REGULAMIN REZERWACJI I POBYTU

w apartamentach SPV Rentals sp. z o.o. | obowiązuje od 16.11.2026 r.

§ 1. Usługodawca i zakres Regulaminu

1. Pobyty w apartamentach oferowanych pod marką SPV Rentals sprzedaje i obsługuje **SPV Rentals spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, ul. Braniewska 3, 03-090 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001116527 (Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS), NIP 5243012170, REGON 529170681, kapitał zakładowy 5 000 zł (**„SPV"**). Kontakt: tel. +48 570 655 560, e-mail kontakt@spvrentals.pl.
2. Regulamin określa zasady rezerwacji, płatności, anulowania i pobytu w apartamentach (**„Apartament"**) oraz zasady korzystania z formularza rezerwacyjnego na stronie spvrentals.pl.
3. Regulamin stosuje się do rezerwacji dokonanych na stronie spvrentals.pl, telefonicznie i e-mailem. Do rezerwacji dokonanych przez serwisy rezerwacyjne (np. Booking.com, Airbnb) stosuje się warunki tych serwisów w zakresie rezerwacji, płatności i anulowania, a niniejszy Regulamin w pozostałym zakresie, w szczególności § 6–11 i Załącznik nr 1.
4. Regulamin porządkowy Apartamentu (Załącznik nr 1) wiąże wszystkie osoby przebywające w Apartamencie.

§ 2. Definicje

1. **Gość** – osoba pełnoletnia, która dokonuje rezerwacji i zawiera umowę z SPV. **Osoby Towarzyszące** – osoby wskazane w rezerwacji, które przebywają w Apartamencie razem z Gościem.
2. **Umowa** – umowa o świadczenie usługi krótkotrwałego zakwaterowania w Apartamencie, zawierana między Gościem a SPV.
3. **Doba** – okres od godziny zameldowania w dniu przyjazdu do godziny wymeldowania w dniu następnym, określony w § 6.
4. **Konsument** – Gość będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową. Postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, dla której Umowa nie ma charakteru zawodowego.

§ 3. Rezerwacja i zawarcie Umowy

1. Rezerwacji można dokonać przez formularz rezerwacyjny na stronie spvrentals.pl, telefonicznie lub e-mailem. Rezerwacji może dokonać wyłącznie osoba, która ukończyła 18 lat.
2. W formularzu Gość wybiera Apartament, termin i liczbę osób oraz podaje imię i nazwisko, adres e-mail i numer telefonu. Przed złożeniem rezerwacji Gość widzi łączną cenę pobytu ze wszystkimi opłatami oraz zapoznaje się z Regulaminem i informacją o ochronie danych osobowych i je akceptuje.
3. Złożenie rezerwacji przyciskiem oznaczonym w sposób wskazujący na obowiązek zapłaty jest ofertą zawarcia Umowy. Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania przez SPV e-mailem potwierdzenia rezerwacji. Do potwierdzenia SPV dołącza Regulamin.
4. Liczba osób przebywających w Apartamencie nie może przekraczać liczby wskazanej w rezerwacji ani maksymalnej liczby osób określonej w ofercie Apartamentu.
5. SPV może odmówić przyjęcia rezerwacji, w szczególności gdy termin jest niedostępny albo gdy Gość wcześniej rażąco naruszył Regulamin.

§ 4. Ceny i płatności

1. Ceny podane na stronie i w potwierdzeniu rezerwacji są cenami brutto i obejmują podatek VAT, sprzątanie końcowe, pościel i ręczniki. Cena dotyczy całego pobytu i wskazanej liczby osób.
2. Opłaty dodatkowe są pobierane wyłącznie w przypadkach i wysokości określonych w § 9 albo uzgodnionych z Gościem przed wykonaniem usługi.

3. Gość płaci całą cenę pobytu przy rezerwacji. Płatności za rezerwacje na stronie spvrentals.pl dokonuje się online za pośrednictwem serwisu Przelewy24, którego operatorem jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu. Dostępne metody płatności (m.in. przelew online, BLIK, karta płatnicza) są wskazane na stronie płatności. Przy rezerwacjach telefonicznych i e-mailowych płatności można dokonać także przelewem na rachunek bankowy SPV wskazany w potwierdzeniu rezerwacji. Zwrotu płatności SPV dokonuje przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej użył Gość, chyba że Gość zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Fakturę wystawia się na żądanie Gościa zgłoszone w rezerwacji lub e-mailem.
5. W Warszawie opłata miejscowa nie jest pobierana.

§ 5. Anulowanie i zmiana rezerwacji

1. Konsumentowi **nie przysługuje** prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni, ponieważ Umowa dotyczy usługi zakwaterowania w określonym terminie.
2. Gość może zrezygnować z rezerwacji na zasadach wybranej przy rezerwacji taryfy:
   1) taryfa elastyczna: bezpłatnie do 7 dni przed dniem przyjazdu – SPV zwraca całą zapłatę w terminie 14 dni; po tym terminie zapłata nie podlega zwrotowi,
   2) taryfa bezzwrotna (niższa cena): zapłata nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem ust. 4.
3. Niestawienie się w dniu przyjazdu bez uprzedzenia albo wcześniejszy wyjazd traktuje się jak rezygnację po terminie bezpłatnego anulowania.
4. Jeżeli SPV ponownie sprzeda zwolniony termin, zwraca Gościowi zapłatę za odsprzedane doby, pomniejszoną o 10% tej kwoty tytułem kosztów obsługi.
5. Jeżeli SPV nie może zapewnić pobytu z przyczyn leżących po jej stronie (np. awaria Apartamentu), niezwłocznie informuje Gościa i według jego wyboru proponuje Apartament o co najmniej równym standardzie albo zwraca całą zapłatę w terminie 14 dni. Nie wyłącza to roszczeń Gościa przewidzianych w przepisach prawa.
6. Zmiana terminu lub Apartamentu jest możliwa za zgodą SPV, jeżeli jest dostępność. Różnica w cenie podlega dopłacie albo zwrotowi.

§ 6. Zameldowanie, Doba i wymeldowanie

1. Doba trwa od godziny 16:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 w dniu wyjazdu.
2. Instrukcję dojazdu i dostępu do Apartamentu (kod, sejf na klucze lub inne rozwiązanie) SPV przesyła Gościowi przed przyjazdem, po zapłacie ceny i przekazaniu danych potrzebnych do meldunku.
3. Przed przyjazdem Gość podaje imię i nazwisko, adres i numer dokumentu tożsamości swój oraz Osób Towarzyszących w formularzu meldunku online. SPV może poprosić o potwierdzenie tożsamości przez okazanie dokumentu. SPV nie kopiuje ani nie skanuje dokumentów tożsamości, chyba że wymagają tego przepisy prawa.
4. Wcześniejsze zameldowanie lub późniejsze wymeldowanie jest możliwe po uzgodnieniu z SPV, jeżeli Apartament jest dostępny, bez dodatkowej opłaty.
5. Opuszczając Apartament Gość zamyka drzwi wejściowe na klucz, pozostawiając klucze w sposób wskazany przez SPV. Gość zamyka również okna i wyłącza urządzenia oraz nie udostępnia kodów i kluczy osobom trzecim.

§ 7. Zasady pobytu

1. Gość i Osoby Towarzyszące korzystają z Apartamentu zgodnie z jego przeznaczeniem i Regulaminem porządkowym (Załącznik nr 1), w sposób niezakłócający spokoju innych mieszkańców budynku.
2. Cisza nocna obowiązuje od godziny 22:00 do godziny 6:00.

3. W Apartamencie, w tym na balkonie, obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych, e-papierosów i podobnych wyrobów oraz używania otwartego ognia, w tym świec.
4. Zabronione jest organizowanie imprez i spotkań towarzyskich oraz przebywanie w Apartamencie osób, które nie są Gośćmi ani Osobami Towarzyszącymi, po godzinie 22:00.
5. Gość nie może oddawać Apartamentu do korzystania innym osobom, odpłatnie ani nieodpłatnie.
6. Osoby małoletnie mogą przebywać w Apartamencie wyłącznie pod opieką pełnoletniego Gościa lub Osoby Towarzyszącej.
7. Zwierzęta są akceptowane po uzgodnieniu z SPV przed przyjazdem, za opłatą określoną w § 9.
8. Gość niezwłocznie zgłasza SPV awarie, usterki i szkody, także powstałe z jego winy.

§ 8. Wejście do Apartamentu przez SPV

1. W czasie pobytu SPV lub osoby działające w jej imieniu wchodzą do Apartamentu po uzgodnieniu terminu z Gościem.
2. Bez uzgodnienia SPV może wejść do Apartamentu wyłącznie w przypadku awarii, zagrożenia życia, zdrowia lub mienia albo uzasadnionego podejrzenia poważnego naruszenia § 7 ust. 3–5. SPV podejmuje wcześniej próbę kontaktu z Gościem, chyba że zwłoka mogłaby spowodować szkodę. O wejściu SPV niezwłocznie informuje Gościa.
3. Podczas wejścia SPV nie przegląda rzeczy Gościa.

§ 9. Opłaty dodatkowe i kary umowne

1. SPV może pobrać następujące opłaty i kary umowne:

Zdarzenie	Kwota brutto
Późne wymeldowanie bez zgody SPV	100 zł za każdą rozpoczętą godzinę, nie więcej niż cena jednej Doby
Każda osoba ponad liczbę wskazaną w rezerwacji	50 zł za osobę za Dobę
Kara umowna za palenie lub używanie otwartego ognia w Apartamencie	1 000 zł
Kara umowna za zorganizowanie imprezy lub spotkania towarzyskiego wbrew § 7 ust. 4	2 000 zł
Kara umowna za udostępnienie Apartamentu innym osobom wbrew § 7 ust. 5	2 000 zł
Dodatkowe sprzątanie przy pozostawieniu Apartamentu w stanie wymagającym czyszczenia ponad zwykłe sprzątanie (np. plamy na tapicerce, nieczystości)	300 zł
Utrata kluczy, karty lub pilota	udokumentowany koszt wymiany zamka lub dorobienia
Zwierzę (po uzgodnieniu z SPV)	50 zł za Dobę
Kara umowna za pobyt zwierzęcia niezgłoszonego i nieuzgodnionego z SPV (wbrew § 7 ust. 7)	dwukrotność opłaty za zwierzę, tj. 100 zł za każdą Dobę pobytu; szkody wyrządzone przez zwierzę Gość pokrywa zgodnie z § 9 ust. 2 i § 10

2. Kary umowne nie wyłączają obowiązku naprawienia szkody w Apartamencie i jego wyposażeniu w części przekraczającej wysokość kary.
3. Każda opłata jest naliczana na podstawie dokumentacji, o której mowa w § 10 ust. 3.

§ 10. Odpowiedzialność Gościa za szkody

1. Gość odpowiada za szkody w Apartamencie, jego wyposażeniu i częściach wspólnych budynku wyrządzone przez niego, Osoby Towarzyszące oraz osoby, które wpuścił do Apartamentu. Gość nie odpowiada za normalne zużycie ani za usterki istniejące przed jego przyjazdem.
2. Wysokość szkody ustala się według kosztu naprawy, a gdy naprawa jest niemożliwa lub nieopłacalna – według wartości rzeczy w chwili szkody, z uwzględnieniem jej wieku i zużycia.
3. SPV dokumentuje szkodę (zdjęcia lub wideo, opis, wycena, faktura lub kosztorys) i przesyła Gościowi e-mailem rozliczenie wraz z dokumentacją w terminie 7 dni od wymeldowania. Gość może zgłosić zastrzeżenia w terminie 7 dni od otrzymania rozliczenia.
4. Jeżeli Gość nie zgłosi zastrzeżeń w terminie albo zaakceptuje rozliczenie, kwota rozliczenia jest płatna w terminie 14 dni od otrzymania wezwania do zapłaty. Kwota sporna jest płatna na podstawie wezwania do zapłaty. Gość zachowuje prawo dochodzenia swoich roszczeń, w tym na drodze sądowej.
5. Przy rezerwacjach przez serwisy rezerwacyjne SPV może dochodzić roszczeń również w trybie przewidzianym przez dany serwis.

§ 11. Odpowiedzialność SPV i rzeczy Gościa

1. SPV odpowiada za należyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w przepisach prawa.
2. SPV odpowiada za rzeczy wniesione przez Gościa do Apartamentu na zasadach określonych w przepisach prawa. Pojazdy, rzeczy w nich pozostawione oraz zwierzęta nie są rzeczami wniesionymi, chyba że SPV zawarła z Gościem umowę ich przechowania.
3. Apartament nie ma recepcji. Pieniądze, dokumenty i przedmioty wartościowe zaleca się przechowywać w sejfie w Apartamencie, jeżeli jest dostępny, lub przy sobie. Gość, który chce oddać takie rzeczy na przechowanie, uzgadnia to z SPV przed przyjazdem.
4. Utratę lub uszkodzenie swoich rzeczy Gość zgłasza SPV niezwłocznie po ich stwierdzeniu, pod rygorem wygaśnięcia roszczenia w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa.
5. Rzeczy pozostawione w Apartamencie po wyjeździe SPV przechowuje przez 2 miesiące i na żądanie Gościa odsyła je na jego koszt. Artykuły spożywcze i rzeczy łatwo psujące się są usuwane przy sprzątaniu.

§ 12. Wcześniejsze zakończenie pobytu z winy Gościa

1. SPV może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i zażądać opuszczenia Apartamentu, jeżeli Gość lub Osoby Towarzyszące:
   1) organizują imprezę lub spotkanie towarzyskie,
   2) przekraczają dopuszczalną liczbę osób i nie usuną naruszenia niezwłocznie po wezwaniu,
   3) mimo upomnienia zakłócają ciszę nocną lub porządek w budynku,
   4) umyślnie niszczą Apartament lub jego wyposażenie albo stwarzają zagrożenie dla innych osób,
   5) oddają Apartament do korzystania innym osobom wbrew § 7 ust. 5.
2. W takim przypadku SPV zwraca zapłatę za niewykorzystane Doby, pomniejszoną o należne SPV kary umowne, opłaty i odszkodowanie, w terminie 14 dni od wyjazdu.

§ 13. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące pobytu można składać e-mailem na adres kontakt@spvrentals.pl, telefonicznie albo pisemnie na adres siedziby SPV. Usterki w czasie pobytu warto zgłaszać od razu, aby SPV mogła je usunąć.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Gościa, numer rezerwacji, opis problemu i żądanie.
3. SPV odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, e-mailem lub na innym trwałym nośniku.

4. Konsument może skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej. Udział SPV w pozasądowym rozwiązywaniu sporów jest dobrowolny.

§ 14. Formularz rezerwacyjny na stronie internetowej

1. SPV udostępnia na stronie spvrentals.pl nieodpłatnie formularz rezerwacyjny i formularz kontaktowy. Umowa o korzystanie z formularza zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia jego wypełniania i rozwiązuje się z chwilą jego wysłania lub zamknięcia.
2. Do korzystania z formularza potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa i aktywny adres e-mail.
3. Zabronione jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym.
4. Reklamacje dotyczące działania formularza rozpatruje się zgodnie z § 13.

§ 15. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Gości i Osób Towarzyszących jest SPV. Kontakt w sprawach danych: daneosobowe@spvrentals.pl.
2. SPV przetwarza dane w celu zawarcia i wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wykonania obowiązków prawnych, w tym podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), oraz ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń i zapewnienia bezpieczeństwa (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Szczegółowe informacje, w tym o odbiorcach danych (dostawca systemu rezerwacyjnego, operator płatności, serwisy rezerwacyjne, właściciel Apartamentu w razie szkody), okresie przechowywania i prawach Gościa, zawiera Polityka prywatności dostępna na stronie spvrentals.pl.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie spvrentals.pl w formie umożliwiającej jego pobranie, zapisanie i wydrukowanie, a także w Apartamencie.
2. SPV może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów lub zakresu usług. Zmiana nie dotyczy rezerwacji potwierdzonych przed jej wejściem w życie.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.
4. Spory z Gośćmi niebędącymi Konsumentami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby SPV. Właściwość sądu w sporach z Konsumentami określają przepisy prawa.
5. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Załącznik nr 1 – Regulamin porządkowy Apartamentu.

ZAŁĄCZNIK NR 1

Regulamin porządkowy Apartamentu

Apartament	adres wskazany w karcie informacyjnej Apartamentu i w potwierdzeniu rezerwacji
Usługodawca	SPV Rentals sp. z o.o., ul. Braniewska 3, 03-090 Warszawa
Numer ID obiektu	wskazany w karcie informacyjnej Apartamentu (nadany w Centralnym Wykazie Turystycznych Obiektów Noclegowych)
Doba	od godz. 16:00 w dniu przyjazdu do godz. 11:00 w dniu wyjazdu
Cisza nocna	od godz. 22:00 do godz. 6:00
Osoba kontaktowa w sprawach bezpieczeństwa i porządku, w tym bezpieczeństwa małoletnich	Obsługa SPV Rentals, tel. +48 570 655 560 (całodobowo)
Numer alarmowy	112

Zasady korzystania z Apartamentu

1. Regulamin wiąże wszystkie osoby przebywające w Apartamencie.
2. W Apartamencie może przebywać nie więcej osób, niż wskazano w rezerwacji (maksymalna liczba osób jest podana w karcie informacyjnej Apartamentu). Osoby, które nie są Gośćmi, mogą przebywać w Apartamencie do godz. 22:00.
3. Obowiązuje zakaz palenia, w tym e-papierosów, także na balkonie, oraz zakaz używania otwartego ognia.
4. Zakazane są imprezy i zachowania zakłócające spokój mieszkańców, także na klatce schodowej, w windzie i garażu.
5. Osoby małoletnie przebywają w Apartamencie wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej. Dzieci nie mogą przebywać bez nadzoru na balkonie ani w pobliżu otwartych okien.
6. Nie wolno zasłaniać, demontować ani wyłączać czujki dymu i czujki tlenku węgla. Gaśnica znajduje się w miejscu wskazanym w karcie informacyjnej Apartamentu. W razie pożaru należy opuścić Apartament, zamknąć drzwi, nie korzystać z windy i zadzwonić pod numer 112.
7. Woda z kranu jest zdatna do picia.
8. Śmieci należy segregować i wyrzucać do pojemników w miejscu wskazanym w karcie informacyjnej Apartamentu.
9. Awarie, szkody i niebezpieczne sytuacje należy niezwłocznie zgłaszać osobie kontaktowej.
10. Przy wyjeździe należy zamknąć okna i drzwi, wyłączyć urządzenia i pozostawić klucze w sposób wskazany przez SPV.
11. Zasady rezerwacji, opłat i odpowiedzialności określa Regulamin rezerwacji i pobytu dostępny na stronie spvrentals.pl.