

Ogólne warunki handlowe

Ogólne warunki handlowe regulują stosunki pomiędzy spółką TENIS HOTEL VITALITY, a.s. (dalej Usługodawca) i osobą lub partnerem (dalej Usługobiorca), z którym nie jest zawarta obustronna umowa handlowa.

I. Zamawianie pobytów, konferencyjnych, restauracyjnych i dodatkowych usług (zwanym dalej „impresy”)

1. Zamówienie pobytu albo imprezy można dokonać tylko w formie pisemnej (pocztą, faksem, e-mailem i za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej).
2. Odebranie zamówienia zostaje potwierdzone pisemnie przez osobę upoważnioną po stronie Usługodawcy.
3. Jednocześnie z pisemnym potwierdzeniem odebrania zamówienia zostaje wysłane do Usługobiorcy wezwanie do zapłaty lub faktura zaliczkowa w wysokości 50 % ceny pobytu albo imprezy. Termin płatności zostanie oznaczony na fakturze. W przypadku niedotrzymania oznaczonego terminu płatności rezerwacja Usługobiorcy przepada i zamówiony pobyt albo impreza zostaje automatycznie anulowana.
4. Rezerwacja i zamówienie pobytu może być odebrane i potwierdzone także na podstawie podania numeru ważnej karty płatniczej jako gwarancji.
5. Poprzez Potwierdzenie odbioru zamówienia Usługodawca zobowiązuje się do zorganizowania imprezy w uzgodnionym zakresie i jakości. Bez uprzedniej pisemnej zgody, na imprezie nie jest dozwolone spożywanie własnego jedzenia i napojów. Również w przypadku zgody na własne jedzenie i napoje, Usługodawca ma prawo do pobierania opłaty za serwowane jedzenie i napoje (tzw. korkowe).
6. Przy zamówieniu programu muzycznego albo artystycznego Usługodawca ponosi odpowiedzialność za zgodność z przepisami prawnymi, szczególnie w kwestiach związanych z prawem autorskim.
7. Usługobiorca albo osoba przez niego wskazana jest zobowiązany do odebrania uzgodnionych pomieszczeń przed rozpoczęciem imprezy, a po jej zakończeniu do zwrotu pomieszczeń w stanie pierwotnym z uwzględnieniem normalnego zużycia i zanieczyszczenia.
8. W przypadku, gdy w trakcie pobytu lub imprezy Usługobiorca spowoduje szkodę (np. uszkodzenie albo stratę inwentarza, umeblowania albo znaczne zanieczyszczenie pomieszczeń), Usługobiorca zobowiązuje się do naprawy wyrządzonej szkody, bądź do uregulowania kosztów poniesionych w celu doprowadzenia zanieczyszczonych pomieszczeń do stanu pierwotnego razem z innymi świadczonymi usługami. W przypadku powstania szkody, Usługobiorca zobowiązuje się do zapłaty aktualnej ceny rynkowej uszkodzonego mienia.
9. Bez zgody Usługodawcy zabrania się instalowania w pomieszczeniach jakichkolwiek urządzeń technicznych. Jednocześnie zabrania się ingerencji w parametry techniczne i wyposażenie używanych pomieszczeń.
10. Usługobiorca jest odpowiedzialny za bezpieczny przebieg imprezy, w tym za przestrzeganie przepisów pożarowych i innych przepisów prawnych Republiki Czeskiej. Za przedmioty wartościowe wniesione do hotelu w związku z imprezą Usługodawca odpowiada wyłącznie w zakresie 434§ 1 Kodeksu cywilnego.
11. Palenie jest zabronione we wszystkich pomieszczeniach Hotelu Vitality. Usługobiorca ma obowiązek poinformowania o tym fakcie wszystkich uczestników pobytu lub imprezy. W przypadku złamania zakazu Usługodawca ma prawo do nałożenia kary umownej w wysokości 3.000,- Kč.
12. Wykorzystanie nazwy hotelu i loga dla celów medialnych jest możliwe tylko za wcześniejszą pisemną zgodą Usługodawcy i podlega korekcie.
13. Jeżeli podczas potwierdzenia zamówienia nie zostało postanowione inaczej, Usługodawca zapewnia zakwaterowanie (check-in) zgodnie z Regulaminem zakwaterowania w dzień przyjazdu od godz. 14 a wykwaterowanie (check-out) do godz. 12 w dniu wyjazdu. W przypadku późniejszego wykwaterowania (late check-out) pobierana jest opłata według obowiązującego cennika.
14. W przypadku potwierdzenia i braku realizacji rezerwacji przez Usługobiorcę Usługodawca może pobrać opłatę za 1. noc pobytu (tzw. no-show).

II. Warunki płatności

1. Cenę pojedynczego pobytu może zostać zapłacona w recepcji w momencie przyjazdu gotówką lub kartą płatniczą. Przyjowane są najbardziej rozpowszechnione rodzaje kart płatniczych – informacje są dostępne w recepcji.
2. Przy zamowieniu pobytu na większą ilość nocy, zakwaterowania grupowego, bądź organizacji imprezy, Usługodawca na podstawie zamówienia wystawi fakturę zaliczkową zgodnie z ust. 1 pkt 3 ogólnych warunków handlowych. Uregulowana kaucja zostanie zostanie zaliczona na poczet faktury końcowej .

W przypadku zwłoki z płatnością faktury zaliczkowej, Usługodawca ma prawo do odstąpienia od złożonego zamówienia.

Jeżeli uregulowana kaucja będzie wyższa niż kwota końcowa na fakturze, powstała nadwyżka zostanie zwrócona Usługobiorcy w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury końcowej. W przypadku płatności przelewem, termin płatności faktury wynosi 14 dni od dnia jej wystawienia. W przypadku zwłoki z płatnością faktury końcowej za świadczone usługi, Usługodawca ma prawo do naliczenia odsetek w wysokości 0,05 % nieuregulowanej kwoty za każdy dzień zwłoki. Minimalna kwota, od której Usługodawca wystawi fakturę wynosi 10.000,- Kč.

3. Usługobiorca ma obowiązek zapewnienia, by osoba odpowiedzialna była osobiście obecna podczas trwania imprezy i mogła potwierdzić zakres świadczonych usług (przede wszystkim usługi konferencyjne i zakwaterowanie) i wystawienie rachunków związanych z zamówioną imprezą.
4. W przypadku płatności zakwaterowania gotówką lub kartą płatniczą na koniec pobytu wymagane jest udzielenie gwarancji kartą płatniczą przed autoryzacją ceny usługi.

III. Cena usług

1. Ceny wiążące są ustalane na podstawie pisemnego zamówienia Usługobiorcy w zależności od ilości osób i zakresu usług.
2. Zamówienie zatwierdzone przez Usługodawcę jest co do zasady uzupełnione arkuszem kalkulacyjnym, który Usługobiorca zatwierdzi i zwróci Usługodawcy.
3. Jeżeli Usługobiorca po zatwierdzeniu zamówienia zwiększy ilość uczestników imprezy, zobowiązuje się jednocześnie do adekwatnej dopłaty.

IV. Zasady anulowania rezerwacji

1. Zamówiony pobyt albo imprezę może zostać anulowany bez opłaty w pełnym zakresie nie później niż 15 dni przed terminem odbycia się imprezy. Jeżeli Usługodawca nie otrzyma anulowania rezerwacji na piśmie w terminie, ma prawo do naliczenia opłat z ceny końcowej, w sposób następujący:
Od 14 do 7 dni przed terminem odbycia się imprezy w wysokości 25 %
Od 6 do 4 dni przed terminem odbycia się imprezy w wysokości 50 %
3 i mniej przed terminem odbycia się imprezy w wysokości 100 %
Usługodawca ma prawo do pobrania opłaty za anulowanie rezerwacji z otrzymanej zaliczki.
2. W przypadku, gdy ilość zatwierdzonych uczestników po stronie Usługobiorcy zmaleje o więcej niż 10 % w terminie krótszym niż 3 dni przed terminem odbycia się imprezy, Usługodawca ma prawo do zaliczenia 50 % całkowitych kosztów za każdą dodatkowo anulowaną osobę.
3. Za wcześniejszy wyjazd jest naliczana opłata za anulowanie rezerwacji w wysokości 100 % pozostałej ceny.
4. Za usługi zamówione, ale niewykorzystane i za zmiany zamówionych usług w trakcie trwania pobytu lub imprezy Usługodawca nie przewiduje rekompensaty finansowej.
5. Wszelkie zamówione usługi w kompleksach sportowych Vitality można anulować co najmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem w recepcji hotelu. Rezerwacje, które nie zostaną anulowane będą naliczone w pełnej wysokości.

V. Vouchery podarunkowe

1. Zakupione vouchery podarunkowe są bezwrotne. Termin ważności znajduje się na bonie, maksymalnie wynosi 1 rok.

VI. Postanowienia końcowe

1. Dane osobowe Usługobiorcy będą wykorzystane przez Usługodawcę tylko w celu zawarcia umowy.
2. Do powstałych reklamacji wynikających ze świadczonych usług stosuje się przepisy Regulaminu reklamacyjnego.
3. Poprzez przyjęcie niniejszych Ogólnych zasad handlowych Usługobiorca oświadcza iż się z nimi zaznajomił, zrozumiał ich treść, zgadza się z nimi i je akceptuje.

Ogólne warunki handlowe obowiązują od 1. 8. 2013

Ing. Božena Jemelková
dyrektor hotelu