

7 pytań, które musisz zadać dostawcy systemu PMS

— zanim cokolwiek podpiszesz

Bezpłatny poradnik dla właścicieli pensjonatów, kempingów i małych hoteli

Dla kogo jest ten poradnik?

Dla właścicieli pensjonatów, kempingów, hosteli i małych hoteli, którzy rozważają wdrożenie lub zmianę systemu zarządzania obiektem (PMS).

Co zyskasz?

Listę konkretnych pytań, które oddziela rzetelnego dostawcę od firmy, która zniknie po podpisaniu umowy. Gotową checklistę do wydruku.

Brief dla grafika — przed brandingiem

Ten dokument to gotowa treść i struktura poradnika. Plik przeznaczony jest do oprawy graficznej (branding) zgodnej z identyfikacją HotelGate24. Poniżej wytyczne dla grafika:

Element	Wytyczna
Format docelowy	PDF do pobrania ze strony, format A4 pionowy, ~14–16 stron po oprawie
Identyfikacja	Logo HotelGate24 (w realizacji), kolory marki, font marki. S4H w stopce jako producent
Kolory bazowe	brak identyfikacji wizualnej
Elementy do zaprojektowania	Okładka, ikony 7 pytań, graficzne sekcje „sygnały alarmowe” (czerwone) i „dobra odpowiedź” (zielone), checklista do druku
Okładka	Tytuł „7 pytań...”, podtytuł, logo, wizualizacja (np. lista kontrolna lub uścisk dłoni / umowa)
Strona końcowa	CTA do demo + przyciski pobierania aplikacji (Windows / Android)
Spójność	Ton wizualny: profesjonalny, prosty, zaufany — zgodny z pozycjonowaniem „inteligentny zeszyt”

UWAGA

Ta strona (Brief dla grafika) NIE wchodzi do finalnego PDF dla klienta — służy wyłącznie jako instrukcja przy oprawie graficznej. Usunąć przed publikacją.

Zanim zaczniesz szukać systemu

Rynek systemów PMS dla małych obiektów noclegowych wygląda zachęcająco: kilkanaście platform, różne ceny, każda obiecuje prostotę i wsparcie. Problem polega na tym, że większość ofert jest napisana językiem korzyści, który brzmi tak samo — i nie mówi nic o tym, co naprawdę ważne.

Właściciele pensjonatów, z którymi rozmawiamy, najczęściej żałują jednej rzeczy: że nie zadali twardszych pytań przed wdrożeniem. Że zaufali pięknej prezentacji i okazało się, że support "jest", ale odpowiada po tygodniu. Że cennik "od 99 zł" po rozpakowaniu okazał się dwa razy droższy.

Ten poradnik daje Ci 7 konkretnych pytań. Zadaj je każdemu dostawcy, z którym rozmawiasz. Porównaj odpowiedzi. Wtedy — i tylko wtedy — podpisz umowę.

HotelGate24 — nasze podejście



Ten poradnik napisaliśmy uczciwie — zadaj te pytania również nam. Jeśli nie spodobają Ci się odpowiedzi, nie kupuj naszego systemu. Wierzmy, że uczciwy dostawca nie boi się trudnych pytań.

PYTANIE 1 Z 7

Czy system działa na telefonie — naprawdę?

To pytanie brzmi banalnie, ale kryje w sobie pułapkę. Wiele systemów odpowie "tak, jest wersja mobilna" — i to będzie prawda. Ale wersja mobilna to nie to samo co aplikacja zaprojektowana pod telefon.

Istnieją dwa zupełnie różne modele:

- System przeglądarkowy (responsywny) — działa w przeglądarce, ale na małym ekranie to często miniaturka pełnego systemu. Trudne do obsługi palcem.
- Dedykowana aplikacja mobilna — zaprojektowana pod dotyk, szybka, działa offline lub przy słabym zasięgu (ważne w górach!).

Zapytaj:

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ Czy mogę zobaczyć demo na telefonie — nie na komputerze?
- ✗ Czy aplikacja działa offline (bez internetu)?
- ✗ Na jakich systemach działa: iOS, Android, Windows?
- ✗ Czy widok na telefonie to pełna funkcjonalność czy uproszczona wersja?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Aplikacja dostępna na Android i Windows (lub iOS) jako osobna instalacja
- ✓ Demo na telefonie na życzenie — przed zakupem
- ✓ Jasna informacja, które funkcje są dostępne mobilnie

Wskazówka praktyczna



Poproś o 15-minutową prezentację wyłącznie na telefonie. Jeśli dostawca próbuje pokazać Ci system na komputerze mimo prośby — wiesz już dużo.

PYTANIE 2 Z 7

Jaki jest rzeczywisty koszt wdrożenia?

Cena "od X zł miesięcznie" to tylko część prawdy. Wdrożenie, szkolenie, integracje — to osobne koszty, które potrafią podwoić pierwszą fakturę.

Na co zwrócić uwagę:

- Opłata wdrożeniowa — jednorazowa kwota za uruchomienie systemu
- Szkolenie — czy jest wliczone w cenę, czy to dodatkowy koszt?
- Integracje — połączenie z Booking.com, Airbnb, systemem kasowym — płatne czy w pakiecie?
- Migracja danych — jeśli przenosisz rezerwacje ze starego systemu, kto to robi i za ile?
- Podwyżki — czy cena może wzrosnąć po 3 miesiącach bez ostrzeżenia?

Zapytaj:

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ "Cena zawiera wdrożenie" — zapytaj o definicję. Co dokładnie jest wliczone?
- ✗ Poproś o pisemny cennik wszystkich możliwych opłat
- ✗ Zapytaj: czy cena może zmienić się w ciągu roku — i na jakich warunkach?
- ✗ Ile konkretnie kosztuje szkolenie (1 h, 3 h, zdalnie, stacjonarnie)?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Transparentny, pisemny cennik — bez gwiazdek
- ✓ Jasna polityka dotycząca podwyżek (np. max. raz do roku, z 2-miesięcznym wyprzedzeniem)
- ✓ Szkolenie w cenie lub jako wyraźnie wyceniony dodatek

PYTANIE 3 Z 7

Kto i jak szybko odpowie na moje pytanie?

To pytanie wywołuje największy ból u właścicieli, którzy zmieniali dostawcę. "Support istnieje" to nie jest odpowiedź. Liczy się: kiedy, jak i przez kogo.

W branży hotelarskiej problemy techniczne nie czekają do poniedziałku rano. Podwójna rezerwacja o 22:00 w piątek to sytuacja kryzysowa — i wtedy dowiadujesz się, czym naprawdę jest support.

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ W jakich godzinach działa support?
- ✗ Czy support jest po polsku? (dla zagranicznych systemów — kluczowe)
- ✗ Jaki jest czas odpowiedzi (SLA)? Ile godzin czekam na reakcję?
- ✗ Jak mogę się skontaktować: telefon, e-mail, chat, ticket?
- ✗ Czy mam dedykowanego opiekuna czy obsługuje mnie każdorazowo ktoś inny?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Zdefiniowany SLA — np. "odpowieź w ciągu 4 godzin w dni robocze"
- ✓ Co najmniej dwa kanały kontaktu (np. telefon + e-mail)
- ✓ Support po polsku
- ✓ Możliwość kontaktu poza godzinami pracy w nagłych przypadkach



Test przed zakupem

Zadzwoń do supportu dostawcy z fikcyjnym pytaniem zanim kupisz system. Czas odpowiedzi i jakość obsługi powiedzą Ci więcej niż jakakolwiek prezentacja sprzedażowa.

PYTANIE 4 Z 7

Czy system obsługuje KSeF — i jak to działa?

Od 2026 roku Krajowy System e-Faktur (KSeF) staje się obowiązkowy dla coraz większej grupy przedsiębiorców. Dla obiektu noclegowego oznacza to konieczność wystawiania faktur elektronicznych przez rządową platformę.

Problem: wiele systemów PMS mówi "obsługujemy KSeF", ale różnią się tym, co dokładnie oferują.

- Model A — integracja bezpośrednia: system wysyła faktury do KSeF automatycznie w tle. Zero dodatkowej pracy.
- Model B — eksport do pliku: system generuje plik XML, który sam musisz przesłać do KSeF. Więcej klikania.
- Model C — brak obsługi: "mamy to w planie" — typowa odpowiedź systemów, które jeszcze nie są gotowe.

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ Czy integracja z KSeF jest bezpośrednia czy wymaga ode mnie dodatkowych kroków?
- ✗ Czy obsługa KSeF jest w pakiecie bazowym czy to dodatkowy płatny moduł?
- ✗ Czy system obsługuje zarówno faktury dla firm jak i paragonów dla osób prywatnych?
- ✗ Jak wygląda archiwizacja dokumentów zgodna z wymogami podatkowymi?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Jasna informacja: KSeF w pakiecie lub jako znany, wyceniony dodatek
- ✓ Demo integracji KSeF na żywo — przed zakupem
- ✓ Informacja o aktualnym statusie certyfikacji MF

PYTANIE 5 Z 7

Co stanie się z moimi danymi, jeśli zrezygnuję?

To pytanie, którego właściciele prawie nigdy nie zadają — i o którym żałują, gdy zmieniają system. Dane rezerwacyjne, dane gości, historia faktur — to Twój majątek, nie majątek dostawcy.

Scenariusze, których chcesz uniknąć:

- Dane zablokowane po rezygnacji — dostęp tylko przez płatny okres archiwizacji
- Eksport tylko do formatu niekompatybilnego z innymi systemami
- Brak możliwości migracji historii rezerwacji do nowego dostawcy
- Dane usuwane po 30 dniach od zakończenia subskrypcji

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ W jakim formacie mogę wyeksportować wszystkie moje dane?
- ✗ Jak długo po rezygnacji mam dostęp do danych?
- ✗ Czy eksport danych kosztuje?
- ✗ Kto jest administratorem moich danych osobowych (RODO)?
- ✗ Gdzie fizycznie są przechowywane dane (kraj/region)?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Eksport danych w standardowym formacie (CSV, XML, JSON) — bezpłatnie
- ✓ Dostęp do danych przez min. 30 dni po zakończeniu subskrypcji
- ✓ Jasna polityka RODO z podaniem podprocesatorów
- ✓ Serwery w UE (RODO compliance)

PYTANIE 6 Z 7

Czy cennik może zmienić się bez ostrzeżenia?

Podpisujesz umowę na 99 zł miesięcznie. Po 4 miesiącach dostajesz mail: "od przyszłego miesiąca cena to 149 zł". To realny scenariusz, który przydarza się klientom systemów SaaS.

Dobre praktyki, których szukaj:

- Gwarancja ceny na minimalny okres (np. 12 miesięcy)
- Zapis o maksymalnym % podwyżki rocznej
- Obowiązkowe powiadomienie z wyprzedzeniem (np. 2 miesiące)
- Prawo do rezygnacji bez kary jeśli cena wzrośnie

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ Czy cena abonamentu jest zagwarantowana na jakiś okres?
- ✗ Ile wcześniej zostanę poinformowany o podwyżce?
- ✗ Czy mogę odejść bez kary jeśli cena wzrośnie powyżej X%?
- ✗ Czy w umowie jest zapis o maksymalnej podwyżce rocznej?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Gwarancja ceny na min. 12 miesięcy od podpisania umowy
- ✓ Powiadomienie o podwyżce z min. 60-dniowym wyprzedzeniem
- ✓ Prawo do rozwiązywania umowy bez kary przy podwyżce > 10%

PYTANIE 7 Z 7

Czy mogę zobaczyć system zanim zapłacę?

System PMS to narzędzie, którego będziesz używać codziennie — często kilkanaście razy dziennie. Kupowanie go bez testowania to jak kupowanie samochodu bez jazdy próbnej.

Co powinienśś móc zrobić zanim podejmiesz decyzję:

- Zobaczyć demo na żywo — z Twoim scenariuszem (np. "dodaj rezerwację telefoniczną i wystaw fakturę")
- Dostać dostęp do konta testowego na min. 7–14 dni
- Przetestować aplikację mobilną na swoim telefonie
- Zapytać o case study podobnego obiektu (liczba pokoi, typ)

SYGNAŁY ALARMOWE — zapytaj wprost:

- ✗ Czy mogę testować system przez 14 dni bez płacenia?
- ✗ Czy demo jest na moim scenariuszu czy predefiniowanej prezentacji?
- ✗ Czy mogę porozmawiać z aktualnym klientem o jego doświadczeniach?
- ✗ Czy jest możliwość rezygnacji w pierwszym miesiącu bez opłat?

DOBRA ODPOWIEDŹ DOSTAWCY powinna zawierać:

- ✓ Trial min. 14 dni lub 30 rezerwacji — bez karty kredytowej
- ✓ Demo dostosowane do Twojego obiektu, nie standardowa prezentacja
- ✓ Możliwość kontaktu z referencyjnym klientem
- ✓ Gwarancja zwrotu w pierwszym miesiącu (jeśli produkt nie spełnia obietnicy)

Checklista do wydruku

Wydrukuj tę stronę i zaznacz każdy punkt podczas rozmowy z dostawcą. System, który nie odpowiada twierdząco na większość punktów — nie jest gotowy na Twój obiekt.

Pytanie 1 — Mobile

- ☐ Demo możliwe na moim telefonie (Android / iPhone)
- ☐ Aplikacja jako osobna instalacja (nie tylko przeglądarka)
- ☐ Dostępna na Windows i/lub Android — z podaną minimalną wersją
- ☐ Informacja o tym, co działa mobilnie, a co tylko na komputerze

Pytanie 2 — Koszty

- ☐ Pisemny cennik wszystkich opłat (wdrożenie, szkolenie, integracje)
- ☐ Brak ukrytych opłat potwierdzony pisemnie
- ☐ Informacja o polityce podwyżek

Pytanie 3 — Support

- ☐ Zdefiniowany czas odpowiedzi (SLA)
- ☐ Support po polsku
- ☐ Min. dwa kanały kontaktu
- ☐ Możliwość kontaktu w nagłych przypadkach poza godzinami

Pytanie 4 — KSeF

- ☐ Jasna informacja: w pakiecie czy dodatkowy koszt
- ☐ Integracja bezpośrednia (nie wymaga ode mnie ręcznego przesyłania)
- ☐ Demo integracji KSeF przed zakupem

Pytanie 5 — Moje dane

- ☐ Eksport danych w standardowym formacie, bezpłatnie
- ☐ Dostęp do danych min. 30 dni po zakończeniu umowy
- ☐ Serwery w UE, polityka RODO dostępna

Pytanie 6 — Cennik

- ☐ Gwarancja ceny na min. 12 miesięcy
- ☐ Powiadomienie o podwyżce z min. 60 dni wyprzedzeniem
- ☐ Prawo do rezygnacji bez kary przy znaczącej podwyżce

Pytanie 7 — Trial

- ☐ Trial min. 14 dni lub 30 rezerwacji — bez karty kredytowej
- ☐ Demo na moim scenariuszu, nie predefiniowanej prezentacji
- ☐ Możliwość kontaktu z referencyjnym klientem

Chcesz zobaczyć jak HotelGate24 odpowiada na te pytania?

Umów bezpłatne 15-minutowe demo. Zadaj nam te pytania na żywo.

hotelgate24.com → **"Umów demo"**

Aplikacja dostępna na Windows (10.0.19041.0+) i Android (11+)

© 2026 HotelGate24 | S4H Sp. z o.o. | s4h.pl | Bezpłatne kopiowanie i udostępnianie w celach niekomercyjnych dozwolone.