

### 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 (zwanymy dalej „ imprezy ”)

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 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



Radek Němčík  
dyrektor hotelu