

KOMENTARZ DO ANALIZY UMOWY

Umowa kompleksowej obsługi wynajmu apartamentu
Analiza z pozycji: **Właściciel**

Ten dokument jest załącznikiem do raportu głównego. Zawiera pełny komentarz do ośmiu obszarów analizy umowy: wszystkie wykryte ryzyka, braki w treści umowy, rekomendacje i podstawę prawną. Raport główny zbiera z tego materiału wyłącznie to, co decyduje o Twojej sytuacji — tutaj znajdziesz uzasadnienie i kontekst każdego wniosku.

Zakres: **8** obszarów, **59** ryzyk, **28** braków, **55** rekomendacji. Pozycje oznaczone „→ ujęte w raporcie głównym” zostały już zsyntetyzowane w kluczowych ustaleniach — tutaj podajemy ich pełną treść.

▲ ryzyko o wysokim prawdopodobieństwie • ● średnim • ✓ niskim • □ brak w treści umowy (do uzupełnienia)

Oznaczenia BLOKUJĄCE / ISTOTNE / DO ROZWAŻENIA w raporcie głównym to synteza ryzyk i braków oznaczonych tutaj ▲ / ● / □ — waga dla decyzji, nie prawdopodobieństwo pojedynczego ryzyka.

§	OBSZAR	OCENA	RYZYKA / BRAKI
§ 1	Przedmiot umowy	2/5	10 / 5
§ 2	Cena i płatności	2/5	9 / 3
§ 3	Zobowiązania dostawcy	2/5	0 / 4
§ 4	Zobowiązania odbiorcy	3/5	8 / 3
§ 5	Gwarancje i rękojmia	1/5	8 / 3
§ 6	Kary umowne	2/5	8 / 3
§ 7	Wypowiedzenie i rozwiązanie	2/5	8 / 3
§ 8	Spójność formalna	2/5	8 / 4

Ocena aspektu: 5/5 = postanowienia kompletne i bezpieczne, 1/5 = poważne wady lub brak regulacji.

§ 1

Przedmiot umowyocena **2/5** • kompletność regulacji: częściowa

Dla Właściciela umowa ma dotyczyć usługi „polegającej na organizacji wynajmu Apartamentu poprzez pozyskiwanie najemców,” oraz dalszej obsługi pobytu. Operacyjnie firma ma prowadzić kanały sprzedaży, bo „Konto założone w serwisie rezerwacyjnym Booking.com i Airbnb prowadzone jest przez Firmę COSTA HOME w imieniu Właściciela Apartamentu.” Jednocześnie sam lokal nie został jednoznacznie oznaczony, ponieważ wpisano tylko „Apartament "....(nazwa i adres).....”, a powierzchnia: brak regulacji w umowie. Kluczowe ryzyko dla Właściciela to niedookreślony zakres operacyjny i techniczny, bo limit pobytu pozostawiono jako „maksymalnie.....osób w każdym okresie najmu”, a pełny wykaz wyposażenia ma wynikać z „Załączniku 2 do niniejszej umowy”.

Specyfikacja: Częściowa. Umowa wymaga „co najmniej 3 zmian pościeli na każde łóżko oraz 3 zmian ręczników (jeden duży , jeden mały) na każdą kwaterowaną osobę.” oraz „wyposażenie Apartamentu w niezbędne urządzenia i materiały (gaśnica, apteczka, czujnik dymu itd.”. Jednocześnie pełny wykaz ma być w „Załączniku 2 do niniejszej umowy”; powierzchnia i inne parametry lokalu: brak regulacji w umowie.

Zgodność z prawem: **PROBLEMATYCZNE** Zakres świadczenia pozwala traktować dokument jako umowę o świadczenie usług, bo opisano usługę zarządzania najmem. Jednocześnie postanowienie „Rozwiązanie niniejszej umowy może nastąpić w każdym czasie za uprzednim miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.” odpowiada konstrukcji właściwej zleceniu. Problemатyczne pozostaje jednak to, że w treści pozostawiono niewypełnione „Apartament "....(nazwa i adres).....”, nieuzupełnione „maksymalnie.....osób w każdym okresie najmu” oraz odesłanie do „Załączniku 2 do niniejszej umowy”, którego treści nie ma w przekazanym tekście; to osłabia jednoznaczność przedmiotu i zakresu obsługi.

Ryzyka**▲ 1.1 Niejednoznaczne oznaczenie apartamentu WYSOKIE**

W definicji pozostawiono niewypełnione „Apartament "....(nazwa i adres).....”, więc nazwa i adres nieruchomości nie zostały wpisane.

Skutek: Może powstać spór, której nieruchomości dotyczą obsługa, rezerwacje i rozliczenia.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

▲ 1.2 Nieokreślony limit liczby gości WYSOKIE

Oferta może dotyczyć pobytu „maksymalnie.....osób w każdym okresie najmu, chyba że właściciel wyrazi zgodę na pobyt większej ilości osób.”, ale liczba osób nie została wpisana.

Skutek: Brakuje jasnej granicy obłożenia dla publikowanej oferty i akceptacji rezerwacji.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

▲ 1.3 Niepełna specyfikacja techniczna i wyposażeniowa WYSOKIE

Umowa odsyła do „Załączniku 2 do niniejszej umowy”, a także wymaga „wyposażenie Apartamentu w niezbędne urządzenia i materiały (gaśnica, apteczka, czujnik dymu itd.”, lecz treści załącznika nie ma w przekazanym tekście.

Skutek: Właściciel nie zna pełnej listy wymagań przygotowania lokalu i związanych z tym kosztów.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

● 1.4 Niespójne zasady dotyczące kont rezerwacyjnych po zakończeniu współpracy ŚREDNIE

Umowa stanowi, że „Konto założone w serwisie rezerwacyjnym przez Firmę jest własnością Właściciela Apartamentu.”, a jednocześnie po rozwiązaniu ma być „skasowane lub przekazane właścicielowi za opłatą 150€/konto”.

Skutek: Może dojść do sporu, czy właściciel może bezpłatnie przejąć konto oraz historię rezerwacji i opinii.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 5

▲ 1.5 Obowiązek honorowania wszystkich rezerwacji po wypowiedzeniu WYSOKIE

Po zakończeniu współpracy „Właściciel zobowiązany jest do udostępnienia Apartamentu w celu realizacji wszystkich rezerwacji dokonanych przez Gości w czasie obowiązywania umowy.”

Skutek: Właściciel może nie odzyskać pełnej swobody dysponowania apartamentem od razu po wypowiedzeniu.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 5

▲ 1.6 Niepełny i zmienny cennik usług składających się na obsługę WYSOKIE

W cenniku wpisano „-sprzątanie MO euro”, a jednocześnie „Firma Costa Home zastęga sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.”

Skutek: Rzeczywisty koszt obsługi może być nieprzewidywalny już na etapie podpisania umowy.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

▲ 1.7 Niepełna identyfikacja apartamentu WYSOKIE

Umowa nie wskazuje jednoznacznie nazwy, adresu i podstawowych parametrów lokalu.

▲ 1.8 Brak zamkniętej specyfikacji i limitu gości WYSOKIE

Nie uzupełniono limitu osób ani pełnej specyfikacji wyposażenia z załącznika 2.

▲ 1.9 Ryzyko utraty kontroli nad kontami OTA i listingiem WYSOKIE

Brak jasnych zasad własności, dostępu i wydania kont, danych i historii rezerwacji po rozwiązaniu umowy.

● 1.10 Błędne traktowanie umowy jako klasycznego najmu ŚREDNIE

Mylna kwalifikacja może prowadzić do sporów o zakres praw i obowiązków stron.

Podstawa prawna: art. 750 k.c.

Czego brakuje w umowie

- ☐ Nie wpisano nazwy i adresu apartamentu: „Apartament ”....(nazwa i adres).....”.

Skutek: Nie ma pełnej identyfikacji nieruchomości objętej obsługą.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

- ☐ Powierzchnia apartamentu: brak regulacji w umowie.

Skutek: Nie da się ocenić, czy zakres obsługi i standard wyposażenia są adekwatne do wielkości lokalu.

- ☐ Nie wpisano maksymalnej liczby osób: „maksymalnie.....osób w każdym okresie najmu”.

Skutek: Niejasne pozostają zasady obłożenia i publikacji oferty.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

- ☐ Brak treści załącznika, do którego odsyła umowa: „Załączniku 2 do niniejszej umowy”.

Skutek: Nie da się zweryfikować pełnej listy wymagań technicznych i wyposażeniowych.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

- ☐ Niepełna cena jednej z podstawowych usług: „-sprzątanie MO euro”.

Skutek: Nie da się policzyć pełnego kosztu obsługi na podstawie samej umowy.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

Rekomendacje**1. Uzupełnić oznaczenie apartamentu i limit gości [wysoki]**

Wpisać pełną nazwę i adres nieruchomości oraz maksymalną liczbę osób. Obecnie pozostawiono „Apartament ”....(nazwa i adres).....” oraz „maksymalnie.....osób w każdym okresie najmu”.

Uzasadnienie: Bez tych danych zakres obsługi i dopuszczalne obciążenie nie są jednoznaczne dla Właściciela.

2. Dołączyć kompletny załącznik techniczny [wysoki]

Przed podpisaniem zażądać pełnej treści załącznika wskazanego jako „Załączniku 2 do niniejszej umowy” oraz zamknąć w nim pełny wykaz wyposażenia i materiałów.

Uzasadnienie: Umowa odwołuje się do przyszłego wykazu urządzeń i materiałów, więc bez załącznika zakres przygotowania lokalu pozostaje otwarty.

3. Doprecyzować zasady wyjścia z umowy i przejęcia kont [wysoki]

Należy usunąć sprzeczność między zapisem „Konto założone w serwisie rezerwacyjnym przez Firmę jest własnością Właściciela Apartamentu.” a postanowieniem o „opłata 150€/konto”, a także określić termin i sposób przekazania aktywnych rezerwacji.

Uzasadnienie: Właściciel powinien mieć jasność, czy po wypowiedzeniu przejmuje swoje konta i od kiedy może swobodnie dysponować apartamentem.

4. Zamknąć cennik podstawowych usług i warunki podwyżek [wysoki]

Wpisać jednoznaczną cenę sprzątnia zamiast „-sprzątnie MO euro” oraz określić mierzalny mechanizm zmiany cen zamiast ogólnego prawa do podwyżki „spowodowanych ewentualną inflacją.”

Uzasadnienie: Bez pełnego i zamkniętego cennika Właściciel nie jest w stanie ocenić kosztu usługi już na etapie zawarcia umowy.

5. Jednoznacznie oznaczyć apartament [wysoki]

Uzupełnić nazwę, adres i podstawowe dane lokalu.

6. Domknąć specyfikację operacyjną i techniczną [wysoki]

Uzupełnić limit gości i kompletny załącznik 2 z wyposażeniem i standardem lokalu.

7. Uregulować własność i dostęp do kont OTA [wysoki]

Zapewnić właścicielowi stały dostęp administracyjny oraz procedurę wydania listingu, zdjęć i historii rezerwacji po zakończeniu współpracy.

8. Doprecyzować kwalifikację i zakres usługi [średni]

Wprost wskazać usługowy charakter umowy i zakres czynności operatora.

§ 2

Cena i płatnościocena **2/5** • kompletność regulacji: częściowa

Umowa nie przewiduje jednej stałej ceny obsługi; rozliczenie ma charakter mieszany i obejmuje m.in. prowizję 6% ceny każdej rezerwacji, 30% prowizji od paragonów nie mniej niż 10€, a także opłaty jednostkowe, takie jak 30€ za wydanie i odbiór kluczy, 6€ za osobę za pranie i 12€ za pakiet powitalny. Wszystkie należności za usługi, materiały i prowizje mają być płacone na rachunek Firmy, co do zasady po wystawieniu faktury, nie później niż pięć dni po jej przesłaniu drogą mailową. Dla „danego serwisu” przy rezerwacjach prywatnych umowa przewiduje dodatkowo płatność w walucie EURO nie później niż 3 dni robocze przed przyjazdem gości, o ile pozwala na to termin przesłania rezerwacji. Z perspektywy Właściciela istotne jest, że część cennika pozostaje nieprecyzyjna, a Firma zastrzegła sobie prawo podniesienia cen z powodu inflacji.

Podstawa wynagrodzenia: prowizja 6% ceny każdej rezerwacji, prowizja 30% od paragonów nie mniej niż 10€, plus opłaty za poszczególne usługi według cennika

Kwota / opis: brak jednej łącznej kwoty w umowie; przewidziano m.in. 6% ceny każdej rezerwacji, 30% prowizji od paragonów nie mniej niż 10€, 30€ za wydanie i odbiór kluczy, 6€ za osobę za pranie, 12€ za pakiet powitalny oraz „sprzątanie MO euro”

Netto: brak regulacji w umowie

Brutto: brak regulacji w umowie

Waluta: EUR

VAT: brak regulacji w umowie

Rodzaj rozliczenia: mieszane

Częstotliwość: inna

Cytaty z umowy:

„Pozyskiwanie klientów dla Apartamentu w imieniu Właściciela przez Firmę objęte jest prowizją wynoszącą 6% ceny każdej rezerwacji”

„pobiera 30% prowizji od paragonów nie mniej niż 10€”

„wydanie i odbiór kluczy 2x 15€ =30€”

„pranie 6€ za osobę”

„Pakiet powitalny 12€”

Zgodność z prawem: **PROBLEMATYCZNE** Samo przewidzenie odpłatnej obsługi, prowizji i zwrotu kosztów jest co do zasady dopuszczalne dla umowy o świadczenie usług.

Problematyczne jest jednak to, że część mechanizmu cenowego nie została precyzyjnie skonkretyzowana w treści umowy, w szczególności „sprzątanie MO euro”, opłata „według

obowiązującego cennika” przy rezerwacjach właścicielskich oraz ogólne zastrzeżenie prawa do podniesienia cen z powodu inflacji. Z perspektywy Właściciela osłabia to przewidywalność wysokości świadczeń pieniężnych i zwiększa ryzyko sporu co do zakresu należnego wynagrodzenia.

Ryzyka

▲ 2.1 Nieprecyzyjnie określone składniki wynagrodzenia **WYSOKIE**

Umowa nie podaje jednej łącznej ceny obsługi, zawiera niejednoznaczną pozycję „sprzątanie MO euro”, odsyła do „obowiązującego cennika” przy rezerwacjach właścicielskich i wskazuje, że „Pozostałe kładniki cen znajdują się w niniejszej umowie”.

Skutek: Właściciel może nie być w stanie z góry ustalić pełnego kosztu współpracy, co zwiększa ryzyko sporu o wysokość należnego wynagrodzenia i utrudnia kontrolę rentowności.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

▲ 2.2 Jednostronna podwyżka cen przez Firmę **WYSOKIE**

Firma zastrzegła, że „Firma Costa Home zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją”, bez wskazania wskaźnika, limitu ani trybu powiadomienia.

Skutek: Koszty obsługi mogą wzrosnąć w trakcie trwania umowy na czas nieokreślony, bez z góry określonego maksimum i bez jasnego mechanizmu wyliczenia podwyżki.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

▲ 2.3 Nawarstwienie obciążeń po stronie Właściciela **WYSOKIE**

Poza prowizją 6% umowa obciąża Właściciela kosztami materiałów, prowizją 30% od paragonów nie mniej niż 10€ oraz dodatkowymi opłatami jednostkowymi za usługi.

Skutek: Łączny koszt obsługi może istotnie wzrosnąć wraz z liczbą rezerwacji i zakupów eksploatacyjnych, obniżając realny dochód netto z najmu.

● 2.4 Niejednoznaczny harmonogram płatności **ŚREDNIE**

Umowa przewiduje zarówno płatność „nie później niż na 3 dni robocze przed przyjazdem gości”, jak i płatność „nie później niż pięć dni po przesłaniu przez firmę faktury drogą mailową”, bez jasnego rozgraniczenia wszystkich sytuacji.

Skutek: Może to powodować spory, kiedy powstaje obowiązek zapłaty, czy dana usługa wymaga przedpłaty, oraz jakie są skutki opóźnienia.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 7

▲ 2.5 Nieprecyzyjny i częściowo nieczytelny cennik **WYSOKIE**

Brak pełnej i czytelnej tabeli opłat, w tym niejednoznaczna pozycja dotycząca sprzątania, utrudnia ustalenie realnego kosztu współpracy.

▲ 2.6 Uznaniowa klauzula inflacyjna **WYSOKIE**

Firma może próbować podnosić ceny bez obiektywnego wskaźnika, limitu i jasnej procedury aktualizacji.

● 2.7 Brak jasności VAT i netto/brutto **ŚREDNIE**

Nie wiadomo, czy podane kwoty są ostateczne i jakie dodatkowe obciążenia podatkowe mogą zostać doliczone.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

● 2.8 Krótkie terminy płatności i częściowa przedpłata **ŚREDNIE**

Właściciel może być zobowiązany do szybkiej zapłaty przed pełną weryfikacją rozliczenia.

● 2.9 Ryzyko spadku marży przy krótkich pobytach **ŚREDNIE**

Liczne opłaty stałe per booking i prowizje mogą istotnie obniżać rentowność inwestycji.

Czego brakuje w umowie

- ☐ Brak jednej, zamkniętej tabeli wszystkich opłat należnych Firmie; część cen jest niejednoznaczna albo odsyła do innych postanowień.

Skutek: Utrudnia to Właścicielowi porównanie oferty, oszacowanie rentowności i kontrolę prawidłowości rozliczeń.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

- ☐ Brak wskazania, czy kwoty są netto czy brutto, oraz brak stawki VAT.

Skutek: Właściciel nie może jednoznacznie ustalić finalnego ciężaru podatkowego i całkowitej wysokości należności.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

- ☐ Brak precyzyjnego powiązania terminu 3 dni przed przyjazdem z terminem 5 dni po fakturze.

Skutek: Może to prowadzić do rozbieżnej interpretacji terminów zapłaty dla poszczególnych usług i rezerwacji.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 7

Rekomendacje

1. Uzupełnić umowę o zamknięty i kompletny cennik [wysoki]

Przed podpisaniem warto wpisać do umowy pełną tabelę opłat, w tym jednoznaczną cenę sprzątnia, koszt usług przy rezerwacjach właścicielskich oraz wszystkie pozostałe składniki cen bez odsyłania do ogólnych sformułowań.

Uzasadnienie: Największe ryzyko finansowe wynika z niepełnej określoności wynagrodzenia oraz możliwości naliczania wielu równoległych opłat.

2. Ograniczyć klauzulę podwyżki cen [wysoki]

Warto doprecyzować, że podwyżka może następować wyłącznie według wskazanego wskaźnika, nie częściej niż w określonych odstępach i z prawem Właściciela do wypowiedzenia umowy przed wejściem podwyżki w życie.

Uzasadnienie: Obecne brzmienie pozostawia Firmie szeroką swobodę podnoszenia cen w trakcie trwania umowy.

3. **Doprecyzować harmonogram i tryb płatności** [średni]

Należy rozdzielić w umowie, które należności są płatne z góry, które po wykonaniu usługi, a które po wystawieniu faktury, oraz przypisać te zasady do konkretnych typów usług i rezerwacji.

Uzasadnienie: Dwa różne terminy płatności bez pełnego rozgraniczenia mogą prowadzić do sporów i zaburzeń płynności.

4. **Wprowadzić limit i akceptację zakupów eksploatacyjnych** [wysoki]

Warto uzależnić zakupy materiałów i usług dodatkowych od uprzedniej akceptacji Właściciela albo od ustalonego miesięcznego lub jednorazowego limitu kosztów.

Uzasadnienie: Umowa obciąża Właściciela zarówno samymi zakupami, jak i 30% prowizją od paragonów, co przy częstych zakupach może znacząco zwiększać łączny koszt obsługi.

5. **Dodać kompletny załącznik cenowy** [wysoki]

Wpisać wszystkie stawki i zasady naliczania, w tym czytelną stawkę za sprząatanie oraz przykłady rozliczeń.

6. **Obiektywizować indeksację cen** [wysoki]

Powiązać podwyżki z konkretnym wskaźnikiem inflacji, limitem wzrostu i prawem do wypowiedzenia lub sprzeciwu.

7. **Doprecyzować VAT oraz kwoty netto/brutto** [wysoki]

Jednoznacznie określić, czy ceny są netto czy brutto i jaka stawka VAT ma zastosowanie.

8. **Wydłużyć termin płatności i dodać reklamację rozliczeń** [średni]

Wprowadzić dłuższy termin płatności oraz prawo zgłaszania zastrzeżeń do faktur przed zapłatą.

9. **Policzyć opłacalność w kilku scenariuszach obłożenia** [średni]

Przed podpisaniem umowy przygotować model marży dla krótkich i długich pobyków z uwzględnieniem wszystkich opłat.

§ 3

Zobowiązania dostawcyocena **2/5** • kompletność regulacji: yes

Firma ma organizować wynajem apartamentu, pozyskiwać najemców, obsługiwać gości oraz podejmować czynności w celu utrzymania apartamentu w stanie niepogorszonym i nadającym się do umówionego użytku. Prowadzi też w imieniu właściciela konta w serwisach Booking.com i Airbnb, potwierdza rezerwacje, dokonuje sprawdzenia stanu apartamentu przy wykwaterowaniu i ma stosować środki bezpieczeństwa danych. Umowa przewiduje tylko nieliczne terminy po stronie firmy, w szczególności niezwłoczne potwierdzenie rezerwacji oraz zwrot kaucji po potwierdzeniu braku szkód. Dla właściciela kluczowe ryzyka to szerokie wyłączenie odpowiedzialności firmy za szkody spowodowane przez gości, możliwość podwyższania cen oraz brak szczegółowych sankcji i standardów czasowych za nienależyte wykonanie usług przez firmę.

Zgodność z prawem: PROBLEMATYCZNE Umowa ma charakter umowy o świadczenie usług, do której na podstawie art. 750 k.c. stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu (art. 734-751 k.c.). Klauzula przewidująca wypowiedzenie z miesięcznym okresem wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec miesiąca jest problematyczna w zestawieniu z art. 746 § 1 k.c., który stanowi, że dający zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie. Ograniczenie tego prawa może być uznane za nieważne. Dodatkowo szerokie wyłączenie odpowiedzialności firmy za szkody w apartamencie (§1 pkt 2) może naruszać art. 473 § 2 k.c., który stanowi, że nieważne jest z góry zwolnienie dłużnika od odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie lub przez rażące niedbalstwo. Klauzula nie rozróżnia przyczyn szkód i może prowadzić do sporów co do zakresu odpowiedzialności firmy za nienależyte wykonanie własnych obowiązków (art. 471 k.c.).

Czego brakuje w umowie

- ☐ brak regulacji w umowie co do szczegółowych SLA firmy, w tym terminów sprzątania, wydania kluczy, reakcji na awarie i usuwania usterek
Skutek: Właściciel nie ma mierzalnych podstaw do oceny terminowości i jakości pracy firmy.
- ☐ brak regulacji w umowie co do kar umownych, bonifikat lub prawa wstrzymania płatności na rzecz właściciela za nienależyte wykonanie usług przez firmę
Skutek: Egzekwowanie roszczeń wobec firmy będzie trudniejsze i bardziej sporne.
→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6
- ☐ brak regulacji w umowie co do obowiązku firmy dochodzenia od gości szkód przekraczających kaucję oraz brak regulacji w umowie co do ubezpieczenia odpowiedzialności firmy
Skutek: Właściciel może zostać z nieodzyskanymi kosztami szkód przekraczających kaucję lub wynikających z zaniedbań operacyjnych.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

- ☐ brak regulacji w umowie co do okresowego raportowania wyników najmu, kosztów i działań operacyjnych przez firmę

Skutek: Właściciel ma ograniczoną bieżącą kontrolę nad rentownością i sposobem wykonywania usługi.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 7

§ 4

Zobowiązania odbiorcy

ocena **3/5** • kompletność regulacji: yes

Właściciel ponosi koszty obsługi, ponieważ „Koszty usług i materiałów (takich jak mydło, tabletki do zmywarki, ręczniki papierowe, worki na śmieci, etc.) są kosztami po stronie Właściciela Apartamentu”, firma pobiera „6% ceny każdej rezerwacji”, a rozliczenia „płatne będą nie później niż pięć dni po przesłaniu przez firmę faktury drogą mailową”. Przy rezerwacjach prywatnych obowiązuje „Poinformowanie pracownika Firmy najpóźniej na 36h przed planowanym przybyciem gości”, wysłanie zgłoszenia na „rezerwacje.costahome@example.com” oraz co do zasady przelew „nie później niż na 3 dni robocze przed przyjazdem gości”. Współdziałanie obejmuje także przygotowanie i utrzymanie lokalu, bo właściciel ma posiadać „co najmniej 3 zmian pościeli”, spełnić „wszystkich wymogów prawnych związanych z wynajmem turystycznym” i jest „zobowiązany jest do udostępnienia Apartamentu w celu realizacji wszystkich rezerwacji”. W zakresie odbioru usług przez właściciela jest brak regulacji w umowie, reklamacje przyjmowane są „WYŁĄCZNIE drogą mailową”, a rozwiązanie umowy następuje „za uprzednim miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca”, co zwiększa ryzyko sporów i utrudnionej współpracy.

Zgodność z prawem: PROBLEMATYCZNE Umowa ma charakter umowy o świadczenie usług, do której stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu. Z perspektywy zgodności prawnej problematyczna jest klauzula, że rozwiązanie umowy następuje wyłącznie „za uprzednim miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca”, podczas gdy przy zleceniu dający zlecenie może wypowiedzieć je w każdym czasie, a z góry nie można zrzec się uprawnienia do wypowiedzenia z ważnych powodów. Same postanowienia przerzucające na właściciela koszty usług i wydatków nie są same w sobie sprzeczne z konstrukcją zlecenia, ale są szerokie i niedookreślone ekonomicznie.

Ryzyka

▲ 4.1 Ograniczone wyjście z umowy i obowiązek dalszego udostępniania apartamentu **WYSOKIE**

Po wypowiedzeniu właściciel nadal jest „zobowiązany jest do udostępnienia Apartamentu w celu realizacji wszystkich rezerwacji”, a sama umowa rozwiązuje się dopiero „za uprzednim miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca”.

Skutek: Ryzyko braku szybkiej zmiany operatora, ograniczenia własnego korzystania z apartamentu oraz dalszego związania już przyjętymi rezerwacjami.

▲ 4.2 Nieprzewidywalny i wielowarstwowy koszt obsługi **WYSOKIE**

Koszty po stronie właściciela są rozproszone: „6% ceny każdej rezerwacji”, „30% prowizji od paragonów nie mniej niż 10€”, cennik zawiera nieczytelne „sprzątanie MO euro”, a ponadto „Firma Costa Home zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.”

Skutek: Trudność w oszacowaniu pełnej rentowności i ryzyko wzrostu kosztów bez z góry ustalonego limitu lub mechanizmu podwyżki.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

● 4.3 Pełne ryzyko zgodności prawnej i przygotowania lokalu po stronie właściciela **ŚREDNIE**

Właściciel ma obowiązek „spełnienia wszystkich wymogów prawnych związanych z wynajmem turystycznym”, w tym „posiadanie obowiązkowej licencji na wynajem turystyczny”, a jednocześnie „Firma nie ponosi odpowiedzialności za fałszywe oświadczenie złożone przez Właściciela”.

Skutek: Ryzyko administracyjne, organizacyjne i kosztowe związane z licencją, wyposażeniem i zgodnością lokalu pozostaje zasadniczo po stronie właściciela.

▲ 4.4 Brak procedury odbioru usług i ograniczony tryb reklamacyjny **WYSOKIE**

W zakresie odbioru usług przez właściciela jest brak regulacji w umowie, a reklamacje są „WYŁĄCZNIE drogą mailową”.

Skutek: Utrudnione kwestionowanie jakości obsługi, rozliczeń i zakresu wykonanych czynności, zwłaszcza gdy spór dotyczy faktury lub standardu przygotowania apartamentu.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 7

▲ 4.5 Nieprzewidywalny całkowity koszt współpracy **WYSOKIE**

Właściciel nie ma w umowie zamkniętego i w pełni policzalnego modelu kosztowego, mimo że ponosi prowizje, narzuty i koszty operacyjne.

Podstawa prawna: pomocniczo: art. 353¹ k.c., art. 354 k.c.; z debaty wynika też wysokie znaczenie prawa hiszpańskiego

▲ 4.6 Brak procedury odbioru usług i weryfikacji faktur WYSOKIE

Płatność ma następować szybko po fakturze mailowej, ale umowa nie daje właścicielowi narzędzi do formalnego sprawdzenia i zakwestionowania rozliczenia.

Podstawa prawna: pomocniczo: art. 354 k.c. i art. 58 k.c.

● 4.7 Ryzyko prawa właściwego i lokalnego compliance ŚREDNIE

Brak jasnych postanowień o prawie właściwym i podziale obowiązków zgodności dla najmu turystycznego w Hiszpanii podnosi ryzyko sporu i odpowiedzialności właściciela.

Podstawa prawna: pomocniczo: art. 353¹ k.c.; konieczna weryfikacja pod prawem hiszpańskim

● 4.8 Ograniczona elastyczność operacyjna właściciela ŚREDNIE

Obowiązek udostępniania apartamentu i zasady prywatnych rezerwacji ograniczają swobodę korzystania z lokalu i utrudniają szybkie odzyskanie pełnej kontroli nad kalendarzem.

Czego brakuje w umowie

- ☐ Brak procedury odbioru usług przez właściciela oraz brak terminów na zgłaszanie zastrzeżeń do rozliczeń lub jakości obsługi.

Skutek: Może to utrudnić wykazanie, że usługa została wykonana nienależycie lub w innym zakresie niż oczekiwany.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 7

- ☐ Brak szczegółowego mechanizmu podwyżek cen; umowa zawiera jedynie klauzulę „Firma Costa Home zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.”

Skutek: Właściciel nie zna z góry limitu, wskaźnika ani trybu wprowadzania nowych cen.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

- ☐ Cennik zawiera nieczytelną pozycję „sprzątanie MO euro”.

Skutek: Nie da się jednoznacznie ustalić pełnego kosztu obsługi już na etapie podpisania umowy.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

Rekomendacje**1. Doprecyzować zasady wypowiedzenia i los już przyjętych rezerwacji [wysoki]**

Warto dodać wyraźne prawo właściciela do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym z ważnych powodów oraz opisać, do jakiego momentu i na jakich zasadach mają być realizowane rezerwacje przyjęte przed wypowiedzeniem.

Uzasadnienie: Obecny zapis łączy miesięczny okres wypowiedzenia z obowiązkiem dalszego udostępniania apartamentu dla już dokonanych rezerwacji, co silnie ogranicza elastyczność właściciela.

2. Uzupełnić i zamknąć cennik oraz mechanizm podwyżek [wysoki]

Należy dopisać pełny, jednoznaczny cennik wszystkich usług, poprawić nieczytelną pozycję sprzętania oraz wprowadzić limit lub obiektywny wskaźnik podwyżek wraz z obowiązkiem wcześniejszego powiadomienia właściciela.

Uzasadnienie: Umowa przewiduje kilka równoległych opłat i otwarty mechanizm wzrostu cen, co utrudnia kontrolę budżetu i rentowności.

3. Dodać checklistę zgodności prawnej i wyposażenia lokalu [średni]

Przed podpisaniem warto załączyć listę dokumentów, licencji i wyposażenia wymaganych od właściciela oraz ustalić termin ich dostarczenia i tryb potwierdzenia przez firmę.

Uzasadnienie: Obowiązki compliance i przygotowania apartamentu zostały przerzucone na właściciela, ale bez operacyjnego harmonogramu i bez potwierdzenia spełnienia wymogów.

4. Wprowadzić procedurę raportowania, odbioru i reklamacji usług [wysoki]

Warto dopisać obowiązek cyklicznych raportów, akceptacji rozliczeń, termin na zgłaszanie zastrzeżeń oraz alternatywny kanał zgłoszeń pilnych obok poczty elektronicznej.

Uzasadnienie: Brak odbioru usług i bardzo wąski tryb reklamacyjny osłabiają pozycję właściciela przy sporach o jakość obsługi lub wysokość faktur.

5. Wprowadzić zamknięty model kosztowy i limit obciążeń [wysoki]

Dodać pełny załącznik cenowy oraz mechanizm akceptacji wydatków ponad ustalony próg.

6. Dodać procedurę raportowania, odbioru usług i reklamacji rozliczeń [wysoki]

Termin płatności powinien biec od kompletnego rozliczenia, a umowa musi dawać czas i tryb na zgłoszenie zastrzeżeń.

7. Uregulować prawo właściwe, jurysdykcję i obowiązki compliance w Hiszpanii [wysoki]

Jednoznacznie opisać podział odpowiedzialności regulacyjnej i zweryfikować projekt przez lokalnego prawnika hiszpańskiego.

8. Doprecyzować zasady prywatnych rezerwacji i odzyskania kontroli operacyjnej [średni]

Ustalić reguły blokowania kalendarza, przekazania kont i obsługi rezerwacji przy wyjściu ze współpracy.

§ 5

Gwarancje i rękojmiaocena **1/5** • kompletność regulacji: częściowa

Umowa jest umową o świadczenie usług obsługi wynajmu apartamentu i nie zawiera klasycznych postanowień o gwarancji ani rękojmi: nie określa ich długości, początku biegu ani katalogu uprawnień Właściciela. Jedyna wyraźna procedura dotyczy składania „ZAŻALEŃ I REKLAMACJI” wyłącznie mailowo na adres rezerwacje.costahome@example.com z określonym tytułem wiadomości, bez wskazania terminu zgłoszenia, terminu odpowiedzi ani wymaganych dokumentów. Umowa przewiduje jedynie mechanizm pokrywania szkód wyrządzonych przez Gościa z kaucji i równocześnie stanowi, że Firma nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez Gościa. Dla Właściciela oznacza to istotne ryzyko braku jasnych środków dochodzenia roszczeń za nienależyte wykonanie usług oraz sporu o zakres odpowiedzialności Firmy.

Zgodność z prawem: **PROBLEMATYCZNE** Samo nieuregulowanie gwarancji i rękojmi nie przesądza jeszcze o nieważności tej umowy, ponieważ jej przedmiotem jest świadczenie usług, a nie sprzedaż rzeczy. Problematiczne jest jednak to, że umowa nie określa terminów reakcji, zasad usuwania nienależytego wykonania usług ani pełnego reżimu odpowiedzialności kontraktowej, a jednocześnie zawiera szerokie wyłączenie odpowiedzialności Firmy za szkody spowodowane przez Gości. W praktyce pozostawia to Właściciela głównie przy ogólnych roszczeniach odszkodowawczych i może utrudniać szybkie dochodzenie roszczeń. Jeżeli Właściciel występowałby jako konsument, klauzula istotnie ograniczająca odpowiedzialność Firmy mogłaby dodatkowo budzić zastrzeżenia.

Ryzyka**▲ 5.1 Brak umownego reżimu gwarancyjno-reklamacyjnego dla usług WYSOKIE**

Umowa nie określa okresu gwarancji ani rękojmi, początku ich biegu, terminu odpowiedzi na reklamację ani terminu usunięcia nieprawidłowości w wykonywaniu usług.

Skutek: W razie nienależytego wykonania usług Właściciel będzie opierał się głównie na ogólnych zasadach odpowiedzialności odszkodowawczej, co zwiększa ryzyko sporu co do zakresu i czasu naprawienia szkody.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

▲ 5.2 Szerokie wyłączenie odpowiedzialności Firmy za szkody wyrządzone przez Gości **WYSOKIE**

Umowa przenosi odpowiedzialność za szkody Gościa na samego Gościa i wyłącza odpowiedzialność Firmy, mimo że to Firma organizuje obsługę najmu i uczestniczy w kontroli apartamentu.

Skutek: Właściciel może ponosić realny ciężar szkód i kosztów ich dochodzenia, a odzyskanie pełnej kwoty od Gościa może okazać się utrudnione lub nieskuteczne.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

● 5.3 Reklamacje tylko mailowe i bez terminu odpowiedzi **ŚREDNIE**

Umowa wymaga składania zażaleń i reklamacji wyłącznie mailowo i nie zobowiązuje Firmy do potwierdzenia otrzymania ani do udzielenia odpowiedzi w określonym czasie.

Skutek: W praktyce zgłoszenia mogą pozostawać bez szybkiej reakcji, co utrudni zabezpieczenie dowodów, ograniczenie szkody i egzekwowanie praw Właściciela.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

▲ 5.4 Szerokie wyłączenie odpowiedzialności Firmy **WYSOKIE**

Klauzule obecnie pozwalają Firmie bronić się przed odpowiedzialnością także w sytuacjach granicznych, gdy szkoda pozostaje w związku z jej własnym zaniedbaniem.

▲ 5.5 Brak SLA i terminów reklamacyjnych **WYSOKIE**

Umowa nie gwarantuje Właścicielowi czasu reakcji ani czasu usunięcia problemu, co w najmie krótkoterminowym generuje bezpośrednie straty operacyjne.

● 5.6 Formalistyczna procedura reklamacyjna **ŚREDNIE**

Wyłączność zgłoszeń mailowych i wymóg określonego tytułu wiadomości osłabiają skuteczność zgłoszeń pilnych i zwiększają ryzyko sporów proceduralnych.

▲ 5.7 Brak środków naprawczych dla Właściciela **WYSOKIE**

Bez prawa do obniżki, wykonania zastępczego czy zwrotu kosztów Właściciel zostaje przy trudniejszych roszczeniach ogólnych.

● 5.8 Niepewność statusu Właściciela **ŚREDNIE**

Jeżeli umowa jest zawierana prywatnie, część postanowień może podlegać ostrzejszej ocenie, ale spór o to pojawi się dopiero na etapie konfliktu.

Czego brakuje w umowie

- ☐ Brak postanowień określających długość gwarancji i rękojmi oraz początek biegu tych terminów.

Skutek: Właściciel nie ma w umowie żadnego jasnego horyzontu czasowego ochrony jakości usług.

- ☐ Brak terminu rozpatrzenia reklamacji oraz terminu usunięcia nieprawidłowości.

Skutek: Firma nie jest umownie związana szybkim czasem reakcji ani naprawy.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

- ☐ Brak katalogu uprawnień Właściciela na wypadek nienależytego wykonania usług przez Firmę.

Skutek: Powstaje ryzyko sporu, czy Właściciel może żądać naprawy, obniżenia wynagrodzenia lub innej rekompensaty.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

Rekomendacje

1. Dodać odrębny paragraf reklamacyjny dla usług [wysoki]

Należy wprowadzić postanowienia określające: termin zgłoszenia, obowiązek potwierdzenia odbioru reklamacji, termin odpowiedzi, termin usunięcia nieprawidłowości oraz skutki braku reakcji Firmy.

Uzasadnienie: Obecna umowa przewiduje tylko kanał mailowy dla reklamacji, ale nie daje Właścicielowi realnego mechanizmu szybkiego egzekwowania jakości usług.

2. Ograniczyć lub doprecyzować wyłączenie odpowiedzialności Firmy [wysoki]

Warto zastrzec, że Firma odpowiada co najmniej za własne działania i zaniechania, działania swoich pracowników i podwykonawców oraz za brak należytej staranności przy obsłudze Gości i zabezpieczeniu apartamentu.

Uzasadnienie: Obecne sformułowanie zbyt szeroko przerzuca ciężar szkód na Właściciela i nie rozróżnia szkód wynikających z zachowania Gościa od nienależytej organizacji lub nadzoru po stronie Firmy.

3. Wprowadzić tryb awaryjny i obowiązek potwierdzenia zgłoszeń [średni]

Należy dodać obowiązek niezwłocznego potwierdzania wpływu reklamacji oraz alternatywny kanał dla spraw pilnych, np. telefoniczny lub wiadomości tekstowe, z późniejszym potwierdzeniem mailowym.

Uzasadnienie: Wyłączna ścieżka mailowa bez SLA zwiększa ryzyko opóźnienia reakcji w sytuacjach wymagających natychmiastowego działania w apartamencie.

4. Wprowadzić SLA i pełną procedurę reklamacyjną [wysoki]

Dodać kategorie zgłoszeń, czasy reakcji i terminy usunięcia nieprawidłowości.

5. Doprecyzować odpowiedzialność Firmy za własne zaniedbania [wysoki]

Wyłączenie odpowiedzialności za szkody Gościa nie może obejmować nienależytego wykonania usługi przez Firmę.

6. Nadać Właścicielowi konkretne środki naprawcze [wysoki]

Przewidzieć usunięcie uchybienia, wykonanie zastępcze, obniżkę wynagrodzenia i zwrot kosztów.

7. Dodać tryb awaryjny i mniej formalistyczne zgłoszenia [średni]

Dopuszczyć kanał telefoniczny lub inny pilny kanał kontaktu oraz skuteczność zgłoszenia bez sztywnego tytułu maila.

8. **Sprawdzić status Właściciela przy podpisaniu** [średni]

Jeżeli stroną ma być osoba prywatna, przejrzeć umowę pod kątem jednostronnych ograniczeń ochrony.

§ 6

Kary umowne

ocena **2/5** • kompletność regulacji: yes

Po stronie Właściciela typowej kary umownej za naruszenie tej umowy: brak regulacji w umowie; najbliższa sankcji jest koszt wyjścia, bo po rozwiązaniu umowy konto ma być „skasowane lub przekazane właścicielowi za opłatą 150€/konto”. Sankcje pieniężne opisane wprost dotyczą głównie Gościa: „kaucja zabezpieczająca w wysokości co najmniej 150 euro”, utrata kaucji przy „szkód, zniszczeń, ewidentnego złego stanu apartamentu”, opłata „50 euro” za śmieci i naczynia oraz „150 euro” za zgubienie kluczy. Dla Właściciela finansowo ryzykowne są też koszty zmienne: przy rezerwacji właścicielskiej ma on działać „na koszt własny lub uiszcza opłatę na rzecz Firmy według obowiązującego cennika”, a firma „zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.” Proporcjonalność sankcji oceniam ostrożnie, bo umowa nie podaje pełnej wartości świadczenia głównego ani kwoty sankcji za palenie; zapowiada jedynie „opłaty karnej w wysokości umożliwiającej usunięcie potencjalnych negatywnych skutków”.

Zgodność z prawem: PROBLEMATYCZNE Umowa ma charakter usługowy, bo „Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Firmę COSTA HOME Marek Nowicki usługi”, więc jej ocena następuje w reżimie art. 750 KC. Stałe kwoty „50 euro” i „150 euro” odpowiadają konstrukcji zastrzeżenia za naruszenie obowiązków niepieniężnych z art. 483 KC, ale sankcja za palenie nie wskazuje określonej sumy, tylko przyszłą „opłaty karnej w wysokości umożliwiającej usunięcie potencjalnych negatywnych skutków”, co osłabia jej oznaczalność; przy rażącym wygórównaniu możliwe byłoby też żądanie zmniejszenia na podstawie art. 484 § 2 KC. Dodatkowo dla Właściciela problematyczne są klauzule „Firma nie ponosi odpowiedzialności za wszelkiego rodzaju szkody” oraz „Firma Costa Home zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.”, które przy statusie konsumenckim mogą budzić zastrzeżenia na tle art. 385³ KC. (art. 483 § 1 k.c., art. 484 § 2 k.c., art. 750 k.c., art. 385³ k.c.)

Ryzyka

● 6.1 Nieokreślona kara za palenie ŚREDNIE

Umowa nie podaje kwoty sankcji za palenie; przewiduje tylko „umieszczenia w cenniku dla Gościa opłaty karnej w wysokości umożliwiającej usunięcie potencjalnych negatywnych skutków”.

Skutek: Spór o wysokość opłaty, słabsza egzekwowalność wobec Gościa i ryzyko, że koszt usuwania skutków palenia finalnie obciąży Właściciela.

Podstawa prawna: art. 483 § 1 k.c.

▲ 6.2 Koszt wyjścia przy zakończeniu współpracy WYSOKIE

Umowa przewiduje, że konto „jest własnością Właściciela Apartamentu”, ale po rozwiązaniu ma być „przekazane właścicielowi za opłatą 150€/konto”.

Skutek: Dodatkowy koszt zakończenia współpracy i osłabienie swobody zmiany operatora lub przejścia samodzielnej obsługi.

Podstawa prawna: art. 385³ pkt 17 k.c.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 5

▲ 6.3 Nieograniczone koszty przy rezerwacjach właścicielskich i podwyżkach WYSOKIE

Przy rezerwacji właścicielskiej Właściciel działa „na koszt własny lub uiszcza opłatę na rzecz Firmy według obowiązującego cennika”, a firma „zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.”

Skutek: Koszty mogą rosnąć bez z góry ustalonego limitu, co utrudnia planowanie rentowności i zwiększa ryzyko sporów o należne opłaty.

Podstawa prawna: art. 385³ pkt 8 k.c.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

▲ 6.4 Przerzucenie ryzyka szkód na właściciela WYSOKIE

Firma deklaruje, że „nie ponosi odpowiedzialności za wszelkiego rodzaju szkody”, podczas gdy kaucja Gościa to tylko „co najmniej 150 euro”.

Skutek: Przy większej szkodzie Właściciel może zostać z niepokrytą stratą, mimo że obsługę Gościa prowadzi firma.

Podstawa prawna: art. 385³ pkt 1 k.c.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 6

▲ 6.5 Nieoznaczona sankcja za palenie WYSOKIE

Klauzula odwołuje się do przyszłych kosztów usunięcia skutków zamiast z góry określonej sumy, co zwiększa uznaniowość i ryzyko sporu.

Podstawa prawna: art. 483–484 k.c.

▲ 6.6 Ukryte obciążenia kosztowe i koszt wyjścia WYSOKIE

Opłata 150€/konto, obciążenia według cennika i prawo podnoszenia cen działają jak quasi-sankcje i obniżają przewidywalność kosztów umowy.

Podstawa prawna: art. 385³ k.c.

● 6.7 Ryzyko abuzywności części klauzul ŚREDNIE

Wyłączenie odpowiedzialności firmy i jednostronne zmiany cen mogą być podważane zwłaszcza przy statusie właściciela zbliżonym do konsumenta.

Podstawa prawna: art. 385³ k.c.

● 6.8 Transgraniczna niepewność egzekwowania sankcji ŚREDNIE

Skuteczność klauzul wymaga także oceny prawa hiszpańskiego i jurysdykcji.

Czego brakuje w umowie

- ☐ Wysokość sankcji za palenie: brak regulacji w umowie.

Skutek: Nie da się z góry ocenić realnego poziomu obciążenia ani skutecznie przewidzieć egzekwowania tej opłaty.

- ☐ Procedura dokumentowania szkód, ich wyceny i tryb kwestionowania potrąceń lub dopłat: brak regulacji w umowie.

Skutek: Zwiększa to ryzyko jednostronnych rozliczeń i utrudnia obronę przed zawyżonymi kosztami.

- ☐ Górny limit podwyżek cen oraz zamknięty cennik dla rezerwacji właścicielskich: brak regulacji w umowie.

Skutek: Właściciel nie ma pewności co do maksymalnych kosztów współpracy ani co do proporcjonalności przyszłych obciążeń.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 4

Rekomendacje**1. Doprecyzować karę za palenie [wysoki]**

Wprowadzić do umowy lub załącznika konkretną kwotę albo precyzyjny sposób wyliczenia sankcji za palenie, zamiast pozostawiać ją do przyszłego cennika dla Gościa.

Uzasadnienie: Obecnie umowa mówi tylko o „opłaty karnej w wysokości umożliwiającej usunięcie potencjalnych negatywnych skutków”, bez liczby ani wzoru obliczenia.

2. Usunąć opłatę 150€/konto przy zakończeniu współpracy [wysoki]

Negocjować nieodpłatne przekazanie kont rezerwacyjnych albo pozostawienie ich w pełnej administracji Właściciela bez dodatkowej opłaty po rozwiązaniu umowy.

Uzasadnienie: Umowa jednocześnie stanowi, że konto „jest własnością Właściciela Apartamentu”, a mimo to ma być „przekazane właścicielowi za opłatą 150€/konto”.

3. Wprowadzić zamknięty cennik i limit podwyżek [wysoki]

Zażądać załącznika z pełnym cennikiem wszystkich usług dodatkowych oraz klauzuli, że podwyżki wymagają pisemnej akceptacji Właściciela albo są limitowane obiektywnym wskaźnikiem.

Uzasadnienie: Dziś Właściciel ma płacić „według obowiązującego cennika”, a firma „zastrega sobie prawo podniesienia cen spowodowanych ewentualną inflacją.”

4. Dodać procedurę szkód i odpowiedzialność firmy za obsługę Gościa [wysoki]

Uzupełnić umowę o obowiązek sporządzania protokołu szkód, dokumentacji zdjęciowej, kosztorysu napraw oraz współudziału firmy w dochodzeniu roszczeń ponad kaucję.

Uzasadnienie: Obecnie firma twierdzi, że „nie ponosi odpowiedzialności za wszelkiego rodzaju szkody”, a jednocześnie przewiduje tylko „kaucja zabezpieczająca w wysokości co najmniej 150 euro”.

5. Doprecyzować wszystkie sankcje pieniężne [wysoki]

Wpisać konkretne kwoty albo jasne wzory obliczania, zwłaszcza dla opłaty za palenie.

6. Ograniczyć opłatę 150€ za konto przy wyjściu [średni]

Uregulować przekazanie konta i danych bez opłaty albo za z góry określony koszt realny.

7. Przeprowadzić review hiszpański [średni]

Zweryfikować skuteczność sankcji, opłat i klauzul odpowiedzialności na gruncie prawa hiszpańskiego.

§ 7

Wypowiedzenie i rozwiązanie

ocena **2/5** • kompletność regulacji: częściowa

Umowa przewiduje możliwość zakończenia w każdym czasie z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Po wypowiedzeniu Właściciel ma obowiązek udostępnić Apartament dla wszystkich rezerwacji dokonanych w czasie obowiązywania umowy.

Zgodność z prawem: ZGODNE W zakresie samego mechanizmu wypowiedzenia umowa jest zgodna z konstrukcją zobowiązania ciągłego na czas nieokreślony, bo przewiduje wypowiedzenie z terminem umownym. Jest to umowa o świadczenie usług, do której stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu, więc brak odrębnej klauzuli natychmiastowej nie wyłącza ustawowego wypowiedzenia z ważnych powodów, a forma dokumentowa wypowiedzenia wynika z Kodeksu cywilnego mimo braku wyraźnego zapisu w umowie. (art. 750 w zw. z art. 746 § 1, art. 77 § 2 i art. 365¹ k.c.)

Ryzyka

▲ 7.1 Obowiązek honorowania wszystkich wcześniejszych rezerwacji **WYSOKIE**

Po wypowiedzeniu Właściciel nadal musi udostępniać Apartament w celu realizacji wszystkich rezerwacji dokonanych przez Gości w czasie obowiązywania umowy.

Skutek: Może to opóźnić faktyczne przejęcie pełnej kontroli nad lokalem, ograniczyć możliwość natychmiastowej zmiany operatora albo własnego korzystania z Apartamentu.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 5

▲ 7.2 Opłata za przejęcie kont rezerwacyjnych po zakończeniu współpracy **WYSOKIE**

Po rozwiązaniu umowy konto rezerwacyjne ma zostać skasowane albo przekazane Właścicielowi za opłatą 150€/konto, mimo że umowa wskazuje, że konto jest własnością Właściciela Apartamentu.

Skutek: Zakończenie współpracy może oznaczać dodatkowy koszt albo utratę ciągłości kont i historii rezerwacyjnej.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 5

● 7.3 Firma może również zakończyć współpracę z krótkim wyprzedzeniem **ŚREDNIE**

Klauzula wypowiedzenia jest wspólna dla obu stron, więc Firma także może rozwiązać umowę w każdym czasie z miesięcznym okresem wypowiedzenia na koniec miesiąca.

Skutek: Właściciel może zostać bez operatora w krótkim terminie, a umowa nie opisuje procedury przekazania spraw, danych i bieżącej obsługi po zakończeniu współpracy.

● 7.4 Brak opisanej w umowie procedury wypowiedzenia z ważnych powodów **ŚREDNIE**

Umowa nie opisuje trybu natychmiastowego, formy wypowiedzenia ani zasad rozliczeń przy wypowiedzeniu z ważnych powodów.

Skutek: Choć odpowiednie reguły wynikają z Kodeksu cywilnego, brak ich wpisania do umowy może zwiększyć ryzyko sporu co do sposobu złożenia wypowiedzenia i rozliczenia stron.

▲ 7.5 Nieograniczony „ogon” rezerwacji po wypowiedzeniu **WYSOKIE**

Właściciel może być związany obowiązkiem udostępniania apartamentu długo po formalnym wypowiedzeniu, bo umowa nie wyznacza końcowej daty obsługi wcześniejszych rezerwacji.

▲ 7.6 Sprzeczność klauzul o koncie rezerwacyjnym **WYSOKIE**

Umowa jednocześnie przyznaje własność konta Właścicielowi i przewiduje jego kasację albo odpłatne „przekazanie” za 150 EUR.

● 7.7 Brak procedury szybkiego wyjścia i handoveru ŚREDNIE

Brak jasnych zasad natychmiastowego rozwiązania, przekazania dostępów i końcowych rozliczeń zwiększa ryzyko chaosu oraz sporu przy zakończeniu współpracy.

● 7.8 Brak zasad rozliczenia anulacji i migracji ŚREDNIE

Umowa nie reguluje, kto poniesie koszty anulacji rezerwacji, refundów lub migracji ogłoszeń przy zmianie operatora.

Czego brakuje w umowie

- ☐ brak regulacji w umowie co do formy wypowiedzenia

Skutek: Może to powodować spór dowodowy, mimo że forma dokumentowa wynika z przepisów Kodeksu cywilnego.

- ☐ brak regulacji w umowie co do przekazania loginów, kalendarzy, dokumentacji i rozliczeń końcowych po rozwiązaniu

Skutek: Może to utrudnić sprawne przejęcie obsługi Apartamentu przez Właściciela albo nowego operatora.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 5

- ☐ brak regulacji w umowie co do wyraźnego trybu natychmiastowego i katalogu ważnych powodów

Skutek: Może to prowadzić do niepewności, kiedy strona może zakończyć współpracę bez oczekiwania do końca okresu wypowiedzenia.

Rekomendacje

1. Ograniczyć obowiązek realizacji starych rezerwacji po wypowiedzeniu

[wysoki]

Warto dopisać maksymalny okres, przez jaki po wypowiedzeniu mają być honorowane już przyjęte rezerwacje, albo prawo Właściciela do zablokowania nowych rezerwacji od dnia złożenia wypowiedzenia.

Uzasadnienie: Obecne brzmienie wiąże Właściciela wszystkimi rezerwacjami dokonanyymi w czasie obowiązywania umowy i może realnie wydłużyć wyjście z relacji.

2. Zapewnić bezpłatne wydanie kont i dostępów po zakończeniu współpracy

[wysoki]

Należy negocjować obowiązek nieodpłatnego przekazania Właścicielowi kont, loginów, kalendarza, treści ofert i historii rezerwacji, zamiast opcji skasowania albo opłaty 150€/konto.

Uzasadnienie: Umowa sama wskazuje, że konto założone przez Firmę jest własnością Właściciela Apartamentu, a obecna klauzula wprowadza koszt wyjścia z relacji.

3. Dodać obowiązkową procedurę przekazania obsługi [wysoki]

Warto uzupełnić umowę o harmonogram zamknięcia współpracy: przekazanie kluczy, loginów, kalendarza, dokumentów, rozliczeń i informacji o aktywnych rezerwacjach.

Uzasadnienie: Przy wspólnym 1-miesięcznym terminie wypowiedzenia Właściciel potrzebuje operacyjnego zabezpieczenia na wypadek odejścia Firmy.

4. **Wpisać do umowy formę i tryb wypowiedzenia z ważnych powodów** [średni]

Należy dopisać, że wypowiedzenie składane jest co najmniej w formie dokumentowej oraz opisać podstawowe zasady rozliczeń i przykładowe ważne powody rozwiązania bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Uzasadnienie: Zmniejszy to ryzyko sporu o skuteczność wypowiedzenia i o wzajemne rozliczenia w sytuacji konfliktowej.

5. **Wprowadzić limit okresu przejściowego dla istniejących rezerwacji** [wysoki]

Ograniczyć obowiązek honorowania wcześniejszych rezerwacji do z góry wskazanej daty albo maksymalnego okresu 30–60 dni oraz zablokować przyjmowanie nowych rezerwacji po wypowiedzeniu bez zgody właściciela.

6. **Ujednolicić zasady własności i przekazania konta** [wysoki]

Jeżeli konto jest własnością Właściciela, przekazanie dostępów, historii, ocen i treści ogłoszeń powinno być nieodpłatne; odpłatne mogą być tylko jasno opisane dodatkowe prace techniczne.

7. **Dodać klauzulę natychmiastowego rozwiązania i formę dokumentową**

[wysoki]

Wprost wskazać ważne powody, skutki rozwiązania, terminy przekazania dostępów i dopuszczalność wypowiedzenia e-mailem.

8. **Opisać protokół offboardingu i końcowych rozliczeń** [średni]

Uregulować przekazanie loginów, komunikację z gośćmi, rozliczenie środków, anulacji i migracji kont po zakończeniu umowy.

§ 8

Spójność formalnaocena **2/5** • kompletność regulacji: yes

Umowa została zredagowana niestarannie i zawiera liczne braki formalne: nieuzupełnione pola danych stron, niespójne oznaczenia podmiotów oraz rozbite lub niepełne fragmenty definicyjne. Numeracja paragrafów jest zasadniczo ciągła, ale cała struktura dokumentu jest nielogiczna z powodu powtórzonego bloku treści, podwójnego oznaczenia części dokumentu oraz rozbieżności między deklarowanymi 7 stronami a oznaczeniem „Strona 8”. Odesłania wewnętrzne są częściowo wadliwe, bo umowa odwołuje się do Załącznika 2 i rachunku Właściciela, których treści lub danych nie podano w analizowanym tekście. Przed podpisaniem krytycznie wymagają poprawy: identyfikacja stron, rachunki i dane kontaktowe, definicje, odesłania oraz końcowa redakcja dokumentu.

Zgodność z prawem: PROBLEMATYCZNE Treść pozwala rozpoznać umowę o świadczenie usług obsługi najmu, do której odpowiednio stosuje się przepisy o zleceniu. Jednocześnie formalne braki dokumentu — nieuzupełnione dane stron, brak rachunku Właściciela, powtórzenia treści oraz niepełne odesłania — utrudniają ustalenie zgodnego zamiaru stron oraz prawidłowe wykonywanie obowiązków informacyjno-rozliczeniowych. Z perspektywy redakcyjnej dokument wymaga poprawy przed podpisaniem. (art. 750 k.c. w zw. z art. 734-751 k.c. (umowa o świadczenie usług - stosuje się przepisy o zleceniu); art. 65 k.c. (wykładnia oświadczeń woli i umów))

Ryzyka**▲ 8.1 Niepełna identyfikacja stron i danych kontaktowych WYSOKIE**

Dokument pozostawia niewypełnione pola dotyczące tożsamości Właściciela/Właścicieli, danych kontaktowych i części danych podpisowych.

Skutek: Może to utrudnić ustalenie, kto dokładnie jest stroną umowy, gdzie kierować zawiadomienia i czy podpisy przypisano do właściwych osób, a w razie sporu zwiększa ryzyko sporów interpretacyjnych.

Podstawa prawna: art. 65 § 1 i § 2 k.c. (wykładnia oświadczeń woli i umów - braki formalne utrudniają ustalenie zgodnego zamiaru stron)

▲ 8.2 Niepełne odesłania rozliczeniowe WYSOKIE

Umowa odwołuje się do rachunku Właściciela i „wskazanego konta”, ale w analizowanym tekście nie wpisano rachunku Właściciela ani nie doprecyzowano jednego miejsca rozliczeń.

Skutek: Może to opóźnić wypłaty i rozliczenia oraz prowadzić do sporu, na jaki rachunek mają trafiać środki z najmu i płatności za usługi.

Podstawa prawna: art. 740 k.c. w zw. z art. 750 k.c. (obowiązek przyjmującego zlecenie do wydania wszystkiego, co przy wykonaniu zlecenia uzyskał, w tym przelew wierzytelności nabytych na rachunek dającego zlecenie)

● 8.3 Powtórzenia i rozbieżności strukturalne ŚREDNIE

W dokumencie powtórzono fragment dotyczący reklamacji i §4, a klauzula końcowa o 7 stronach nie zgadza się z oznaczeniem „Strona 8”.

Skutek: Może to rodzić spór co do tego, która wersja powtózonego fragmentu jest wiążąca i czy dokument jest kompletny.

Podstawa prawna: art. 65 § 2 k.c. (w umowach należy raczej badać, jaki był zgodny zamiar stron, niż opierać się na dosłownym brzmieniu słów)

▲ 8.4 Niepełne definicje i brak załącznika WYSOKIE

Definicja „Apartamentu” jest rozbita, użyto niezdefiniowanego terminu „Klient”, a umowa odwołuje się do Załącznika 2 bez jego treści.

Skutek: Może to utrudnić jednoznaczne ustalenie przedmiotu obsługi, wymagań wyposażenia i zakresu obowiązków stron.

Podstawa prawna: art. 65 § 1 k.c. (oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają okoliczności); art. 353¹ k.c. (strony mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się ustawie)

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

▲ 8.5 Spór interpretacyjny co do obowiązków stron WYSOKIE

Niespójne definicje i nazewnictwo podważają jednoznaczność umowy.

▲ 8.6 Problemy rozliczeniowe i wykonawcze WYSOKIE

Brak rachunków i brakujący załącznik mogą blokować prawidłowe wykonywanie rozliczeń.

● 8.7 Utrudnione dochodzenie roszczeń transgranicznych ŚREDNIE

Brak klauzul jurysdykcyjnych i pełnych danych formalnych zwiększa koszt sporu.

▲ 8.8 Utrata kontroli nad kontami i danymi WYSOKIE

Brak regulacji własności kont, dostępu i eksportu danych uzależnia właściciela od operatora.

Czego brakuje w umowie

☐ Brak regulacji w umowie: nie wpisano numeru rachunku Właściciela, mimo odesłania w §5.

Skutek: Utrudnia to rozliczanie wpływów z najmu i weryfikację prawidłowości przelewów.

☐ Brak regulacji w umowie: nie podano treści Załącznika 2, do którego odwołuje się §4 ust. 2.

Skutek: Nie da się ustalić pełnego wykazu wyposażenia i wymagań, które ma spełniać Apartament.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

- ☐ Brak regulacji w umowie: nie uzupełniono adresów e-mail i numerów telefonów Właściciela.

Skutek: Może to utrudnić bieżący kontakt, zgłoszenia i doręczanie informacji związanych z obsługą najmu.

- ☐ Brak regulacji w umowie: definicja Apartamentu nie została zamknięta jednym pełnym postanowieniem.

Skutek: Powoduje to niepewność co do jednoznacznego oznaczenia przedmiotu umowy.

→ ujęte w raporcie głównym: ustalenie nr 3

Rekomendacje

1. Uzupełnić pełne dane stron i podpisów [wysoki]

Przed podpisaniem należy wpisać pełne dane Właściciela/Właścicieli, numery dokumentów, N.I.E., adres stałego pobytu, dane kontaktowe oraz uzupełnić pola przy podpisach.

Uzasadnienie: Obecnie dokument zawiera liczne niewypełnione pola identyfikacyjne, co osłabia pewność co do stron umowy i kanałów kontaktu.

2. Doprecyzować rachunki i mechanikę rozliczeń [wysoki]

Należy wpisać rachunek Właściciela w miejscu wskazanym w §5 i ujednolicić wszystkie odesłania do kont oraz płatności w §3, §5 i §7.

Uzasadnienie: Umowa odwołuje się do rachunków w sposób niepełny, co może utrudnić bieżące wypłaty i rozliczenia.

3. Usunąć powtórzenia i skorygować układ dokumentu [wysoki]

Należy usunąć zdublowany fragment dotyczący reklamacji i §4, poprawić paginację oraz doprowadzić końcową klauzulę o liczbie stron do zgodności z rzeczywistą treścią dokumentu.

Uzasadnienie: Obecna wersja zawiera powtórzenia i rozbieżność między zapisem o 7 stronach a oznaczeniem „Strona 8”.

4. Ujednolicić definicje, nazwy stron i załączniki [wysoki]

Należy poprawić definicję „Apartamentu”, zrezygnować z niezdefiniowanego terminu „Klient”, ujednolicić zapis nazwy firmy oraz dołączyć treść Załącznika 2 albo usunąć odesłanie.

Uzasadnienie: To ograniczy ryzyko sporów co do przedmiotu umowy, obowiązków stron i znaczenia użytych pojęć.

5. Uzupełnić dane stron i rachunki [wysoki]

Wpisać kompletne dane identyfikacyjne, kontaktowe i bankowe wszystkich stron przed podpisaniem.

6. Ujednolicić definicje i nazewnictwo [wysoki]

Doprecyzować definicje, usunąć termin „Klient” albo go zdefiniować oraz stosować jedną nazwę firmy w całym dokumencie.

7. Dodać klauzule o kontaktach, danych i wyjściu z relacji [wysoki]

Zapisać własność kont po stronie właściciela, pełny dostęp administracyjny, eksport danych, raportowanie i obowiązek przekazania dostępu po zakończeniu umowy.

Jak powstała ta analiza

- Umowa została podzielona na fragmenty i przeanalizowana niezależnie w ośmiu obszarach (przedmiot, cena i płatności, zobowiązania każdej ze stron, gwarancje i rękojmia, kary umowne, wypowiedzenie, spójność formalna).
- W każdym obszarze wnioski pierwszego modelu zostały skonfrontowane z drugim modelem w trybie debaty; do komentarza trafiły wyłącznie ustalenia utrzymane po konfrontacji.
- Przywołane przepisy zostały zweryfikowane w bazie aktów prawnych; wpisy, których nie udało się potwierdzić, zostały usunięte lub poprawione.
- Dane stron sprawdzono w rejestrach publicznych (KRS/CEIDG) — wynik znajduje się w raporcie głównym w sekcji „Weryfikacja stron”.
- Na końcu wszystkie obszary zostały zsyntetyzowane w kluczowe ustalenia i plan działania raportu głównego. Synteza może wyłącznie łączyć i porządkować wnioski z tego komentarza — każde ustalenie raportu głównego ma pokrycie w oznaczonych tu pozycjach.

Zastrzeżenia

Niniejsza analiza została wygenerowana automatycznie przez system AI i ma charakter wyłącznie informacyjny. Nie stanowi porady prawnej ani nie zastępuje konsultacji z prawnikiem. Zaleca się weryfikację wyników z profesjonalnym doradcą prawnym przed podjęciem jakichkolwiek decyzji.

Klauzula poufności

Dokument poufny. Przeznaczony wyłącznie dla adresata.