OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ZAKWATEROWANIA

MS PRO APARTAMENTY

obowiązujące od dnia 18 sierpnia 2026 r. | wersja 1.0

WAŻNE: Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część umowy o świadczenie usług zakwaterowania. Warunki konkretnej rezerwacji, w szczególności Apartament, termin, liczba Gości, Cena i wybrana taryfa, są określone w Potwierdzeniu Rezerwacji.

§ 1. Postanowienia ogólne i dane Usługodawcy

1. Usługodawcą i stroną umowy jest MS Pro Investments Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Powstańców Śląskich 9, 53-332 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000824737, NIP 8971875426, działająca pod marką handlową MS Pro Apartamenty, dalej jako „MS Pro".
2. MS Pro świadczy odpłatne usługi krótkotrwałego zakwaterowania w Apartamentach pozostających w jego dyspozycji na podstawie umów zawartych z właścicielami lokali.
3. Kontakt z MS Pro jest możliwy pod numerem +48 577 15 15 53, przez e-mail biuro@msproapartamenty.pl oraz za pośrednictwem strony www.msproapartamenty.pl.
4. OWN stosuje się do rezerwacji bezpośrednich dokonywanych przez stronę MS Pro, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. W przypadku rezerwacji dokonanej za pośrednictwem zewnętrznego portalu rezerwacyjnego stosuje się również warunki tego portalu; w razie sprzeczności pierwszeństwo w zakresie płatności i anulowania mają warunki wybranej tam oferty, o ile przepisy bezwzględnie obowiązujące nie stanowią inaczej.

§ 2. Definicje

5. **Apartament** - lokal przeznaczony do krótkotrwałego zakwaterowania, wskazany w Potwierdzeniu Rezerwacji.
6. **Gość** - osoba korzystająca z Apartamentu; osoba dokonująca rezerwacji odpowiada za przekazanie OWN pozostałym Gościom.
7. **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca z MS Pro umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego w rozumieniu właściwych przepisów.
9. **Potwierdzenie Rezerwacji** - wiadomość przekazana na trwałym nośniku, w szczególności e-mail, określająca indywidualne warunki pobytu.
10. **Cena** - łączna kwota należna za usługi objęte rezerwacją, wraz z podatkami i obowiązkowymi kosztami wskazanymi przed zawarciem umowy.
11. **Siła Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do przewidzenia lub zapobieżenia mimo zachowania należytej staranności, które uniemożliwia wykonanie umowy.

§ 3. Rezerwacja i zawarcie umowy

12. Rezerwacji może dokonać osoba pełnoletnia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. MS Pro może poprosić o okazanie dokumentu tożsamości wyłącznie w zakresie niezbędnym do potwierdzenia tożsamości; dokument nie jest kopiowany, chyba że odrębny przepis prawa na to pozwala lub tego wymaga.
13. Przed zawarciem umowy Gość otrzymuje lub ma możliwość pobrania OWN w formie pozwalającej na ich zapisanie i późniejsze odtworzenie. Akceptacja OWN następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w systemie rezerwacyjnym albo potwierdzenie na trwałym nośniku.
14. W przypadku rezerwacji internetowej umowa zostaje zawarta po wybraniu Apartamentu i usług, zaakceptowaniu Ceny i OWN, użyciu przycisku jednoznacznie wskazującego obowiązek zapłaty oraz otrzymaniu Potwierdzenia Rezerwacji.
15. W przypadku rezerwacji telefonicznej lub e-mailowej MS Pro przekazuje Gościowi proponowane warunki umowy oraz OWN na trwałym nośniku. Umowa zostaje zawarta po otrzymaniu przez MS Pro potwierdzenia Gościa utrwalonego na trwałym nośniku, w szczególności odpowiedzi e-mail, akceptacji linku rezerwacyjnego albo dokonania uzgodnionej płatności po otrzymaniu warunków.
16. Potwierdzenie Rezerwacji zawiera co najmniej: numer rezerwacji, dane Apartamentu, termin pobytu, maksymalną i zadeklarowaną liczbę Gości, wybraną taryfę, Cenę, koszty dodatkowe, wysokość kaucji, harmonogram płatności oraz zasady anulowania.
17. Opis, istotne wyposażenie i udogodnienia wskazane w ofercie są wiążące. Drobne elementy dekoracyjne lub wyposażenie mogą zostać zastąpione innymi o nie niższym standardzie i tej samej funkcjonalności.
18. Minimalna długość pobytu wynika z oferty dla danego terminu. Jeżeli MS Pro dopuści krótszy pobyt za cenę odpowiadającą minimalnej liczbie dób, informacja ta zostanie przedstawiona przed zawarciem umowy.

§ 4. Cena, opłaty i płatność

19. Cena przedstawiona bezpośrednio przed zawarciem umowy obejmuje wszystkie obowiązkowe elementy rezerwacji, w tym cenę pobytu, podatek VAT oraz obowiązkową opłatę za przygotowanie lub obsługę serwisową Apartamentu, jeżeli jest pobierana.
20. Opłaty za usługi fakultatywne, w szczególności pobyt zwierzęcia, dodatkowe wyposażenie lub inne dodatki, są należne wyłącznie po ich wyraźnym zamówieniu przez Gościa i wskazaniu ich wysokości przed zawarciem umowy albo przed późniejszym zamówieniem usługi.
21. Opłata miejscowa lub uzdrowiskowa, jeżeli jest należna w miejscu pobytu, jest pobierana w wysokości i na zasadach wynikających z uchwały właściwej rady gminy. MS Pro informuje o niej przed zawarciem umowy, o ile jej wysokość może zostać ustalona.
22. Jeżeli do dnia rozpoczęcia pobytu pozostaje więcej niż 14 dni, Gość wpłaca 30% Ceny w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji, a pozostałe 70% najpóźniej 14 dni przed przyjazdem. Jeżeli do przyjazdu pozostaje 14 dni lub mniej, płatne jest 100% Ceny. Odmienny termin płatności obowiązuje dla taryfy bezzwrotnej, zgodnie z § 5 ust. 3.
23. Warunkiem udostępnienia Apartamentu jest zapłata na rzecz MS Pro, najpóźniej przed przekazaniem instrukcji zameldowania, pełnej Ceny oraz wszystkich innych należnych kwot związanych z rezerwacją. Dotyczy to w szczególności opłaty za przygotowanie lub sprzątanie Apartamentu, opłaty za pobyt zwierzęcia, opłaty miejscowej lub uzdrowiskowej oraz opłat za zamówione usługi dodatkowe. Za zapłacone uważa się kwoty zaksięgowane na rachunku MS Pro albo potwierdzone przez operatora płatności obsługującego rezerwację.

24. Wpłaty dokonywane przed pobytem stanowią zaliczkę na poczet Ceny, a nie zadatek w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.
25. Brak płatności w terminie uprawnia MS Pro, po bezskutecznym wezwaniu do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego terminu nie krótszego niż 24 godziny, do odstąpienia od umowy i zwolnienia terminu. Wezwanie nie jest wymagane, jeżeli pobyt ma rozpocząć się w ciągu 48 godzin i brak płatności uniemożliwia prawidłową realizację rezerwacji.
26. Za dzień zapłaty przelewem uważa się dzień uznania rachunku MS Pro. Płatności kartą lub płatności elektroniczne są dokonywane zgodnie z zasadami operatora płatności wskazanego w procesie rezerwacji.

§ 5. Zmiana i anulowanie rezerwacji przez Gościa

27. Usługi zakwaterowania w oznaczonym terminie nie są objęte ustawowym, 14-dniowym prawem odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Gość może jednak anulować rezerwację na zasadach umownych określonych poniżej.
28. Anulowanie wymaga jednoznacznego oświadczenia przesłanego na adres biuro@msproapartamenty.pl. MS Pro niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia.

Moment otrzymania anulowania	Opłata anulacyjna w taryfie standardowej
31 dni lub więcej przed przyjazdem	bez opłaty; zwrot otrzymanych płatności
od 30 do 15 dni przed przyjazdem	30% Ceny pobytu
od 14 do 8 dni przed przyjazdem	50% Ceny pobytu
7 dni lub mniej przed przyjazdem	100% Ceny pobytu
brak przyjazdu albo rezygnacja po rozpoczęciu pobytu	100% niewykorzystanej Ceny pobytu, z uwzględnieniem ust. 5 poniżej

29. Taryfa bezzwrotna jest wyraźnie oznaczana przed zawarciem umowy i powinna wiązać się z korzyścią cenową względem porównywalnej taryfy standardowej. Wybór tej taryfy oznacza obowiązek zapłaty 100% Ceny pobytu w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Rezerwacji. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 6 poniżej, anulowanie rezerwacji, brak przyjazdu, skrócenie pobytu albo rezygnacja po jego rozpoczęciu nie uprawniają Gościa do zwrotu Ceny pobytu.
30. Gość korzystający z taryfy bezzwrotnej może jeden raz, przed rozpoczęciem pobytu, wystąpić z wnioskiem o zmianę terminu. Złożenie wniosku nie gwarantuje jego akceptacji. MS Pro może odmówić w szczególności z powodu braku dostępności, przypadającego w żądanym terminie sezonu wysokiego, świąt, długiego weekendu, wydarzenia specjalnego, zwiększonego popytu albo wyższej ceny pobytu. Przed akceptacją zmiany MS Pro przedstawia dostępny termin i sposób rozliczenia ewentualnej różnicy w Cenie. Brak zgody na zmianę nie powoduje anulowania pierwotnej rezerwacji, a po zaakceptowaniu nowego terminu Gościowi nie przysługuje kolejna zmiana.
31. Jeżeli po anulowaniu rezerwacji w taryfie standardowej MS Pro ponownie sprzeda całość lub część zwolnionego terminu, opłata anulacyjna zostaje odpowiednio pomniejszona o cenę netto uzyskaną z nowej rezerwacji, po odliczeniu udokumentowanych kosztów ponownej sprzedaży. MS Pro może w takim przypadku zatrzymać opłatę administracyjną nie wyższą niż 5% pierwotnej Ceny pobytu.

32. Po otrzymaniu od Gościa jednoznacznego oświadczenia o anulowaniu rezerwacji w taryfie bezzwrotnej MS Pro anuluje rezerwację w systemie i zwalnia objęty nią termin, aby umożliwić jego ponowną sprzedaż. Anulowanie rezerwacji w systemie nie oznacza uznania prawa do zwrotu ani zmiany bezzwrotnego charakteru taryfy. Jeżeli MS Pro ponownie sprzeda całość lub część zwolnionego terminu, Gościowi przysługuje zwrot w wysokości niższej z następujących kwot: 50% pierwotnej Ceny pobytu przypadającej na ponownie sprzedane doby albo kwoty rzeczywiście uzyskanej z ponownej sprzedaży tych dób, pomniejszonej o udokumentowane, bezpośrednie koszty pozyskania nowej rezerwacji, w szczególności prowizję portalu rezerwacyjnego, koszty obsługi płatności i dodatkowej promocji. Łączny zwrot nie może przekroczyć 50% pierwotnej Ceny pobytu. W przypadku braku ponownej sprzedaży zwrot Ceny pobytu nie przysługuje, z zastrzeżeniem ust. 7. MS Pro dokonuje rozliczenia i wypłaty należnej kwoty w terminie do 14 dni roboczych od dnia zakończenia ostatniej rezerwacji, w ramach której ponownie sprzedano całość lub część zwolnionego terminu.
33. Niezależnie od opłaty anulacyjnej zwracane są opłaty za świadczenia niewykonane i koszty nieponiesione przez MS Pro, w szczególności opłata miejscowa lub uzdrowiskowa oraz niewykorzystane usługi dodatkowe. Opłata za przygotowanie Apartamentu podlega zwrotowi, jeżeli przygotowanie nie zostało rozpoczęte.
34. W taryfie standardowej Gość może jednokrotnie wystąpić o zmianę terminu, Apartamentu lub lokalizacji. Zmiana jest możliwa za zgodą MS Pro, zależy od dostępności i może powodować zmianę Ceny. Wniosek złożony co najmniej 30 dni przed przyjazdem nie podlega odrębnej opłacie administracyjnej; późniejsza zmiana może zostać rozliczona jak anulowanie dotychczasowej i utworzenie nowej rezerwacji.
35. Z zastrzeżeniem szczególnego terminu rozliczenia taryfy bezzwrotnej określonego w ust. 6, zwrot należnych środków następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od ustalenia jego wysokości, przy użyciu tego samego sposobu płatności, chyba że Gość zgodzi się na inny bezkosztowy sposób.
36. Jeżeli rezerwacja została opłacona voucherem lub bonem MS Pro, kwota podlegająca zwrotowi jest co do zasady przywracana w tej samej formie, z terminem ważności nie krótszym niż 6 miesięcy od dnia przywrócenia, chyba że warunki danego vouchera są dla Gościa korzystniejsze. Zasady voucherów promocyjnych mogą określać odrębny regulamin przekazany przed ich użyciem.

§ 6. Zmiana lub niewykonanie umowy przez MS Pro

37. W przypadku niedostępności Apartamentu wskutek awarii, szkody, decyzji organu, Siły Wyższej albo innego zdarzenia uniemożliwiającego bezpieczny pobyt MS Pro niezwłocznie poinformuje Gościa i zaproponuje, według możliwości, Apartament zastępczy lub zmianę terminu.
38. Apartament zastępczy powinien znajdować się w tej samej miejscowości, mieć co najmniej tę samą liczbę miejsc noclegowych, zbliżoną powierzchnię, standard oraz kluczowe udogodnienia objęte rezerwacją. Zmiana nie może powodować dodatkowych kosztów po stronie Gościa.
39. Jeżeli Apartament zastępczy ma niższy standard albo brakuje w nim istotnego udogodnienia, Gościowi przysługuje odpowiednie obniżenie Ceny. Gość może odmówić przyjęcia oferty, jeżeli różnica ma istotne znaczenie dla celu pobytu.
40. W razie braku akceptowalnego rozwiązania umowa ulega rozwiązaniu, a MS Pro zwraca wszystkie otrzymane płatności za niewykonane świadczenia w terminie do 14 dni kalendarzowych. Nie wyłącza to dalej idących uprawnień Gościa wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Doba pobytowa, zameldowanie i wymeldowanie

41. Doba pobytowa rozpoczyna się o godz. 16:00 w dniu przyjazdu i kończy o godz. 10:00 w dniu wyjazdu, chyba że Potwierdzenie Rezerwacji stanowi inaczej.
42. W dniu rozpoczęcia pobytu, najpóźniej do godz. 16:00, MS Pro przesyła na numer telefonu lub adres e-mail wskazany w rezerwacji wiadomość zawierającą instrukcję samodzielnego zameldowania, w tym sposób uzyskania kluczy albo kod dostępu. Warunkiem wysłania instrukcji i udostępnienia Apartamentu jest uprzednie spełnienie obowiązku pełnej zapłaty określonego w § 4 ust. 5 oraz przekazanie danych Gości i dopełnienie pozostałych formalności wymaganych do realizacji pobytu. W przypadku rezerwacji dokonanej, opłaconej lub uzupełnionej pod względem wymaganych formalności w dniu przyjazdu po godz. 16:00 instrukcja zostanie przesłana bez zbędnej zwłoki po potwierdzeniu płatności i dopełnieniu tych formalności.
43. Przed rozpoczęciem pobytu osoba dokonująca rezerwacji przekazuje dane Gości w zakresie niezbędnym do wykonania umowy, zapewnienia bezpieczeństwa oraz pobrania i rozliczenia opłaty miejscowej lub uzdrowiskowej. Obowiązek ten nie oznacza dokonywania przez MS Pro meldunku pobytowego w imieniu Gościa.
44. Zameldowanie odbywa się samodzielnie z wykorzystaniem elektronicznego kodu dostępu albo kluczy umieszczonych w sejfie lub skrzynce na klucze. Gość może przybyć o dowolnej porze od godziny rozpoczęcia doby pobytowej, bez konieczności uzgadniania późniejszej godziny przyjazdu z MS Pro i bez dodatkowej opłaty z tego tytułu. Instrukcja dostępu zostanie przekazana zgodnie z ust. 2 powyżej.
45. Wcześniejsze zameldowanie jest możliwe wyłącznie po potwierdzeniu przez MS Pro i może być odpłatne. Gość może również zwrócić się do MS Pro z prośbą o przedłużenie doby pobytowej, jednak nie dłużej niż do godz. 12:00 w dniu wyjazdu. Przedłużenie wymaga uprzedniego potwierdzenia przez MS Pro, zależy od dostępności Apartamentu i podlega opłacie w wysokości 100 zł.
46. W przypadku pozostania w Apartamencie bez zgody MS Pro po godz. 12:00 w dniu wyjazdu Gość jest zobowiązany do zapłaty opłaty odpowiadającej Cenie kolejnej doby dla danego Apartamentu i terminu. Jeżeli Gość wcześniej uiścił opłatę 100 zł za przedłużenie doby do godz. 12:00, kwota ta zostanie zaliczona na poczet opłaty za kolejną dobę. Naliczona opłata nie oznacza automatycznego przedłużenia rezerwacji ani zgody na dalsze zajmowanie Apartamentu.

§ 8. Zasady korzystania z Apartamentu

47. Apartament może być wykorzystywany wyłącznie w celu pobytu wypoczynkowego lub turystycznego, zgodnie z przeznaczeniem i z poszanowaniem praw mieszkańców oraz innych Gości.
48. W Apartamencie może nocować wyłącznie liczba osób wskazana w Potwierdzeniu Rezerwacji, nie większa niż dopuszczalna pojemność lokalu.
49. Organizowanie imprez, przyjęć, wydarzeń komercyjnych, sesji zdjęciowych lub innych zgromadzeń wymaga uprzedniej zgody MS Pro utrwalonej na trwałym nośniku.
50. Cisza nocna obowiązuje od godz. 22:00 do 6:00. Goście są zobowiązani przestrzegać regulaminu budynku, zasad bezpieczeństwa, ochrony przeciwpożarowej oraz regulaminów stref wspólnych.
51. Palenie tytoniu, papierosów elektronicznych, podgrzewaczy tytoniu i innych substancji wewnątrz Apartamentu jest zabronione.
52. Pobyt zwierzęcia wymaga uprzedniej zgody i uiszczenia opłaty wskazanej w rezerwacji. Ograniczenie nie dotyczy psa asystującego w rozumieniu obowiązujących przepisów. Opiekun zwierzęcia odpowiada za jego zachowanie, czystość i szkody.

53. Gość jest zobowiązany zabezpieczać Apartament podczas nieobecności, w szczególności zamykać drzwi i okna, wyłączać urządzenia mogące stwarzać zagrożenie oraz należycie chronić klucze i kody dostępu.
54. Zabronione jest kopiowanie kluczy, przekazywanie kodów osobom nieuprawnionym, podnajmowanie Apartamentu, wynoszenie wyposażenia oraz dokonywanie zmian w lokalu.
55. Gość odpowiada za zachowanie osób, którym umożliwił dostęp do Apartamentu, jak za własne działania i zaniechania w zakresie dopuszczonym prawem.
56. MS Pro może wejść do Apartamentu po uprzednim uzgodnieniu w celu usunięcia awarii, wykonania niezbędnej naprawy albo kontroli zgłoszonego zagrożenia. W nagłym przypadku zagrażającym osobom lub mieniu wejście może nastąpić bez wcześniejszego uzgodnienia.

§ 9. Kaucja, szkody oraz opłaty za naruszenia

57. Wysokość i sposób wniesienia kaucji są wskazane przed zawarciem umowy w Potwierdzeniu Rezerwacji. Kaucja jest nieoprocentowana i może zostać pobrana przelewem, gotówką lub w formie blokady na karcie.
58. Kaucja podlega zwrotowi w terminie do 7 dni od wymeldowania, po sprawdzeniu Apartamentu. Jeżeli MS Pro stwierdzi szkodę lub należną opłatę, przekaże Gościowi opis, dostępne dowody oraz kalkulację. Bezsporna część kaucji jest zwracana w tym samym terminie.
59. Gość odpowiada za zawinione zniszczenie, uszkodzenie lub utratę wyposażenia oraz za inne szkody pozostające w normalnym związku z naruszeniem jego obowiązków. Zwykłe zużycie wynikające z prawidłowego korzystania nie stanowi szkody.

Naruszenie	Opłata lub sposób rozliczenia
Palenie wewnątrz Apartamentu	kara umowna 800 zł
Nieuzgodniona impreza lub rażące zakłócanie ciszy	kara umowna 1 000 zł
Pobyt niezgłoszonego zwierzęcia	kara umowna 500 zł oraz koszt usunięcia szkód
Niezgłoszona osoba	dodatkowe wynagrodzenie 200 zł za osobę za każdą rozpoczętą dobę; bez przekraczania maksymalnej pojemności
Utrata klucza, pilota, karty lub innego nośnika dostępu	udokumentowany koszt odtworzenia, zaprogramowania lub - gdy wymaga tego bezpieczeństwo - wymiany zamka
Trwałe zabrudzenie pościeli, ręczników lub wyposażenia	udokumentowany koszt specjalistycznego czyszczenia, a gdy jest nieskuteczne - koszt rzeczy o porównywalnym standardzie
Ponadnormatywne zabrudzenie Apartamentu	udokumentowany koszt dodatkowego sprzątania według stawki przekazanej Gościowi

60. Kary umowne dotyczą naruszenia obowiązków niepieniężnych. MS Pro może dochodzić odszkodowania przewyższającego karę wyłącznie w zakresie faktycznie wykazanej szkody, w tym uzasadnionych kosztów interwencji, naprawy lub wyłączenia Apartamentu ze sprzedaży.
61. Kara umowna lub opłata za naruszenie jest należna wyłącznie wtedy, gdy naruszenie wynika z okoliczności, za które odpowiada Gość. Na żądanie Gościa MS Pro przedstawia podstawę naliczenia oraz dostępne dowody naruszenia.

62. Za to samo zdarzenie nie nalicza się kilku kar służących naprawieniu tej samej szkody. Odrębne rozliczenie jest możliwe, gdy jedno zdarzenie narusza różne obowiązki i powoduje odrębne koszty lub szkody.

63. W przypadku poważnego zagrożenia bezpieczeństwa, agresji, niszczenia mienia, nieuzgodnionej imprezy, przekroczenia maksymalnej liczby osób lub uporczywego zakłócania porządku mimo wezwania MS Pro może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym i zażądać opuszczenia Apartamentu. W razie odmowy MS Pro może wezwać ochronę lub Policję. Rozliczenie niewykorzystanej części pobytu następuje z uwzględnieniem przyczyny rozwiązania i rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 10. Standard usługi, usterki i udogodnienia

64. MS Pro przekazuje Apartament posprzątany, bezpieczny, zdatny do umówionego użytku oraz zgodny z istotnymi cechami oferty i Potwierdzeniem Rezerwacji.
65. Gość powinien zgłosić zauważoną usterkę, brak wyposażenia lub niezgodność niezwłocznie po jej wykryciu, aby umożliwić MS Pro usunięcie problemu, naprawę, wymianę wyposażenia albo zaoferowanie rozwiązania zastępczego.
66. Brak natychmiastowego zgłoszenia nie pozbawia Gościa ustawowych roszczeń, może jednak wpływać na zakres odpowiedzialności, jeżeli uniemożliwił ograniczenie szkody albo usunięcie problemu w czasie pobytu.
67. Baseny, strefy fitness i spa, parkingi, place zabaw oraz inne części wspólne mogą być prowadzone przez zarządcę budynku lub podmiot trzeci. Gość korzysta z nich zgodnie z odrębnymi regulaminami. MS Pro informuje o znanych ograniczeniach; istotna i nieujawniona niedostępność udogodnienia objętego ofertą może uzasadniać odpowiednie obniżenie Ceny.

§ 11. Rzeczy Gościa i rzeczy znalezione

68. Odpowiedzialność MS Pro za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez Gościa jest określana zgodnie z art. 846-849 Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy te mają zastosowanie do danego obiektu. Umowne wyłączenie odpowiedzialności w zakresie niedopuszczalnym przez prawo nie wywołuje skutku.
69. Utratę lub uszkodzenie rzeczy należy zgłosić MS Pro niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zdarzeniu. Pojazdy, rzeczy pozostawione w pojazdach i żywe zwierzęta nie są rzeczami wniesionymi w rozumieniu art. 846 KC; odpowiedzialność za nie może wynikać z odrębnej umowy lub zasad ogólnych.
70. Rzeczy znalezione po wyjeździe są przechowywane przez 30 dni, o ile ich właściwość pozwala na przechowanie. Na prośbę Gościa mogą zostać wysłane na jego koszt po potwierdzeniu prawa do odbioru. Przedmioty łatwo psujące się, niebezpieczne lub pozbawione wartości mogą zostać odpowiednio zabezpieczone albo usunięte wcześniej.

§ 12. Dane osobowe

71. Administratorem danych osobowych przekazanych w związku z rezerwacją jest MS Pro Investments Sp. z o.o. Dane są przetwarzane w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania umowy, rozliczeń, realizacji obowiązków prawnych oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
72. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, odbiorcach, okresie przechowywania i prawach osoby, której dane dotyczą, zawiera aktualna Polityka Prywatności dostępna na www.msproapartamenty.pl.
73. Zgoda marketingowa nie jest warunkiem zawarcia ani wykonania umowy i może zostać wycofana w każdym czasie bez wpływu na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania.

§ 13. Reklamacje

74. Reklamację można złożyć e-mailem na adres biuro@msproapartamenty.pl, listownie na adres siedziby MS Pro wskazany w §1 albo osobiście. Usterki wymagające interwencji podczas pobytu można również zgłosić telefonicznie na numer podany w Potwierdzeniu Rezerwacji.

75. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać numer rezerwacji, opis problemu, datę jego wystąpienia, żądanie Gościa oraz posiadane dowody. Brak tych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji; MS Pro może zwrócić się o informacje niezbędne do jej rozpatrzenia.
76. MS Pro udziela Konsumentowi odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Odpowiedź jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku.
77. W zależności od rodzaju i istotności niezgodności sposób rozpatrzenia reklamacji może obejmować usunięcie usterki, zapewnienie świadczenia zastępczego, obniżenie Ceny, zwrot odpowiedniej części zapłaty, odszkodowanie albo rozwiązanie umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
78. Po nieuwzględnieniu reklamacji Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej albo innego uprawnionego podmiotu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. MS Pro w odpowiedzi kończącej postępowanie reklamacyjne przekazuje wymagane prawem oświadczenie dotyczące udziału w takim postępowaniu.

§ 14. Postanowienia końcowe

79. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć na mocy prawa właściwego dla jego miejsca zwykłego pobytu.
80. Indywidualne warunki wskazane w Potwierdzeniu Rezerwacji mają pierwszeństwo przed OWN, o ile nie są mniej korzystne dla Konsumenta niż bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
81. Spory z Konsumentami są rozpoznawane przez sąd właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami. W sporach z przedsiębiorcami, z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta w zakresie przyznanej im ochrony, właściwy jest sąd miejscowo właściwy dla siedziby MS Pro.
82. Nieważność lub bezskuteczność pojedynczego postanowienia nie narusza pozostałych postanowień OWN. W miejsce nieważnego postanowienia stosuje się właściwe przepisy prawa.
83. Zmiany OWN mają zastosowanie wyłącznie do umów zawartych po dacie wejścia w życie nowej wersji, chyba że Gość wyraźnie zaakceptuje zmianę dotyczącą istniejącej rezerwacji albo zmiana wynika bezpośrednio z bezwzględnie obowiązujących przepisów i nie narusza praw nabytych.

KONTAKT: MS Pro Apartamenty, +48 577 15 15 53, biuro@msproapartamenty.pl, www.msproapartamenty.pl