

GTC – ogólne warunki handlowe

Hotel KROKUS w Pecu pod Śnieżką

Uczestnicy stosunku umownego:

- a) **Dostawca:** TheDay s.r.o., spółka handlowa z siedzibą w Pradze 1, Malá Strana, Nerudova 209/10, kod pocztowy 118 00, REGON: 06902898, NIP: CZ06902898, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym prowadzonym przez Sąd Miejski w Pradze, Dział C, Wpis 291013 (zwana dalej „Dostawcą”), jako operator hotelu KROKUS, w Pecu pod Sněžkou 189, kod pocztowy 542 21, CZ - Kraj Hradec Králové,
- b) **Klient:** osoba fizyczna lub prawna zainteresowana świadczeniem Usług wymienionych poniżej na rzecz Dostawcy (zwana dalej „Klientem”).

Przedmiotem niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych Dostawcy, tj. spółki TheDay s.r.o. (zwane dalej „OWH”) jest zgodne z postanowieniami § 1751 ust. 89/2012 Dz.U. Kodeks cywilny ze zm. (zwany dalej „Kodeksem cywilnym”) zmieniający warunki realizacji usług noclegowych i usług z nimi związanych w hotelu KROKUS (zwanym dalej „Usługami”).

1. Stosunek umowny dotyczący świadczenia Usług

Umowa o świadczenie usług noclegowych i usług pokrewnych w hotelu KROKUS (zwana dalej „Umową”) zawierana jest przez Klienta w następujący możliwy sposób:

- a) pisemna umowa zawarta pomiędzy Dostawcą a Klientem Lub
- b) na podstawie oferty złożonej przez Dostawcę i przyjętej przez Klienta, przy czym za przyjęcie oferty Dostawcy przez Klienta uważa się m.in. jej pisemne przyjęcie przez Klienta (za wystarczające uznaje się również przyjęcie oferty w formie wiadomości e-mail) lub zapłatę przez Klienta jakiegokolwiek płatności za cenę Usług świadczonych na podstawie oferty Dostawcy lub rozpoczęcie przez Klienta korzystania z Usług świadczonych na podstawie oferty Dostawcy, Lub
- c) na podstawie złożonego przez Klienta zamówienia zaakceptowanego przez Dostawcę, przy czym za jego akceptację uważa się pisemne przyjęcie zamówienia Klienta przez Dostawcę (wystarczające jest również przyjęcie zamówienia w formie elektronicznej) lub rozpoczęcie świadczenia Usług na podstawie zamówienia Klienta przez Dostawcę, Lub
- d) bezpośrednio na miejscu w hotelu KROKUS, poprzez umożliwienie świadczenia Usług przez Dostawcę i jednocześnie (i) poprzez dokonanie jakiegokolwiek płatności za cenę Usług lub (ii) poprzez rozpoczęcie korzystania z Usług przez Klienta.

Dostawca nie jest zobowiązany do świadczenia Klientowi jakichkolwiek Usług ani do wypełniania jakichkolwiek zobowiązań wobec Klienta przed zawarciem Umowy.

Dostawca nie jest zobowiązany, bez podania przyczyny, do przyjęcia zamówienia Klienta.

Ogólne Warunki Handlowe stanowią integralną część wszystkich umów pomiędzy Dostawcą a Klientem dotyczących Usług, chyba że stosunki pomiędzy Dostawcą a Klientem są uregulowane inaczej w Umowie.

Zawierając Umowę Klient potwierdza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem oraz innymi warunkami korzystania z usług noclegowych w hotelu KROKUS i uznaje, że niniejszy Regulamin jest wiążący dla wszystkich transakcji związanych z przedmiotem Regulaminu.

2. Ceny za usługi

Przybliżone ceny za zakwaterowanie i wszelkie inne usługi podane są w materiałach prezentacyjnych Dostawcy (stronach internetowych, broszurach itp.).

Jednakże ceną wiążącą dla Klienta jako klienta jest cena podana na voucherze noclegowym (zwanym dalej „Voucherem”), który przesyłany jest Klientowi przez Dostawcę pocztą elektroniczną (e-mail). Zakres umownie uzgodnionych Usług i cen jest wiążący i znajduje się na liście zawartej w Voucherze.

3. Anulowanie pobytu lub zmiana jego warunków przez Dostawcę

Usługodawca ma prawo, w przypadkach, na które nie ma wpływu (np. siła wyższa), zmienić uzgodnione warunki pobytu lub anulować pobyt bez prawa do odszkodowania i jakiegokolwiek rekompensaty finansowej dla Klienta.

4. Anulowanie pobytu przez Klienta

Klient ma prawo anulować pobyt na podstawie Umowy (zawartej w jeden ze sposobów określonych w pkt. 1 niniejszego Regulaminu) w każdym czasie przed umówionym rozpoczęciem pobytu, wyłącznie na warunkach określonych poniżej. Anulowanie pobytu może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej lub elektronicznej (wiadomość e-mail wysłana przez Klienta na adres e-mail Usługodawcy hotel@hotelkrokus.cz z potwierdzeniem odbioru). O terminie odstąpienia od umowy decydują data i godzina wysłania wiadomości e-mail.

Jeżeli Umowa lub niniejsze OWU wyraźnie nie stanowią inaczej, Klient zobowiązany jest do zapłaty Dostawcy opłaty za anulowanie pobytu wynikającego z Umowy. Opłaty za anulowanie są ustalane przez Dostawcę i przekazywane Klientowi wraz z wysłaniem Vouchera. Opłaty te są regulowane przez odpowiednią Umowę lub specjalną ofertę cenową Dostawcy dotyczącą odpowiedniej Umowy.

Jeżeli Dostawca nie postanowi inaczej w ramach konkretnej Umowy, warunki anulowania pobytu przez Klienta są następujące:

- w przypadku odwołania pobytu przez Klienta na 10 dni przed uzgodnionym rozpoczęciem pobytu i później – opłata za anulowanie wynosi 100% ceny zamówionych Usług,
- w przypadku zakwaterowania uzgodnionego ze zniżkową stawką bezzwrotną za Usługi – bezzwrotna anulacja w pełnej wysokości zapłaty za rezerwację w przypadku rezygnacji z pobytu przez Klienta, która nastąpi w dowolnym momencie po dokonaniu płatności za rezerwację,
- w przypadku nierozpoczęcia pobytu przez Klienta (nierozpoczęcia przez Klienta pobytu) – opłata za anulowanie w wysokości 100% ceny zamówionych Usług.

W przypadku grup (zakwaterowanie w trzech lub więcej pokojach) obowiązują szczególne warunki anulacji, stanowiące integralną część Umowy zawieranej z klientami grupowymi. Ofertę dotyczącą noclegów dla klientów grupowych przesyła odpowiednio hotel KROKUS. Zapewnienie zakwaterowania w trzech lub więcej pokojach na podstawie pisemnego wniosku.

Dostawca nie obciąży Klienta wyżej wymienionymi opłatami za anulowanie, jeżeli Klient nie mógł skorzystać z uzgodnionych Usług z następujących powodów: śmierć w rodzinie Klienta, hospitalizacja Klienta lub członka jego rodziny, poważna choroba Klienta, wezwanie Klienta do szpitala, klęska żywiołowa, wszystkie te przypadki, gdy wyżej wymienione okoliczności całkowicie uniemożliwiają korzystanie z Usług. Klient zobowiązany jest dostarczyć Dostawcy pisemny dowód powyższych faktów nie później niż w terminie 3 dni od ich zaistnienia i nie później niż _ dni przed umówionym rozpoczęciem zakwaterowania.

5. Siła

Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe stanowią integralną część Umowy, a także oferty Usług świadczonych przez Dostawcę, zamówienia Usług świadczonych przez Klienta oraz Vouchera (vouchera na zakwaterowanie). W przypadku pobytów grupowych mogą być ustalone inne warunki świadczenia Usług.

6. Warunki płatności

Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny za Usługi świadczone przez Dostawcę, które określone są w Umowie, w tym również za Usługi zamówione dodatkowo. Klient zobowiązuje się do zapłaty Dostawcy zaliczki w wysokości 100% całkowitej ceny Usług w terminie określonym w Umowie. Jeżeli Klient nie dokona wpłaty zadatku w uzgodnionej wysokości i w ustalonym terminie, Dostawca zastrzega sobie prawo do anulowania uzgodnionej rezerwacji, tj. odstąpić od Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia Usług na rzecz Klienta, nawet w części.

Standardowo, cena za Usługi jest zawsze uiszczana przez Klienta z góry w całości, przelewem na rachunek Dostawcy (w tym również w przypadku płatności kartą kredytową) lub za pośrednictwem bramki płatniczej lub za pośrednictwem strony trzeciej (pośrednika w obsłudze obiektów noclegowych - np. Booking.com). Zapłatę uważa się za dokonaną dopiero z chwilą jej zaksięgowania na rachunku Dostawcy, który widnieje na dokumencie podatkowym (fakturze). Po uzgodnieniu z Dostawcą, Klient ma możliwość zapłaty ceny za świadczone Usługi gotówką lub kartą płatniczą.

W przypadku opóźnienia Klienta z zapłatą za świadczone Usługi, Dostawca ma prawo dochodzić od Klienta, oprócz zapłaty należności, kary umownej w wysokości 0,1% należności za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, począwszy od pierwszego dnia następującego po terminie płatności dokumentu podatkowego (faktury) aż do dnia zapłaty całej należności, a Klient zobowiązany jest zapłacić Dostawcy tę karę umowną.

Klientowi przysługuje zwrot uiszczonych przez niego płatności na poczet ceny Usług wyłącznie w przypadkach wyraźnie wskazanych w niniejszym Regulaminie oraz w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

W przypadku gdy Klient dokonał już przynajmniej częściowej zapłaty ceny zamówionych przez siebie Usług, a następnie którykolwiek z wyżej określonych powodów zwrotu ceny Usług zostanie spełniony i należycie udowodniony przez Klienta, Dostawca zwróci Klientowi płatności, które przekazał na zapłatę ceny Usług, a Klientowi przysługuje zwrot, w tym:

- a) przelewem na rachunek bankowy, z którego Dostawca otrzymał odpowiednią zapłatę,
- b) Lub
- c) przelewem na rachunek bankowy karty płatniczej, za pośrednictwem której dokonano stosownej płatności na rzecz Dostawcy, pod warunkiem, że Usługi zostały zamówione za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego na stronie internetowej www.hotelkrokus.cz
- d) Lub
- e) w inny sposób uzgodniony pomiędzy Dostawcą a Klientem.

7. Skarga

Klient zobowiązany jest zgłosić reklamację dotyczącą Usług świadczonych przez Dostawcę osobie, która zgodnie z Umową rozstrzyga w imieniu Dostawcy sprawy związane ze świadczeniem Usług objętych Umową, niezwłocznie po ujawnieniu wad w miejscu ich świadczenia, tj. bezpośrednio w hotelu KROKUS, będącym siedzibą Dostawcy, lub w formie pisemnej (elektronicznej). Jeżeli Klient nie złoży reklamacji bez zbędnej zwłoki, złożona przez niego reklamacja nie może zostać następnie uznana.

8. Jurysdykcja i ochrona konsumentów

Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu z Dostawcą dotyczącego świadczenia Usług do wskazanego pozasądowego podmiotu rozstrzygającego spory konsumenckie, którym jest:

Czeska Inspekcja Handlowa
Centralny Inspektorat – Departament ADR
Stepanska 567/15
120 00 Praga 2, Nowe Miasto
Adres poczty elektronicznej: adr@coi.cz
strona internetowa: <https://adr.coi.cz>

Czeska Inspekcja Handlowa jest organem nadzorującym ochronę konsumentów, działającym na podstawie ustawy nr 103/2004 z dnia 10 czerwca 2004 r. U. 64/1986 Dz.U. o Czeskiej Inspekcji Handlowej z późniejszymi zmianami oraz inne przepisy prawne. Strona internetowa Czeskiej Inspekcji Handlowej: www.coi.cz.

Zgodnie z postanowieniami paragrafu 1837 litera a. j) OZ Klientowi (zakwaterowanemu) będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług noclegowych (tj. od Umowy), jeżeli obiekt noclegowy (hotel KROKUS lub Dostawca) świadczy usługę w oznaczonym terminie lub okresie.

9. Inne ustalenia

Jeżeli Dostawca, pomimo dołożenia należytych starań, nie jest w stanie dotrzymać uzgodnionych warunków świadczenia Usług z powodu siły wyższej, ma prawo odstąpić od Umowy bez konieczności zachowania okresu wypowiedzenia, lub rozsądnie zmienić warunki świadczenia Usług na podstawie Umowy. Przez siłę wyższą rozumie się w szczególności wojnę, mobilizację, niepokoje wewnętrzne, konfiskatę, strajk, lokaut, uszkodzenie hotelu i jego obiektów na skutek klęsk żywiołowych lub niepokoju wewnętrznych, ograniczenia eksportowe i importowe, eksplozje, epidemie, zakłócenia w funkcjonowaniu i transporcie, regulacje i interwencje organów administracji publicznej, ograniczenia wynikające z przepisów prawa, niewydanie stosownego pozwolenia, niedobór materiałów, surowców lub innych zasobów, w tym zasobów ludzkich i siły roboczej, spowodowane innymi przyczynami niż naruszenie obowiązków Dostawcy; W przypadku wystąpienia siły wyższej Klient nie jest uprawniony do dochodzenia wobec Dostawcy jakichkolwiek sankcji lub innych podobnych roszczeń.

Maksymalna łączna kwota odszkodowania za szkodę, którą Dostawca będzie zobowiązany zapłacić Klientowi i/lub innym osobom w przypadku naruszenia przez Dostawcę obowiązków wynikających z Umowy i/lub niniejszych OWU i/lub przepisów prawa, wynosi 50% ceny Usług uzgodnionej na podstawie odpowiedniej Umowy, której dotyczy naruszenie obowiązków, która zostanie należycie i terminowo zapłacona przez Klienta na rzecz Dostawcy, pod warunkiem, że poprzez zawarcie Umowy Klient zrzeka się prawa do odszkodowania za szkodę w części przekraczającej tę kwotę w całości.

Osoba upoważniona przez Dostawcę do zarządzania hotelem KROKUS jest uprawniona do wykonywania praw i wypełniania obowiązków wynikających z Umowy oraz niniejszego OWU w imieniu Dostawcy.

Klient zapewnia, że obowiązki Klienta określone w niniejszych OWU będą wypełniane również przez wszystkie osoby korzystające z Usług na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą a Klientem.

Klient wyraża zgodę na świadczenie usług przez Dostawcę zgodnie z ustawą nr 103/2013. 110/2019 Dz.U. o przetwarzaniu danych osobowych, z późniejszymi zmianami, przetwarzane, udostępniane osobom trzecim i archiwizowane jego dane osobowe, w zakresie niezbędnym do realizacji praw i obowiązków wynikających z Umowy, niniejszych OWU oraz przepisów prawa. Klient zapewnia, że podobną zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych wyrażą również wszystkie osoby korzystające z Usług na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą a Klientem.

Dostawca i Klient uprawnieni są do dokonywania powiadomień w ramach Umowy i/lub niniejszych OWU w następujący, indywidualny sposób:

- a) w formie pisemnej za pośrednictwem listu poleconego wysłanego do drugiej strony umowy Lub
- b) w formie pisemnej i doręczone osobiście drugiej stronie umowy Lub
- c) w formie pisemnej za pomocą wiadomości tekstowej wysłanej na skrynkę pocztową drugiej Strony umowy Lub
- d) poprzez e-mail.

W przypadku przekazania przez Klienta zawiadomienia w sposób określony w postanowieniu lit. a. d) powyżej, Klient zobowiązany jest dokonać zawiadomienia również w formie pisemnej w sposób określony w postanowieniu lit. a) najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zawiadomienia. a) lub list b) lub list c) z góry.

Stosunki prawne pomiędzy Dostawcą a Klientem wynikające z Umowy, jak również stosunki nieuregulowane w OWH podlegają porządkowi prawnemu Republiki Czeskiej oraz przepisom prawnym obowiązującym na terytorium Republiki Czeskiej, w szczególności odpowiednim postanowieniom Kodeksu cywilnego, przy czym w maksymalnym możliwym zakresie wyłączone jest stosowanie postanowień § 1740 ust. 1. 3, § 1765, § 1793, § 1980, § 2327 i § 2330 Kodeksu cywilnego do stosunków prawnych wynikających z Umów, a także, że stosuje się przepisy § 1978 ust. 2 Kodeksu cywilnego o stosunkach prawnych wynikających z umów, tj. że bezskuteczny wpływ dodatkowego terminu wykonania umowy, o ile termin ten nie ulegnie przedłużeniu, nie powoduje automatycznego odstąpienia od umowy.

Wszelkie spory prawne pomiędzy Dostawcą a Klientem wynikające z Umowy będą rozpatrywane i rozstrzygane przez sądy w Republice Czeskiej, przy czym sprawę rozpatruje i rozstrzyga sąd właściwy rzeczowo i miejscowo.

Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych OWH stanie się lub zostanie uznane za nieważne lub niewykonalne, taka nieważność lub niewykonalność nie będzie miała wpływu na ważność lub wykonalność pozostałych postanowień niniejszych OWH.

Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe wchodzi w życie z dniem określonym poniżej.

W Pradze, 12 lutego 2025 r.

The Day s.r.o.