

Materiał pomocniczy dla nauczycieli kształcących w zawodzie:

TECHNIK HOTELARSTWA

przygotowany w ramach projektu „Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”

Priorytet III. Wysoka jakość systemu oświaty

Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

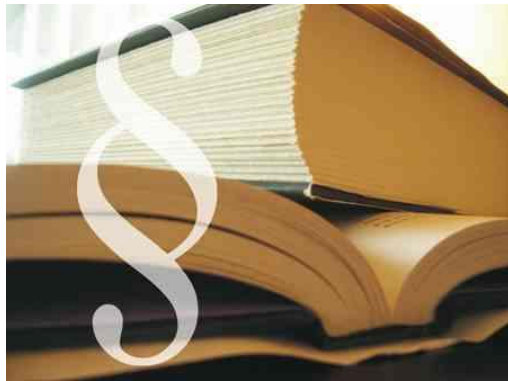
Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Podstawowe zagadnienia, dotyczące odpowiedzialności prawnej w obiektach hotelowych zawarte są w:

- **Kodeksie Cywilnym** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.) w art. 846-84



■ **KONWENCJI** - sporządzonej w Paryżu dnia 17 grudnia 1962 r. o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych

(Oświadczenie rządowe z dnia 28 grudnia 1998 r. w sprawie ratyfikacji przez Rzeczpospolitą Polską Konwencji o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych, sporządzonej w Paryżu z dnia 17 grudnia 1962 r.)



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Kodeks Cywilny - Tytuł XXIX. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRAWO ZASTAWU I PRZEDAWNIEŃ ROSZCZEŃ UTRZYMUJĄCYCH HOTELE I PODOBNE ZAKŁADY** Art. 846.

§ 1.

Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład **jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy** wniesionych przez osobę korzystającą z usług hotelu lub podobnego zakładu, zwaną dalej "gościem", **chyba że szkoda wynika z właściwości rzeczy wniesionej lub wskutek siły wyższej albo że powstała wyłącznie z winy poszkodowanego** lub osoby, która mu towarzyszyła, była u niego zatrudniona albo go odwiedzała.

- **Określenie zasad odpowiedzialności hotelarzy ma na celu zapewnienie klientom bezpieczeństwa i ochrony ich mienia.**
- **Brak odpowiedzialności hotelu na rzeczy wniesione nie ma miejsca wtedy, gdy gość hotelowy pozostawi otwarte okno na parterze w pokoju hotelowym, lub nie zamknie drzwi własnego pokoju hotelowego na klucz.**
- **Hotelarz nie odpowiada za rzeczy wniesione do hotelu na skutek wystąpienia siły wyższej, właściwości rzeczy, lub wyłącznej winy poszkodowanego gościa lub osoby, która mu towarzyszyła lub go odwiedzała**

Typowym zjawiskiem siły wyższej będzie zniszczenie hotelu lub jego części i ich wyposażenia wraz z rzeczami należącymi do gości w wyniku powodzi, silnych wiatrów, lawiny itp.



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Kodeks Cywilny - Tytuł XXIX.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRAWO ZASTAWU I PRZEDAWNIEŃ ROSZCZEŃ UTRZYMUJĄCYCH HOTELE I PODOBNE ZAKŁADY

Art. 846.

Paragraf 2 i 3 definiuje rzecz wniesioną do obiektu hotelowego.

§ 2.

Rzeczą wniesioną w rozumieniu przepisów tytułu niniejszego jest rzecz, która w czasie korzystania przez gościa z usług hotelu lub podobnego zakładu znajduje się w tym hotelu lub podobnym zakładzie albo znajduje się poza nim, a została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 3.

Rzeczą wniesioną jest również rzecz, która w krótkim, zwyczajowo przyjętym okresie poprzedzającym lub następującym po tym, kiedy gość korzystał z usług hotelu lub podobnego zakładu, **została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład** lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

Istotne jest, aby wiedzieć, iż pojazdy mechaniczne i zwierzęta nie mieszczą się w definicji rzeczy wniesionej.

§ 4.

Pojazdów mechanicznych i rzeczy w nich pozostawionych oraz żywych zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład może za nie odpowiadać jako przechowawca, jeżeli została zawarta umowa przechowania.



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Kodeks Cywilny - Tytuł XXIX.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRAWO ZASTAWU I PRZEDAWNIEŃ ROSZCZEŃ UTRZYMUJĄCYCH HOTELE I
PODOBNE ZAKŁADY**

Art. 846.

§ 5. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, o której mowa w § 1, przez umowę lub ogłoszenie nie ma skutku prawnego.

A zatem istotne jest, iż przekazywanie informacji na recepcji, dotyczących ograniczenia odpowiedzialności hotelu, z prawnego punktu widzenia nie jest wiążące.



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Kodeks Cywilny - Tytuł XXIX.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRAWO ZASTAWU I PRZEDAWNIEŃ ROSZCZEŃ UTRZYMUJĄCYCH HOTELE I PODOBNE ZAKŁADY

Art. 847

Roszczenie o naprawienie szkody z powodu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do hotelu lub podobnego zakładu **wygasa**, jeżeli poszkodowany po otrzymaniu wiadomości o szkodzie **nie zawiadomił o niej niezwłocznie** utrzymującego zakład. Przepisu tego nie stosuje się, gdy szkodę wyrządził utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład albo gdy przyjął rzecz na przechowanie.

Art. 848

Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do hotelu lub podobnego zakładu **przedawniają się z upływem sześciu miesięcy** od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie, a w każdym razie z upływem roku od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu lub podobnego zakładu.



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Postępowanie reklamacyjne:

- gość hotelowy ma obowiązek niezwłocznie zgłosić hotelarzowi utratę lub uszkodzenie rzeczy



- roszczenie o naprawienie szkody wygaśnie, jeśli gość będzie zwlekał ze zgłoszeniem szkody,
- ze względów dowodowych należy szkodę zgłosić pisemnie,
- ciężar udowodnienia wystąpienia szkody spoczywa na gościu hotelowym (za wyjątkiem rzeczy, pozostawionych na przechowanie).

Art. 847 Kodeks Cywilny



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Terminy:

- 6 miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie,
- 1 rok od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.

Art. 848 Kodeks Cywilny





Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Limity odszkodowań:

Art.849

§1. Zakres obowiązku naprawienia szkody przez utrzymującego zarobkowo hotel lub podobny zakład w wypadku utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych ogranicza się, względem jednego



gościa, do wysokości stokrotnej należności za dostarczone mu mieszkanie, liczonej za jedną dobę. Jednakże odpowiedzialność za każdą rzecz nie może przekraczać pięćdziesięciokrotnej wysokości tej należności.

Podstawą wyliczenia odszkodowania zależy od liczby osób zajmujących pokój, co oznacza iż cena pokoju zostanie podzielona pomiędzy liczbę zajmujących go gości.

Przykład



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Limity odszkodowań – Przykład

- Cena pokoju 150,00 zł za dobę
- Rodzaj pokoju – 3 osobowy (ilość osób w pokoju- 3)



1. Utrata jednej rzeczy

Maksymalna wysokość odszkodowania przysługująca poszkodowanemu klientowi:

- $150,00 \text{ zł} \times 50$ (krotność ceny pokoju) / 3 (osoby w pokoju) = 2.500,00 zł

2. Utrata więcej niż jednej rzeczy

Maksymalna wysokość odszkodowania przysługująca poszkodowanemu klientowi:

- $150,00 \text{ zł} \times 100$ (krotność ceny pokoju) / 3 (osoby w pokoju) = 3.000,00 zł

Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Odpowiedzialność za rzeczy przyjęte do przechowania - depozyt

Art. 849.

§2. Ograniczenia zakresu obowiązku naprawienia szkody nie dotyczą wypadku, gdy utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład przyjął rzeczy na przechowanie albo odmówił ich przyjęcia na przechowanie, mimo że obowiązany był je przyjąć, jak również wypadku, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej.

Oznacza to, że brak jest ograniczenia krotności ceny pokoju (100-krotność ceny za jedną rzecz lub 50-krotność ceny pokoju za więcej niż jedną rzecz) w przypadku przyjęcia rzeczy do depozytu, odmówienia przyjęcia do depozytu lub zaniedbania pracownika hotelu.

§3. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjąć na przechowanie **pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty**, w szczególności **kosztowności** i przedmioty mające **wartość naukową** lub **artystyczną**. Może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo podobnego.

Hotelarz może odmówić przyjęcia rzeczy do depozytu, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu hotelu, ze względu na gabaryty rzeczy, lub gdy ich wartość przewyższa standard hotelu.

Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Hotelarz nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osoby, odwiedzającej gościa hotelowego.

Hotel ponosi zaostrzoną odpowiedzialność jedynie za rzeczy swojego gościa (art. 846 § 1 Kodeksu Cywilnego). W razie kradzieży rzeczy osób, odwiedzających gości hotelowych, hotel nie ponosi odpowiedzialności na te rzeczy.

Status „gościa hotelowego”.

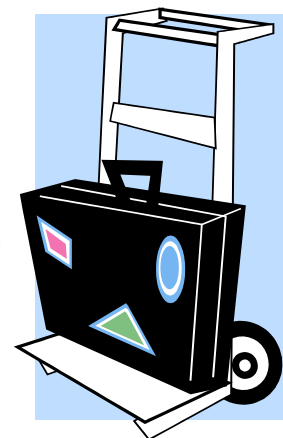
Status gościa hotelowego posiada osoba, wynajmująca pokoje hotelowe, co oznacza, że **statusu gościa nie posiada osoba**, korzystająca wyłącznie z:

- **baru hotelowego,**
- **restauracji hotelowej,**
- **kasyna,**

mieszczących się na terenie hotelu.

Odpowiedzialność pracownika hotelu (bagażowy, recepcjonista lub inny) za rzeczy poza hotelem.

Hotel ponosi też odpowiedzialność nawet, gdy rzeczy zostały im przekazane poza budynkiem hotelu, np. **na lotnisku** lub **dworcu kolejowym**.





Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Odpowiedzialność gościa hotelowego.

Każdy obiekt hotelarski świadczący usługi noclegowe, stawiając sobie za główny cel zapewnienie swoim Gościom spokojnego i bezpiecznego pobytu, powinien opracować regulamin.

Regulamin hotelowy stanowi zatem podstawową informację o obowiązujących w hotelu warunkach pobytu i reguluje m.in. odpowiedzialność gościa hotelowego wobec hotelu.

Regulamin hotelowy nie wynika z przepisów prawa (art. 385 Kodeksu Cywilnego)

Jest jedynie próbą uporządkowania przez hotelarza zasad świadczenia usług.

Regulamin będzie wiązał gościa hotelowego wyłącznie w przypadku, gdy gość hotelowy zaakceptuje jego treść.

**Ważne jest więc, aby pracownicy recepcji i rezerwacji zadbali o to, aby gość zapoznał się z jego treścią. Dlatego regulamin hotelowy należy umieścić w widocznym miejscu w recepcji, wydrukować na karcie pobytu,
lub dostarczyć do pokoju razem z innymi materiałami informacyjno-reklamowymi.**



Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Regulamin hotelowy.

Powinien zawierać postanowienia w zakresie:

- **określenia doby hotelowej** - z reguły doba hotelowa trwa krócej niż 24 h
- **trybu przedłużenia pobytu** - przedłużenie pobytu jest zależne od posiadania wolnych miejsc lub naganego zachowania się gościa.
- **podejmowania lub użyczenia pokoju osobom trzecim** - zabrania się użyczenia pokoju osobom nie zameldowanym w hotelu,
- **przebywania osób trzecich w pokoju hotelowym w porze nocnej** - osoby odwiedzające gości hotelowych z reguły mogą przebywać w pokoju gościa w godz. od 7.00 do 22.00.
- **obowiązującej ciszy nocnej** - hotelarze są zobligowani do zapewnienia wszystkim gościom bezpieczeństwa i spokojnego pobytu, dlatego cisza nocna obowiązuje od 22.00 do 7.00.





Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

Regulamin hotelowy - c.d.

Powinien zawierać postanowienia w zakresie:

- **trybu składania reklamacji** - w związku z tym, iż goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług, wszelkie reklamacje z reguły przyjmuje recepcja.
- **świadczonych usług (odpłatnych i nieodpłatnych)**- wszyscy pracownicy powinni znać wymagania kategoryzacyjne jakie obowiązują dany obiekt hotelarski w celu jak najlepszego informowania gości o świadczonych w obiekcie usługach.
- **odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gościa,**
- **ograniczenia w korzystaniu z urządzeń elektrycznych** - wynikające z faktu ponoszenia odpowiedzialności za wyrządzone szkody na mieniu hotelowym powstałe z winy gościa lub osób go odwiedzających.
- **innych informacji porządkowych.**





Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za mienie gościa

**Dostosowanie prawa krajowego do wymagań
Unii Europejskiej.**



Polska Rzeczpospolita Polska wydała w dniu 28 grudnia 1999 roku „Oświadczenie rządowe” **w sprawie ratyfikacji przez Rzeczpospolitą Polską Konwencji o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych, sporządzonej w Paryżu dnia 17 grudnia 1962 r.** (Dz. U. z 1999 r. Nr 22, poz.198)

Sygnatariuszami konwencji były rządy państw członkowskich Rady Europy. Celem konwencji było przyjęcie wspólnych zasad prawnych w zakresie odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych.

Przekaz treści konwencji znalazł swoje odbicie we wspomnianych art. 846-849 Kodeksu Cywilnego.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Materiał opracowany w ramach realizacji projektu **„Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**.