy nie ponoszą 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.
  10. Apartamenty W Sercu Warszawy nie ponoszą odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, które obsługują płatności online za rezerwacje Apartamentów (świadczących usługi płatności elektronicznych).

## **§ 11. Reklamacje**

1. Gość ma prawo składać reklamacje w sprawie świadczonych przez Apartamenty W Sercu Warszawy Usług za pośrednictwem Portalu, korespondencji e-mail, na adres: [repcja@wsercuwarszawy.pl](mailto:repcja@wsercuwarszawy.pl) lub pisemnie na adres korespondencyjny Apartamentów w Sercu Warszawy wskazany w § 1 pkt 6 wyżej.

2. Jeżeli Gość zauważy, że Apartament został posprzątny 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.
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 zwięzłe jej uzasadnienie.
4. Apartamenty W Sercu Warszawy, po stwierdzeniu problemu na skutek złożenia reklamacji, dołożą wszelkich starań w celu jego natychmiastowego usunięcia i zapewniania Gościom komfortowego pobytu według oferowanego standardu oraz poinformuje Gościa e-mailem o załatwieniu sprawy.
5. W przypadku, w którym reklamacja nie zostanie załatwiona natychmiast w czasie pobytu Gościa zgodnie z pkt 4 wyżej, zostanie ona rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia przez Gościa. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia Apartamentom W Sercu Warszawy oznacza, że została ona uznana. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Gość zostanie powiadomiony w listownie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail.

## **§ 12. RODO**

Administratorem danych osobowych Gości jest Grupa Inco S.A.. Dane osobowe Gości są przetwarzane zgodnie z Polityką Przetwarzania Danych Osobowych Apartamentów w Sercu Warszawy dostępną w Portalu, w zakładce [wsercuwarszawy.pl/polityka-prywatnosci](http://wsercuwarszawy.pl/polityka-prywatnosci) oraz w Recepcji.

## **§ 13. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie Usług przez Apartamenty W Sercu Warszawy.
2. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony w każdym czasie przez Apartamenty W Sercu Warszawy poprzez udostępnienie informacji zmianach w Portalu, w Recepcji, w Apartamencie, a także w inny wybrany przez Apartamenty W Sercu Warszawy sposób. Gościa obowiązuje Regulamin w wersji obowiązującej w chwili dokonania przez niego Rezerwacji.
3. 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.
4. Ewentualne spory Stron wynikłe z wykonania umowy na świadczenie Usług przez Apartamenty W Sercu Warszawy rozpatruje sąd właściwy dla siedziby Apartamentów W Sercu Warszawy.
5. Prawem właściwym dla umowy i wszelkich ewentualnych sporów z nimi związanych jest prawo polskie, zaś językiem właściwym jest język polski.