



RECEPTION ON-LINE &  
OVERALL MANAGEMENT

# Twój Partner w kompleksowym zarządzaniu obiektom noclegowym



*Ponad 20 lat doświadczenia w branży hotelowo-turystycznej.  
Skorzystaj z naszej wiedzy i rozwijaj z nami swój biznes!*

## Czym się zajmujemy?

Jesteśmy zespołem specjalistów z wieloletnim doświadczeniem w branży hotelarsko-turystycznej, zajmującym się kompleksową obsługą obiektów noclegowych. Dzielimy się swoim know-how, oferując Ci wsparcie w rozwoju Twojego biznesu na jasnych zasadach współpracy.

Maksymalizuj swoje przychody i zaoszczędź czas, dzięki naszemu wsparciu.

## Zapewniamy

- Indywidualne podejście do każdego obiektu.
- Przejrzyste zasady rozliczeń, zero ukrytych prowizji.
- Zespół specjalistów z 20-letnim doświadczeniem.
- Automatyzacja i optymalizacja Twojego biznesu.
- Zachowanie samodzielności w podejmowaniu kluczowych decyzji biznesowych.
- Dostępność usług na terenie całej Polski.
- Gwarancja zadowolenia ze współpracy.



## ZDALNE ZARZĄDZANIE RECEPCJĄ

Wsparcie w kompleksowej obsłudze gości 24/7, przyjmowanie nowych rezerwacji, zarządzanie obłożeniem obiektu.

## ANALIZA RYNKU TURYSTYCZNEGO

Bieżąca analiza trendów rynkowych, w celu optymalizacji polityki cenowej i dostosowania strategii biznesowej do aktualnych potrzeb.



## OBSŁUGA REZERWACJI

Profesjonalny kontakt z gośćmi, pełne wsparcie w obsłudze rezerwacji, zarówno tych internetowych, jak i tradycyjnych.

## MARKETING I PROMOCJA

Prowadzenie podstawowych działań marketingowych, budowanie zainteresowania obiektem poprzez wprowadzenie go na najpopularniejsze portale rezerwacyjne.



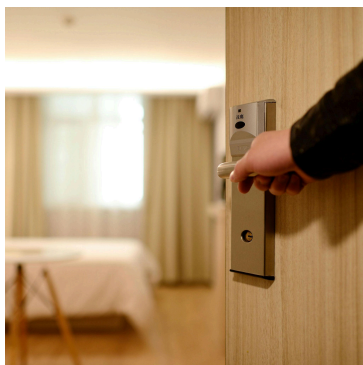
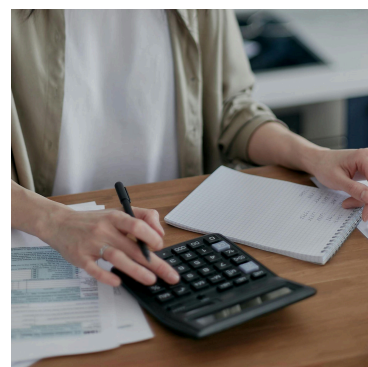


### **OCENA OBIEKTU**

Przeprowadzenie audytu, wdrożenie celów i rozwiązań, dążących do optymalizacji kosztów oraz służących efektywnemu zarządzaniu obiektem.

### **WSPARCIE KSIĘGOWOŚCI**

Prowadzenie wstępnej księgowości, nadzór nad poprawnością księgowania dokumentów oraz sporządzanie faktur.



### **KONTROLA JAKOŚCI**

Dbanie o jak najlepszą opinię obiektu poprzez współpracę z zaufanym zespołem housekeepingu i konserwatorami.

### **RAPORTOWANIE WYNIKÓW**

Regularne tworzenie przejrzystych raportów wraz z podsumowaniem osiągniętych wskaźników KPI.





## Nasz cennik

Jasne zasady współpracy, uczciwe rozliczanie

stała kwota w zależności od wielkości obiektu

# 1500-5000 PLN

[netto/miesięcznie]



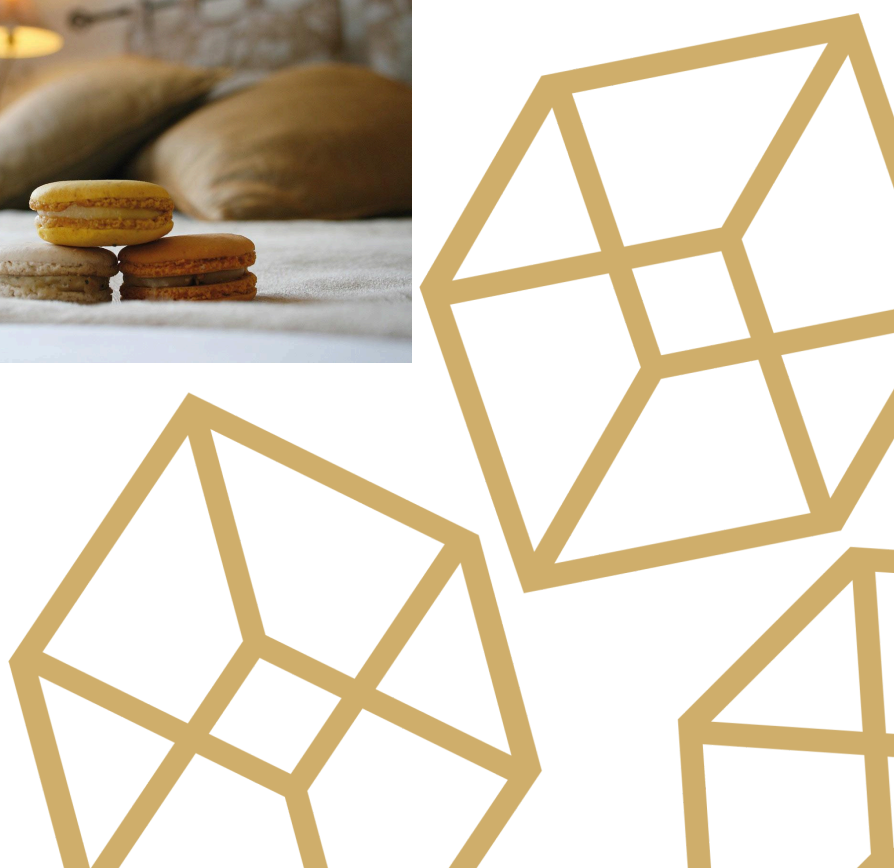
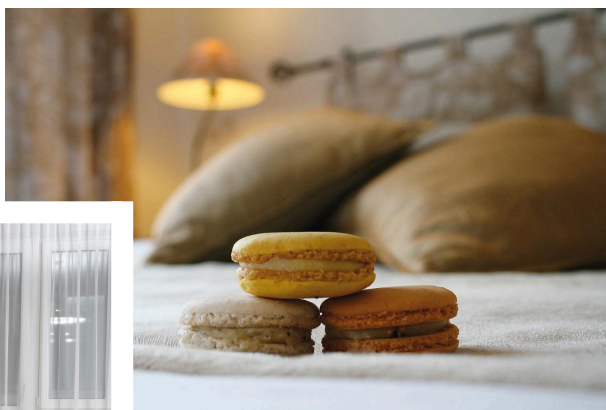
Ty wyznaczasz cele, a my drogę do ich osiągnięcia.  
Z nami rozwiniiesz swój biznes.

## Poznaj nas bliżej

Jesteśmy zespołem pasjonatów – doświadczonych recepcjonistów, analityków, revenue managerów i managerów operacyjnych, prowadzących obiekty noclegowe od ponad 20 lat.

W swojej pracy korzystamy na co dzień z nowoczesnych narzędzi i innowacyjnych rozwiązań, zapewniających efektywne zarządzanie obiektami, ich polityką cenową, rezerwacjami oraz marketingiem. Naszym nadrzędnym celem jest zadowolenie klientów, co potwierdzają liczne pozytywne opinie oraz wysoka jakość obsługi w każdym z zarządzanych przez nas obiektów. Oferujemy Ci kompleksową pomoc w obsłudze Twojego obiektu noclegowego, bez względu na jego wielkość, w celu podniesienia wyników i rozwoju Twojego biznesu. Wszystko to na przejrzystych i elastycznych warunkach, dostosowanych w 100% do Twoich potrzeb.

**Zyskaj wsparcie w kluczowych obszarach  
Twojego biznesu, które pozwoli Ci osiągnąć  
sukces, bez konieczności bezpośredniego  
zaangażowania we wszystkie bieżące sprawy.**

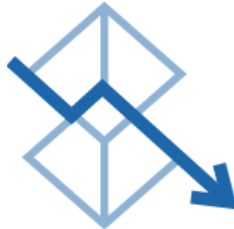




Wzrost przychodu nawet o 35%



Poprawa opinii nawet o 39%



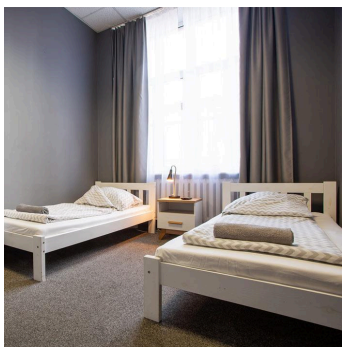
Obniżenie kosztów nawet o 21%



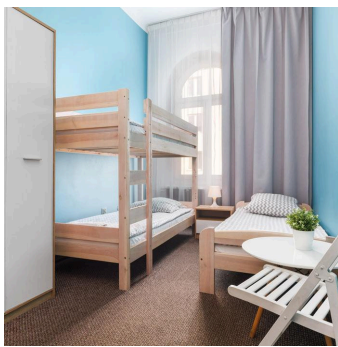
Zwiększenie obłożenia nawet o 33%

# Nasze obiekty

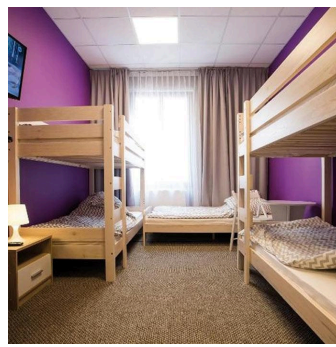
Od ponad dwudziestu lat z powodzeniem zarządzamy obiektami noclegowymi na terenie całej Polski. Jesteśmy liderem w branży turystycznej, a w naszym portfolio znajdują się prywatne obiekty noclegowe, jak i nowoczesne hotele. Każde miejsce wymaga indywidualnego podejścia, dlatego nasz Zespół składa się z wielu specjalistów, którzy z pasją i pełnym zaangażowaniem dbają o sukces każdego obiektu.



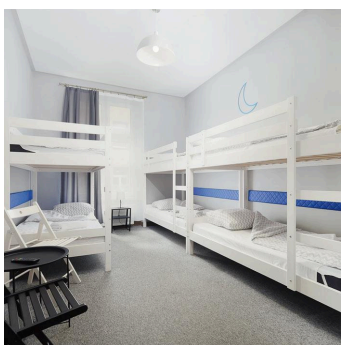
**Moon Hostel Wrocław**



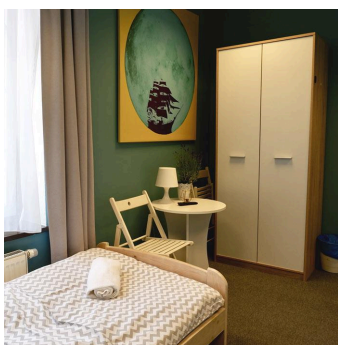
**Moon Hostel Warszawa**



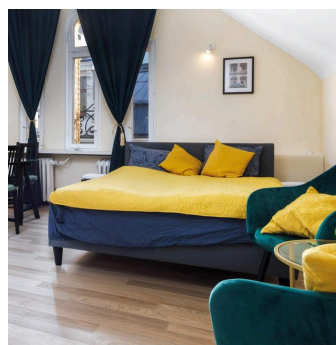
**Moon Hostel Poznań**



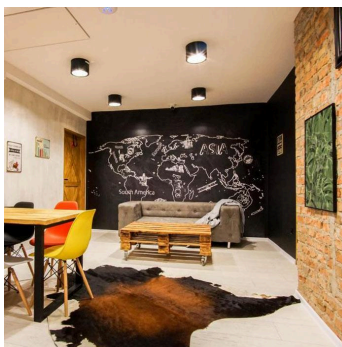
**Moon Hostel Kraków**



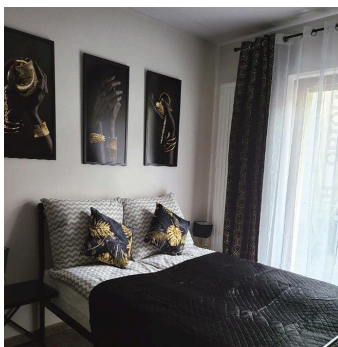
**Moon Hostel Gdańsk**



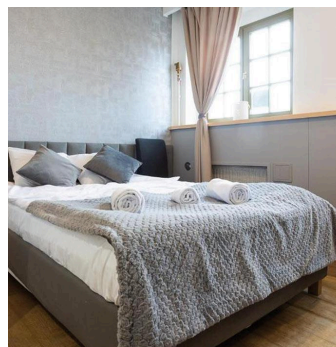
**Apartamenty Warszawa**



**Apartamenty Retro  
Rzeszów**

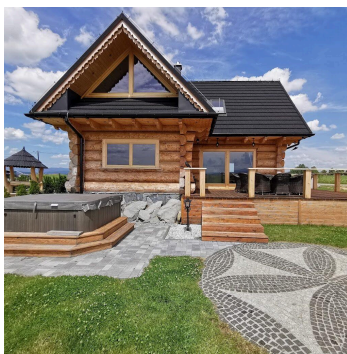


**Apartamenty Poznań**



**Apartamenty Gdańsk**





**Domki z Jabłonki**



**Pensjonat Górski Styl  
Krynica**



**Hotel Lavender Kraków**

## Opinie klientów

"Zainwestowanie w ROOM było najlepszą decyzją dla rozwoju mojej firmy. Kalendarz jest praktycznie zapelniony, a mimo to nie muszę martwić się o wiele kwestii związanych z bieżącą obsługą moich apartamentów na wynajem, wykorzystując zaoszczędzony czas na planowaniu budowy kolejnych inwestycji."

Wojciech Kaleta

"Niezawodni! Nie mogłam wyobrazić sobie lepszej pomocy w codziennym zarządzaniu moimi pokojami na wynajem. Rezerwacje, recepcja 24/7, księgowość, a nawet promocja w sieci moich obiektów – to tylko część z obszarów, w których pomaga mi zespół ROOM. Polecam!"

Iwona Wełna

"Otwierając swój biznes noclegowy wiedziałem, że przyjdzie moment, w którym będę musiał sięgnąć po pomoc z zewnątrz, aby dalej go rozwijać. Tak trafiłem na zespół ROOM, który nie tylko odciążył mnie w bieżących sprawach, ale również pozwolił zwiększyć obłożenie, a co za tym idzie – wpłynąć na roczny wzrost przychodów firmy o 18%!"

Tomasz Rudnik



### **Wieloletnie Doświadczenie**

Ponad 20 lat skupionych na doskonaleniu procesów zarządzania obiektami noclegowymi.



### **Szeroki zespół Specjalistów**

Wykwalifikowany zespół recepcjonistów, analityków, revenue managerów i managerów operacyjnych – pasjonatów branży turystycznej.



### **Nowoczesne narzędzia**

Efektywne zarządzanie obiektami, dzięki wykorzystaniu najnowocześniejszych narzędzi i unikalnych procedur.



### **Elastyczne Podejście**

Indywidualne podejście i rozwiązania dostosowane do charakterystyki danego obiektu.

# Kontakt

## Oddziały

**Warszawa**, ul. Foksal 16

**Gdańsk**, ul. Chlebnicka 13/16

**Poznań**, ul. Dominikańska 9A

**Wrocław**, ul. Krupnicza 6-8

**Kraków**, ul. Halicka 11

[kontakt@roomonline.pl](mailto:kontakt@roomonline.pl)

+48 780 780 367

### O Nas

20 lat doświadczenia w branży  
Szeroki zespół specjalistów  
Nowoczesne narzędzia  
Profesjonalizm  
Elastyczne podejście

### Usługi

Zdalne zarządzanie recepcją  
Bieżąca obsługa rezerwacji  
Analiza rynku turystycznego  
Wsparcie w promocji i marketingu  
Doradztwo strategiczne

**UMOWA ZLECENIA**  
zwana dalej „Umową”

zawarta w dniu ..... 20..... roku

pomiędzy:

....., zamieszkałym przy ul. ...., ..... , prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ..... z siedzibą w ..... , ul. ...., 00-000 ..... , wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: ....., zwanym dalej „Zleceniodawcą”,

a

....., prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ..... z siedzibą w ..... , ul. ...., 00-000 ..... , wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: ....., zwanym dalej „Zleceniobiorcą”,

zwanymi dalej łącznie jako „Strony” i każda z osobna jako „Strona”,

o następującej treści:

**§ 1**  
**OŚWIADCZENIA STRON**

1. Zleceniodawca oświadcza, że:
  - a. prowadzi działalność gospodarczą pod firmą ..... z siedzibą w ..... przy ul. ...., wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP ....., której przedmiot stanowi ...../nie prowadzi działalności gospodarczej;
  - b. przysługuje mu tytuł prawny do następujących nieruchomości:
    - ..... położonego pod adresem ul. ...., ..... , o powierzchni ..... m<sup>2</sup>, dla którego Sąd Rejonowy w ..... prowadzi księgę wieczystą pod numerem ...../...../.....,
    - lokalu mieszkalnego położonego pod adresem ul. ...., ..... , o powierzchni ..... m<sup>2</sup>, dla którego Sąd Rejonowy w ..... prowadzi księgę wieczystą pod numerem ...../...../.....,

zwane dalej łącznie „Obiektem”;

- a. Obiekt są w dobrym stanie technicznym i nadają się do użytku przez ludzi w celach mieszkalnych lub turystycznych, a przede wszystkim że spełniają wszelkie przewidziane odrębnymi przepisami standardy zaopatrzenia w media;
  - b. Obiekt są wolne od obciążeń, które mogą uniemożliwić realizację Umowy;
2. Zleceniobiorca oświadcza, że:
    - a. prowadzi działalność gospodarczą pod firmą ..... z siedzibą w ..... przy ul. ...., wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP .....
    - b. dysponuje doświadczeniem oraz zasobami niezbędnymi do prawidłowego wykonywania Umowy;

**§ 2**  
**PRZEDMIOT UMOWY**

Na mocy Umowy Zleceniobiorca zobowiązuje się, w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej w ramach Umowy, do stałego wsparcia w zarządzaniu Obiektem, za wynagrodzeniem ustalonym zgodnie z § 5 Umowy.

**§ 3**  
**PRAWA I OBOWIĄZKI ZLECENIOBIORCY**

1. W zakres obowiązków Zleceniobiorcy wchodzi między innymi:
  - a. sformułowanie oferty najmu krótkoterminowego Obiektu;
  - b. pośredniczenie w zawieraniu umów najmu krótkoterminowego poprzez prowadzenie systemu rezerwacji, w szczególności poprzez przyjmowanie nowych rezerwacji oraz pełne wsparcie wobec Zleceniodawcy w obsłudze już dokonanych rezerwacji;

- c. zdalna obsługa Obiektu w trybie całodobowym, w szczególności wsparcie w obsłudze najemców i zarządzanie obłożeniem Obiektu;
- d. bieżąca analiza trendów rynkowych w celu optymalizacji polityki cenowej i dostosowania strategii biznesowej Zleceniodawcy do aktualnych potrzeb oraz realiów rynkowych;
- e. prowadzenie podstawowych działań marketingowych, poprzez prowadzenie profilu obiektu na najpopularniejszych portalach rezerwacyjnych;
- f. przeprowadzenie audytu Obiektu oraz wdrożenie jego rezultatów służących bardziej efektywnemu zarządzaniu Obiektem;
- g. prowadzenie wstępnej księgowości w ramach zarządzania Obiektem, w szczególności nadzór nad poprawnością księgowości dokumentów oraz sporządzanie faktur;
- h. doradztwo w zakresie uzyskania przez Obiekt korzystnych opinii na najpopularniejszych portalach rezerwacyjnych oraz w ogólnym obiegu turystycznym;
- i. tworzenie w regularnych, określonych indywidualnie z Zleceniodawcą odstępach czasu przejrzystych raportów z wykonywania Umowy w odniesieniu do Obiektu wraz z podsumowaniem osiągniętych wskaźników KPI [kluczowe wskaźniki efektywności];
- j. optymalizacja kosztów prowadzenia, funkcjonowania i eksploatacji Obiektu;

w zależności od ustaleń zakres obowiązków może ulec modyfikacji.

#### § 4

#### PRAWA I OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

1. W zakres obowiązków Zleceniodawcy, w przypadku braku innych ustaleń wchodzi przede wszystkim:
  - a. zapewnienie stanu użyteczności Obiektu umożliwiającego normalną jego eksploatację zgodnie z przeznaczeniem, przede wszystkim do użytku przez ludzi w celach mieszkalnych lub turystycznych;
  - b. regulowanie bieżących opłat za media, do których podłączony jest Obiekt;
  - c. regulowanie wszelkich związanych z Obiektem opłat uiszczanych na rzecz wspólnot mieszkaniowych, spółdzielni mieszkaniowych lub innych organów publicznych;
  - d. wykonywanie na swój koszt wszelkiego rodzaju napraw w Obiekcie, a także wymiany sprzętów, rzeczy, wyposażenia i wszystkich elementów niezbędnych do prawidłowego korzystania z Obiektu;
  - e. pokrywanie kosztów sprzątnięcia Obiektu oraz szeroko rozumianego „housekeepingu”;
  - f. regulowanie opłat/prowizji/kosztów portali rezerwacyjnych, na których jest wystawiony Obiekt;
  - g. ubezpieczenie Obiektu wraz z ich częściami składowymi oraz znajdującymi się z nich ruchomościami od szkód powstałych w następstwie zniszczeń będących rezultatem działalności ludzkiej lub zwierzęcej,/ kradzieży z włamaniem,/ kradzieży zwykłej/ oraz zdarzeń losowych w postaci ognia,/ zalania,/ powodzi,/ huraganu/ czy uderzenia pioruna/ oraz udostępnienie Zleceniobiorcy kopii zawartej polisy wraz z zawarciem Umowy na jego żądanie;
  - h. udostępnienie danych do logowania Zleceniobiorcy na portalach rezerwacyjnych i innych w celu realizacji umowy, najpóźniej w terminie ..... od podpisania Umowy.
2. Zleceniodawca ponosi wyłączną odpowiedzialność wobec najemców za wszelkie następstwa nieprawidłowego wykonania lub niewykonania obowiązków, o których mowa w ust. 1 powyżej, w szczególności spowodowane nieprawidłowym działaniem lub nie działaniem instalacji elektrycznej, wodno-kanalizacyjnej, gazowej i c.o. oraz urządzeń niezbędnych do korzystania z Obiektu, a także wynikiem wskutek awarii tychże.
3. W przypadkach niecierpiących zwłoki lub na żądanie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zleci wykonanie niezbędnych prac lub rozpatrzy reklamację na koszt Zleceniodawcy. W sytuacji braku kontaktu ze Zleceniodawcą, Zleceniobiorca uprawniony jest do samodzielnego zlecenia wykonania niezbędnych prac na koszt Zleceniodawcy.

#### § 5

#### WYNAGRODZENIE

1. Zleceniodawca zobowiązany jest do uiszczania wynagrodzenia za realizację Umowy miesięcznego wynagrodzenia w kwocie ..... zł (*słownie: ..... złotych*) na podstawie faktury VAT wystawionej przez Zleceniobiorcę do 10-go dnia każdego miesiąca na rachunek bankowy należący do Zleceniobiorcy wskazany poniżej;
2. Zleceniobiorca oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT.

3. Do kwoty należnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, zostanie doliczony podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury,
4. Wynagrodzenie należne Zleceniobiorcy będzie płatne na podstawie prawidłowo wystawionej przez niego Faktury VAT.
5. Strony wyrażają zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą korespondencji e-mail.
6. Zleceniodawca oświadcza, iż na dzień zawarcia Umowy jest / nie jest zarejestrowanym czynnym podatnikiem VAT. W przypadku zmiany swojego statusu podatkowego w tym zakresie Zleceniodawca poinformuje niezwłocznie Zleceniobiorcę i Strony zawrą stosowny aneks do Umowy.

## **§ 6 INFORMACJE POUFNE**

1. Każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania poufności co do wszelkich informacji uzyskanych przez Strony oraz osoby przez Strony upoważnione dotyczące Umowy, wykonania Umowy oraz szeroko pojmowanej współpracy Stron, w tym wszelkich informacji objętych tajemnicą przedsiębiorstwa którejkolwiek ze Stron w rozumieniu art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych informacji dotyczące kwestii technicznych, technologicznych, organizacyjnych, prawnych, handlowych i finansowych pozostające nieznanymi publicznie informacjami dotyczącymi danej Strony, w szczególności dotyczących zawarcia, treści oraz sposobu i okoliczności wykonywania Umowy, jak również co do wszelkich informacji dotyczących działalności drugiej Strony, a także wszelkich innych podmiotów zaangażowanych w wykonanie Umowy (dalej jako: „**Informacje Poufne**”).
2. Powyższe zobowiązanie nie dotyczy informacji, które:
  - a. są znane Stronie z innych źródeł, bez obowiązku zachowania ich w tajemnicy oraz bez naruszenia Umowy,
  - b. podlegają ujawnieniu w związku z obowiązkiem przewidzianym przepisami prawa, wyrokiem sądu albo decyzją organu administracji publicznej lub jakiegokolwiek innego organu.
3. Zobowiązanie do zachowania poufności nie narusza obowiązku którejkolwiek ze Stron do dostarczania informacji uprawnionym do tego organom państwowym lub podawania informacji do wiadomości publicznej w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również nie narusza uprawnień Stron obejmujących podawanie do publicznej wiadomości ogólnych informacji o ich działalności.
4. Strony są uprawnione do przekazywania Informacji Poufnych podmiotom bezpośrednio zaangażowanym w wykonanie Umowy, za które uważa się w szczególności pracowników i zleceniobiorców pozostających w odpowiedniej relacji prawnej ze Stronami w dacie uzyskania informacji, o ile osoby te są związane odpowiednim zobowiązaniem do zaufania tych informacji w poufności.
5. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez cały okres trwania Umowy oraz okres trzech lat po zakończeniu jej obowiązywania. Obowiązek zachowania poufności dotyczący Informacji Poufnych będących tajemnicą przedsiębiorstwa jest bezterminowy.

## **§ 7 CZAS TRWANIA UMOWY I JEJ TERMINACJA**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania/.....[inny dzień] przez obie Strony.
2. Strony zgodnie postanawiają, że Umowa zostaje zawarta na okres nieokreślony.
3. Każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez drugą ze Stron obowiązków wynikających z Umowy i nie zaprzestania tych naruszeń w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaprzestania naruszeń złożonego w formie dokumentowej. Umowę uważa się za zakończoną z dniem skutecznego złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. Każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. Okres wypowiedzenia to jeden miesiąc, ze skutkiem na koniec następnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu w którym nastąpiło wypowiedzenie.

## **§ 8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Strony zgodnie postanawiają, iż odpowiednie zastosowanie dla Umowy znajdują wyłącznie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z wyłączeniem norm względnie wiążących wyłączonych przez Strony w ramach Umowy.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej.

3. Strony zgodnie postanawiają poddać wszelkie spory wynikłe w związku z realizacją Umowy jurysdykcji sądów polskich, za sąd właściwy uznając sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniobiorcy.
4. Nieważność z mocy prawa lub stwierdzona przez Sąd któregokolwiek z postanowień Umowy nie ma wpływu na ważność pozostałej części Umowy.
5. W sytuacji określonej § 9 ust. 1 Umowy Strony zastąpią nieważne postanowienie innym, skutecznym prawnie postanowieniem, które możliwie najwierniej oddaje zamierzony cel gospodarczy nieważnego bądź unieważnionego postanowienia.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 - obowiązek informacyjny RODO.

.....  
Zleceniodawca

.....  
Zleceniobiorca

Załącznik nr 1 - obowiązek informacyjny RODO.

1. W ramach realizacji Umowy Strony będą otrzymywały od siebie nawzajem, działających jako administrator danych, dane osobowe swoich pracowników i współpracowników oraz przedstawicieli, a nadto dane osobowe kontrahentów, w szczególności najemców i innego rodzaju odbiorców usług świadczonych przez którąkolwiek ze Stron (dalej jako: „**Podmiot danych**”).
2. W wyniku otrzymania danych osobowych Podmiotu danych Strona staje się samodzielnym administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (zwana dalej „**UoODO**”) oraz w rozumieniu przepisów rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/279 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L 2016 r. Nr 119, str. 1, zwane dalej „**RODO**”).
3. Strony oświadczają, że są im znane regulacje prawne dotyczące przetwarzania danych osobowych, a w szczególności przepisy UoODO oraz przepisy RODO. Strony oświadczają, że stosują i będą stosowały się do tych regulacji.
4. Strona udostępniła dane osobowe Podmiotów danych na podstawie wyrażonych przez nich zgód na takie udostępnienie, o ile zgody te są wymagane przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Na Stronie która otrzymała te dane, jako nowym administratorem danych, spoczywa obowiązek informacyjny wobec Podmiotów danych zgodnie z art. 25 UoODO oraz zgodnie z art. 14 RODO. Spełnienie obowiązku informacyjnego nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 dni od dnia przekazania danych osobowych do Strony w jakiegokolwiek formie.
5. Strona udostępniająca dane ponosi odpowiedzialność za pozyskanie od Podmiotów danych określonych zgód na udostępnienie danych osobowych i ich przetwarzanie przez drugą Stronę do celu realizacji Umowy.
6. Przekazywanie danych osobowych Podmiotów danych będzie realizowane drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Strony określony w Umowie. Pliki zawierające dane osobowe zostaną zabezpieczone hasłem.
7. Rodzaj danych osobowych, które Strony będą sobie udostępniać na podstawie Umowy może w szczególności obejmować następujące dane:
  - a. imię i nazwisko, data urodzenia, imiona rodziców, adres zamieszkania, telefon kontaktowy, adres e-mail.