

# OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

## CZĘŚĆ 1. OGÓLNE POSTANOWIENIA DLA UMÓW O ZAKWATEROWANIE W HOTELU I WYDARZEŃ

### WSTĘP

1. Niniejszy dokument zawiera Ogólne warunki handlowe (OWH) hoteli należących do grupy Vienna House. Vienna House jest zarejestrowanym znakiem towarowym spółki Vienna International Hotelmanagement AG, z siedzibą przy Dresdner Straße 87, 1210 Wiedeń, FN 59824b. Niniejsze OWH dotyczą wszystkich usług spółek Vienna International Hotelmanagement AG, Vienna House Capital GmbH, z siedzibą przy Dresdner Straße 87, 1210 Wiedeń, FN 441501, a także ich spółek zależnych i zarządzanych lub licencjonowanych przez nich przedsiębiorstw (zwanymi dalej „Grupą Vienna House” lub „Hotelem”), w zakresie obowiązywania określonym w punkcie Umowy I. Więcej informacji o przedsiębiorstwach powiązanych z Grupą Vienna House i objętych zakresem obowiązywania niniejszych OWH znajduje się na stronie [www.viennahouse.com/pl/ochrona-danych/firm-nalezacych-do-grupy](http://www.viennahouse.com/pl/ochrona-danych/firm-nalezacych-do-grupy). Niniejsze Warunki handlowe zawierają także informacje i odniesienia do ochrony danych osobowych.
2. Jeżeli odbiorca usług (zwany dalej „Gościem”) jest konsumentem w rozumieniu krajowych ustaw o ochronie konsumenta i te postanowienia są podstawą dla czynności prawnych konsumenta, obowiązują one jedynie w takim zakresie, w którym nie są sprzeczne z obowiązującymi postanowieniami prawnymi. Nieskuteczność pojedynczych postanowień nie narusza skuteczności pozostałych.

### I. Zakres obowiązywania, podnajem i zastosowanie innych OWH

1. Niniejsze Ogólne warunki handlowe (OWH) dotyczą – o ile nie uzgodniono inaczej na podstawie tych warunków – umów o przekazanie na zasadzie najmu pokoi hotelowych w celu zakwaterowania, przekazanie na zasadzie najmu sal konferencyjnych, bankietowych i pomieszczeń rekreacyjnych Hotelu w celu przeprowadzenia wydarzeń różnego rodzaju, a także wszystkich innych, powiązanych z powyższym usług Hotelu dostępnych dla Gościa.
2. Podnajem przekazanych pomieszczeń, powierzchni lub witryn, korzystanie z przekazanych pokoi hotelowych w celach innych niż zakwaterowanie, do publicznych zaproszeń lub innych działań reklamowych, przeprowadzenia rozmów kwalifikacyjnych, akcji sprzedaży i podobnych wydarzeń, a także korzystanie z powierzchni hotelowej poza wynajętymi pomieszczeniami na potrzeby wyżej wymienionych wydarzeń wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Hotelu i może wiązać się z uiszczeniem dodatkowej opłaty. Przede wszystkim niedozwolona jest dalsza sprzedaż/przekazanie pokoi/grup pokoi osobom trzecim, zwłaszcza po wyższej cenie niż rzeczywista cena pokoju.
3. Postanowienia stanowiące odstępstwo, także gdy są zawarte w Ogólnych warunkach handlowych Gościa lub osoby trzeciej rezerwującej w imieniu Gościa, znajdują zastosowanie wyłącznie w przypadku, gdy jest to uprzednio wyraźnie uzgodnione w formie pisemnej.

### II. Zawarcie umowy, strony umowy;

1. Umowa zostaje zawarta poprzez przyjęcie zlecenia Gościa przez Hotel. Hotel może pisemnie potwierdzić rezerwację.
2. Stronami Umowy są Hotel i Gość. Jeżeli osoba trzecia dokonuje rezerwacji w imieniu Gościa (dalej zwana „Rezerwującym”), Gość nie jest organizatorem lub organizator zaangażuje innego organizatora lub pośrednika posiadającego działalność gospodarczą, to osoba trzecia lub organizator wraz z Gościem odpowiadają solidarnie wobec Hotelu za wszelkie zobowiązania wynikające z Umowy. Niezależnie od tego każdy Rezerwujący jest zobowiązany do przekazania Gościowi wszystkich informacji istotnych dla rezerwacji, zwłaszcza niniejszych Ogólnych warunków handlowych.
3. Gość jest zobowiązany do powiadomienia Hotelu bez wezwania, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, jeżeli korzystanie z usług Hotelu zagraża sprawnej działalności, bezpieczeństwu lub reputacji Hotelu.

### III. Rezerwacja online

1. Pobyty i usługi można rezerwować także poprzez stronę internetową zarządzaną przez Vienna House lub portale turystyczne osób trzecich, z którymi firma Vienna House zawarła umowy. Gość ma przy tym możliwość wyszukiwania i wybierania usług Hotelu poprzez strony internetowe partnerów, a następnie bezpośredniej rezerwacji w Hotelu bez konieczności opuszczania interfejsu strony internetowej partnera.
2. Gość potwierdza, że zapoznał się z informacjami (danymi kontaktowymi hotelu, najważniejszymi cechami pokoju, usługami dodatkowymi, cenami, sposobami płatności, ważnością oferty i ceny) otrzymanymi w ramach rezerwacji online lub rezerwacji poprzez strony internetowe partnerów. Korzystanie z usług rezerwacji online Hotelu zakłada pełne i nieograniczone przyjęcie i obowiązywanie Ogólnych warunków handlowych oraz znajomość informacji o ochronie danych, które automatycznie są częścią składową Umowy zawartej z Hotelem.
3. Za wybór usług i ich zgodność z potrzebami Gościa jest odpowiedzialny wyłącznie sam Gość. Umowa zostaje zawarta po dokonaniu rezerwacji i zagwarantowaniu jej przy pomocy karty kredytowej, poprzez przesłanie potwierdzenia rezerwacji. Karta kredytowa jest wykorzystywana wyłącznie do zagwarantowania rezerwacji. W przypadku niepojawienia się w obiekcie po prawidłowo dokonanej rezerwacji i zagwarantowaniu jej kartą kredytową Hotel obciąży kartę kredytową użytą do zagwarantowania rezerwacji kwotą równą cenie za pierwszą noc pobytu. Pozostałe zarezerwowane noclegi zostaną anulowane bez obciążenia Gościa, o ile nie zostało ustalone inaczej w Warunkach sprzedaży.
4. Użytkownik ofert stron internetowych potwierdza ukończenie 18. roku życia i swoją zdolność prawną do zawarcia niniejszej Umowy.

#### IV. Usługi, ceny, płatność, kompensacja i bony

1. Hotel jest zobowiązany do przygotowania zarezerwowanych przez Gościa pomieszczeń zgodnie z tymi Ogólnymi warunkami handlowymi i do świadczenia uzgodnionych usług.
2. O ile nie stwierdzono inaczej w sposób wyraźny, cena nie obejmuje usług dodatkowych (śniadania, niepełnej opcji wyżywienia itd.). W przypadku przeliczenia na obcą walutę informacja ta ma wyłącznie charakter informacyjny i nie jest umownie wiążąca. Gwarantowana jest wyłącznie waluta potwierdzona podczas rezerwacji.
3. Gość jest zobowiązany do opłacenia obowiązujących lub uzgodnionych cen Hotelu za przekazanie pomieszczeń i inne usługi wykorzystane przez niego lub uczestników wydarzenia. Ceny odpowiadają liczbie Gości podanej podczas rezerwacji. Inna liczba Gości, zwłaszcza pod względem zajęcia zarezerwowanych pokoi, wymaga zgody Hotelu. Gość odpowiada za płatność za wszystkie usługi wykorzystane przez uczestników wydarzenia, a także za spowodowane przez nich koszty. Dotyczy to także zleconych przez Gościa usług, kosztów i wydatków Hotelu na rzecz osób trzecich i roszczeń organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi.
4. Uzgodnione ceny obejmują ustawowy podatek VAT. W cenę nie wliczono lokalnych podatków, opłat i danin określonych właściwym prawem komunalnym lub obowiązującym w kraju związkowym, za których uiszczenie odpowiada Gość. Są to na przykład opłaty uzdrowiskowe. W związku z tym ceny pokoi mogą zwiększyć się o kwotę różnych podatków. Jeżeli zmieni się wysokość ustawowego podatku VAT, ceny zostaną odpowiednio dopasowane. Hotel ma prawo do doliczenia podwyżki podatku VAT w późniejszym terminie. Jeżeli okres pomiędzy zawarciem Umowy a jej wykonaniem przekracza cztery miesiące, a łączna, naliczona przez Hotel kwota za takie usługi się zwiększy, może on podnieść umownie uzgodnioną cenę na zasadzie słuszności.
5. Hotel może również zmienić ceny, jeżeli Gość zażyczy sobie w późniejszym terminie zmian liczby zarezerwowanych pokoi, liczby gości, usług Hotelu lub czasu trwania pobytu.
6. Hotel może udostępnić Gościowi adekwatne zakwaterowanie zastępcze (tej samej jakości), jeżeli jest ono odpowiednie dla Gościa, zwłaszcza jeśli różnica jest niewielka i obiektywnie uzasadniona. Obiektywne uzasadnienie zachodzi na przykład, kiedy pokój (pokoje) przestały nadawać się do użytkowania, zakwaterowani już goście przedłużyli swój pobyt, sprzedano więcej noclegów niż jest dostępnych pokoi lub inne istotne, firmowe sytuacje spowodowały taki stan rzeczy. Wszelkie dodatkowe opłaty za zakwaterowanie zastępcze są pokrywane przez Hotel.
  7. Wynagrodzenie dla Hotelu jest należne, jeżeli usługa została wykonana. W przypadku zwłoki w płatności Hotel ma prawo żądać obowiązujących ustawowo odsetek za zwłokę. Za każde ponaglenie w przypadku zaistnienia zwłoki Gość zobowiązany jest do zwrócenia Hotelowi kosztów ponaglenia w wysokości 5,00 euro. W przypadku zwłoki Gościa przysługuje Hotelowi ryczałt w wysokości 40,00 euro za transakcje, w których konsument nie brał udziału. Gość ponosi wszelkie inne koszty, które powstały w związku z windykacją należności.
  8. Jeżeli uzgodniono minimalną wysokość obrotów i nie zostanie ona osiągnięta, Hotel może wystawić rachunek w wysokości 60% różnicy kwoty jako utracony zysk, o ile Gość nie udowodni niższych szkód lub Hotel nie udowodni wyższych szkód.
  9. Hotel ma prawo żądać w chwili zawarcia Umowy lub po jej zawarciu odpowiedniej przedpłaty lub złożenia zabezpieczenia np. w formie gwarancji kartą kredytową. Wysokość przedpłaty i terminy płatności mogą zostać ustalone w formie pisemnej w Umowie o zakwaterowanie w hotelu. W każdej chwili Hotel ma także prawo do naliczenia wierzytelności narastających podczas pobytu Gościa w Hotelu poprzez przekazanie rozliczenia okresowego, a także do żądania niezwłocznej płatności. Uzgodniony zadatek nie podlega zwrotowi. Jeżeli w przypadku odstąpienia Hotel jest jednak w stanie dalej wynajmować pokoje i pomieszczenia rekreacyjne po takiej samej cenie, kwota zadatku podlega zwrotowi. Jeżeli pokoje i pomieszczenia rekreacyjne nie mogą być dalej wynajmowane po takiej samej cenie, Gość jest zobowiązany do uiszczenia różnicy.
  10. Gość może kompensować wierzytelności wobec Hotelu wyłącznie bezsprzecznymi lub prawnie ustalonymi roszczeniami lub dochodzić prawa zatrzymania.
11. Zwierzęta domowe mogą być obecne wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Hotelu i ewentualnie za dodatkową opłatą. Zgoda na pobyt zwierzęcia domowego jest udzielana pod warunkiem, że zwierzę będzie znajdowało się pod stałą opieką Gościa, nie ma żadnych chorób i nie stwarza żadnego zagrożenia wobec osób trzecich.
12. Pozostawione rzeczy Gościa są odsyłane wyłącznie na życzenie, ryzyko i koszt Gościa. Hotel przechowuje rzeczy przez trzy miesiące. Po tym czasie zostaną one przekazane do lokalnego biura rzeczy znalezionych, o ile mają rozpoznawalną wartość. Jeżeli przedmioty nie mają rozpoznawalnej wartości, Hotel zastrzega sobie prawo do ich zniszczenia po upływie terminu.
  13. W przypadku udostępnienia przez Hotel płatnego lub bezpłatnego dostępu do sieci WiFi w celu połączenia z Internetem Gość jest zobowiązany do użytkowania udostępnionych zasobów komputerowych zgodnie z prawami dotyczącymi ochrony własności intelektualnej (np. tekstów, zdjęć, muzyki i filmów, gier itp.). Gość jest również zobowiązany do przestrzegania wytycznych dotyczących bezpieczeństwa dostawcy Internetu w Hotelu i do zaniechania działań, które mogą szkodzić funkcjonalności zasobów komputerowych.
14. W przypadku przydzielenia bonów taki bon może zostać przeznaczony wyłącznie na usługi świadczone przez Hotel. Jeżeli na bonie widnieje Hotel, może on zostać zrealizowany wyłącznie w tym Hotelu, w zależności od dostępności. Równowartość pojedynczego bonu odpowiada nadrukowanej kwocie wyrażonej w euro. Termin ważności bonu rozpoczyna się dopiero po opłaceniu go, dlatego może on zostać zrealizowany dopiero po wpłynięciu płatności. Jeżeli po dokonaniu płatności bonem zostaną na nim wolne środki, są one dalej dostępne i można je wykorzystać do dalszych płatności. Każdy bon opatrzony jest datą wystawienia. Jeśli ograniczenie terminu ważności jest dopuszczalne ustawowo, wynosi ono 5 lat od daty wystawienia bonu. Bony nie podlegają zwrotowi, odsprzedaży ani przeniesieniu. Nie można ich zamienić na gotówkę. Goście nie mogą wykorzystywać bonów w ramach płatności online. W przypadku utraty, kradzieży lub utraty wartości bonów Gościom nie przysługuje wymiana. Zamawiający bon jest odpowiedzialny za podanie poprawnych danych, na które przesłany zostanie bon i rachunek.

Pouczenie o odstąpieniu: Goście mogą odstąpić od bonu zakupionego przez Internet w ciągu 14 dni bez podania przyczyny, wykorzystując dowolną formę odwołania (listownie, faksem lub mailowo), lub w przypadku otrzymania bonu przed upływem terminu – poprzez odesłanie bonu. Bieg terminu rozpoczyna się po otrzymaniu niniejszego pouczenia w formie tekstowej, jednak nie przed otrzymaniem bonu przez odbiorcę. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy terminowe przesłanie odstąpienia lub bonu. Bon traci wtedy swoją ważność i nie może zostać zrealizowany. Odstąpienie należy przesłać spółce Vienna International Hotelmanagement AG, z dopiskiem: Voucher [bon] na adres Dresdnerstrasse 87, 1210 Wien lub na adres mailowy: [voucher@viennahouse.com](mailto:voucher@viennahouse.com)

## V. Odstąpienie Gościa od Umowy (odwołanie rezerwacji / niewykorzystanie usług Hotelu)

1. Bezpłatne odstąpienie Gościa od Umowy zawartej z Hotelem wymaga pisemnej zgody Hotelu. Jeżeli takiej zgody nie udzielono, Gość jest zobowiązany do zapłacenia ceny uzgodnionej w Umowie, nawet jeśli nie wykorzystał usług umownych. Powyższe nie ma zastosowania, gdy Hotel naruszy zobowiązania do uwzględnienia praw, dóbr prawnych i interesów Gościa, jeżeli z tego względu Gość nie może dotrzymać Umowy lub przysługuje mu inne ustawowe lub umowne prawo do odstąpienia.
2. Jeżeli Hotel uzgodni z Gościem w formie pisemnej termin bezpłatnego odstąpienia od Umowy, Gość może do tego czasu odstąpić od Umowy, bez obowiązku płatności lub wywoływania roszczeń o odszkodowanie Hotelu.
3. W przypadku niewykorzystanych przez Gościa pokoi i pomieszczeń rekreacyjnych bez udzielenia terminowego oświadczenia o bezpłatnym odstąpieniu Hotel rozlicza w rachunku dochody z innych umów najmu oraz zaoszczędzone wydatki.
4. Hotel ma prawo do żądania umownie uzgodnionej rekompensaty zamiast konkretnie obliczonego odszkodowania w przypadkach określonych w punkcie 3. oraz do zryczałtowania potrącenia za zaoszczędzone wydatki. W takim przypadku Gość jest zobowiązany do opłacenia co najmniej 90% umownie uzgodnionej ceny za nocleg z lub bez śniadania oraz za opcję zryczałtowaną z usługami zewnętrznymi, 80% za opcję niepełnego wyżywienia i 70% za opcję pełnego wyżywienia. Jeżeli Hotel konkretnie obliczy odszkodowanie, wysokość tej kwoty równa się umownie uzgodnionej cenie za usługi wykonane przez Hotel pomniejszonej o dochody z innych umów najmu oraz zaoszczędzone wydatki.
5. Jeżeli Gość odstępuje od Umowy po jej podpisaniu lub po upływie umownie uzgodnionego terminu bezpłatnego odstąpienia, Hotel ma prawo doliczyć 35% utraconego obrotu ze sprzedaży posiłków i napojów do uzgodnionego wynajmu pokoju i kosztów usług osób trzecich. Jeżeli Gość odstępuje od Umowy po umownie uzgodnionym terminie bezpłatnego odstąpienia i 21 dni lub krótko przed terminem wydarzenia, Hotel ma prawo do doliczenia 80% utraconego obrotu ze sprzedaży posiłków i napojów.
6. Obrót ze sprzedaży posiłków i napojów oblicza się zgodnie ze wzorem: Cena menu wydarzenia x liczba uczestników. Jeżeli nie uzgodniono ceny menu, podstawą do obliczeń jest najtańsze menu 3-daniowe z aktualnie obowiązującej oferty dla wydarzeń organizowanych. Napoje są liczone jako jedna trzecia ceny menu.
7. W przypadku odstąpienia dokonanego po podpisaniu Umowy lub po upływie umownie uzgodnionego terminu bezpłatnego odstąpienia, jeżeli uzgodniono stałą stawkę konferencyjną na uczestnika, Hotel ma prawo naliczyć 70% stałej stawki konferencyjnej pomnożonej przez liczbę uczestników w przypadku odstąpienia od 21 dni przez terminem wydarzenia lub 90% stałej stawki konferencyjnej pomnożonej przez liczbę uczestników w przypadku krótszego terminu.
8. Gość może udowodnić, że wymienione wyżej roszczenie nie powstało wcale lub w żądanej wysokości.

## VI. Odstąpienie Hotelu od Umowy

1. Jeżeli ustalono w formie pisemnej prawo do bezpłatnego odstąpienia Gościa od Umowy w określonym terminie, Hotel ma prawo w tym czasie odstąpić od Umowy, jeżeli inni Goście przesyłają zapytania o umownie zarezerwowane pokoje lub pomieszczenia rekreacyjne, a Gość nie rezygnuje ze swojego prawa do odstąpienia w określonym przez Hotel terminie po przesłaniu dodatkowego zapytania przez Hotel. Dotyczy to również przyznania opcji, jeśli przesyłane są inne zapytania, a Gość po przesłaniu przez Hotel dodatkowego zapytania nie jest gotowy na wiążącą rezerwację w terminie wyznaczonym przez Hotel. Wiążąca rezerwacja oznacza, że od tego dnia zaczyna obowiązywać Umowa, a pierwotnie ustalone prawo do bezpłatnego odstąpienia jest nieważne.
2. Jeżeli nie uiszczono ustalonej lub wymaganej zgodnie z częścią 1. klauzuli IV, punkt 7 przedpłaty także po przekroczeniu odpowiedniego terminu dodatkowego wyznaczonego przez Hotel, Hotel ma prawo do odstąpienia od Umowy.
3. Hotel ma także prawo do odstąpienia od Umowy z obiektywnie uzasadnionej przyczyny w wyjątkowych sytuacjach, na przykład w przypadku
  - zaistnienia siły wyższej lub innych okoliczności, za które Hotel nie jest odpowiedzialny, a które uniemożliwiają wykonanie Umowy;
  - zarezerwowania usług hotelowych po podaniu mylących lub nieprawdziwych istotnych danych np. dotyczących tożsamości Gościa lub celu pobytu;
  - gdy Hotel ma uzasadnione przesłanki do założenia, że korzystanie z usług hotelowych może zagrażać sprawnej działalności obiektu, bezpieczeństwu lub reputacji Hotelu, mimo że nie należy to do zakresu władzy i organizacji Hotelu;
  - naruszenia Części 1 klauzuli I, punkt 2 lub części 1 klauzuli IV, punkt 3.
4. Jeżeli po podpisaniu Umowy Hotel dowie się o okolicznościach, które według niego podają w wątpliwość wiarygodność kredytową Gościa (zwłaszcza jeśli Gość nie uiszczył należnych wierzytelności wobec Hotelu i dlatego roszczenia z tytułu płatności Hotelu mogą być zagrożone), Hotel ma prawo do odstąpienia od Umowy lub do udostępnienia ustalonych usług po opłacie z góry lub złożeniu zabezpieczenia. Prawo do odstąpienia przysługuje zwłaszcza, kiedy
  - Gość złożył wniosek o otwarcie postępowania upadłościowego, zostało wszczęte postępowanie pozasądowe w celu zaspokojenia roszczeń wierzycieli lub Gość wstrzymał płatności;
  - zostało otwarte postępowanie upadłościowe lub otwarcie takiego postępowania zostało odrzucone z powodu braku masy upadłości lub z innych powodów.
5. W przypadku uprawnionego odstąpienia Hotelu od Umowy Gość nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania.

6. Hotel może przerwać lub żądać zaprzestania rozmów kwalifikacyjnych, akcji sprzedażowych lub podobnych akcji, na które nie udzielono zezwolenia.
7. Jeżeli w przypadku odstąpienia od Umowy z powodów podanych wyżej w punktach 2, 3 i 4 zaistnieją roszczenia Hotelu o odszkodowanie wobec Gościa, Hotel może zryczałtować roszczenie. Odpowiednio w tym przypadku zastosowanie ma część 1 klauzula V, punkt 4 do 7. W tych przypadkach Gość może udowodnić, że nie powstały żadne lub powstały niewielkie szkody.

#### **VII. Odpowiedzialność Hotelu, przedawnienie**

1. Hotel z należytą starannością ponosi odpowiedzialność za swoje zobowiązania wynikające z Umowy o zakwaterowanie w hotelu. Roszczenia o odszkodowanie Gościa są wykluczone. Wyjątek stanowią szkody wynikające z narażenia na utratę życia, uszkodzenie ciała i naruszenie zdrowia, jeżeli Hotel dopuścił się naruszenia obowiązków, inne szkody polegające na umyślnych lub wynikających z rażącego niedbalstwa naruszeniach obowiązków Hotelu i szkody polegające na umyślnych lub wynikających z rażącego niedbalstwa naruszeniach zobowiązań istotnych dla Umowy, których spełnienie jest koniecznym warunkiem należytego wykonania Umowy i na których dotrzymaniu Gość może zawsze polegać („Obowiązek zasadniczy”). W przypadku lekkiego, nieumyślnego naruszenia Obowiązku zasadniczego odpowiedzialność Hotelu jest ograniczona do szkód typowych dla Umowy, możliwych do przewidzenia w momencie jej podpisania. Naruszenie obowiązków przez Hotel dotyczy w takim samym zakresie jego ustawowych przedstawicieli lub osób wykonujących jego zobowiązania. Jeżeli dojdzie do zakłóceń lub braku wykonania usług Hotelu, Hotel jest zobowiązany do zapewnienia środków zaradczych po otrzymaniu informacji lub po niezwłocznym upomnieniu ze strony Gościa. Ponadto Gość jest zobowiązany do terminowego powiadomienia Hotelu o możliwości zaistnienia wyjątkowo wysokich szkód. Gość jest zobowiązany w miarę swoich możliwości podjąć działania mające na celu usunięcie zakłóceń i zminimalizowanie możliwych szkód.
2. Za przywiezione rzeczy Hotel odpowiada przed Gościem zgodnie z przepisami prawnymi. Pieniądze, papiery wartościowe i kosztowności mogą być przechowywane w sejfie hotelowym do najwyższej wartości odpowiadającej sumie ubezpieczenia Hotelu. Hotel zaleca skorzystanie z takiej możliwości. Roszczenia z tytułu odpowiedzialności wygasają, jeżeli Gość po uzyskaniu informacji o utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu nie powiadomi niezwłocznie Hotelu o zaistniałym zdarzeniu. Odpowiedzialność obowiązuje wyłącznie w przypadku, gdy pokoje lub pojemniki, w których były przechowywane przedmioty, były zamknięte. Odpowiednio ma zastosowanie powyższy punkt 1, zdania 2 do 5.
3. Żadna Umowa o charakterze powierniczym nie zostaje zawarta, jeżeli udostępniono Gościowi miejsce parkingowe w hotelowym garażu lub na hotelowym parkingu, także za opłatą. Hotel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zaginięcia lub uszkodzenia pojazdów stojących lub przyprawdzonych na teren Hotelu, a także ich zawartości. Hotel nie ma obowiązku zapewnienia nadzoru. Gość jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Hotelu o ewentualnych szkodach. Odpowiednio ma zastosowanie powyższy punkt 1, zdania 2 do 5.
4. Usługa budzenia jest wykonywana przez Hotel z najwyższą starannością. Hotel nie przejmuje za to odpowiedzialności. Hotel traktuje wiadomości, pocztę i przesyłki dla Gości z należytą dbałością. Hotel zajmuje się doręczeniem i przechowywaniem, a za uiszczeniem opłaty – także dosyłaniem (przekierowaniem) przesyłek. Odpowiednio ma zastosowanie powyższy punkt 1, zdania 2 do 5.
5. Wszelkie roszczenia wobec Hotelu, za które Hotel ponosi ograniczoną odpowiedzialność według niniejszych OWH, oraz roszczenia o obniżenie ceny pobytu w przypadku wad rzeczowych i prawnych, przedawniają się w ciągu jednego roku po powstaniu roszczeń, i terminie, w którym wierzyciel dowiedział się lub musiał dowiedzieć się bez rażącego niedbalstwa o okolicznościach warunkujących roszczenia i osobie dłużnika. Roszczenia o odszkodowanie wobec Hotelu, za które Hotel ponosi ograniczoną odpowiedzialność zgodnie z niniejszymi przepisami, oraz roszczenia o obniżenie ceny pobytu w przypadku wad rzeczowych i prawnych, przedawniają się niezależnie od terminu powzięcia informacji, w ciągu pięciu lat po ich powstaniu, za wyjątkiem roszczeń wobec konsumentów, w tym przypadku mają zastosowanie prawne przepisy dotyczące przedawnienia.
6. Zdjęcia przedstawione na stronie internetowej / w serwisach mobilnych są przykładowe. Nawet jeżeli zamiarem było jak najwierniejsze odwzorowanie wybranej opcji zakwaterowania, mogą zaistnieć nieumyślne różnice.

#### **VIII. Odpowiedzialność Gościa za szkody**

1. Gość ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody budynku lub wyposażenia, które zostały wyrządzone przez uczestników wydarzenia lub odwiedzających, pracowników, inne osoby trzecie z jego otoczenia lub przez samego Gościa.
2. Hotel może żądać od Gościa wniesienia odpowiednich zabezpieczeń (np. ubezpieczeń, kaucji, poręczeń).

#### **IX. Ochrona danych**

Hotel przetwarza dane osobowe Gościa, takie jak dane dotyczące jego osoby, dane kontaktowe, dane osobiste i zawodowe, elektroniczne dane identyfikacyjne (adresy IP (logi), dane dotyczące komputera, przeglądarki itp. oraz indywidualne dane dotyczące pobytu klienta. Podstawą prawną tego przetwarzania jest realizacja stosunków umownych, ochrona prawnie uzasadnionych interesów hotelu oraz wypełnienie obowiązków prawnych. Odbywa się w to w celu rezerwacji, zarządzania relacjami z klientami, zarządzania upodobaniami gości oraz przeprowadzania spersonalizowanych akcji marketingowych i reklamowych służących wsparciu sprzedaży i zwiększeniu lojalności klientów (również poprzez marketing bezpośredni). Hotel, jako spółka zależna Vienna International Hotelmanagement AG, należy do grupy, której firmy współpracują ze sobą na zasadzie podziału pracy. Więcej informacji na ten temat (patrz [www.viennahouse.com/pl/ochrona-danych/firm-nalezacych-do-grupy](http://www.viennahouse.com/pl/ochrona-danych/firm-nalezacych-do-grupy)). W celu spełnienia swoich rozległych zobowiązań Hotel wykorzystuje również inne firmy należące do grupy. Dane osobowe trafiają wewnątrz grupy tylko do podmiotów, które potrzebują ich do wypełnienia swoich obowiązków umownych oraz ze względu na prawnie uzasadnione interesy. Wszystkie te podmioty są zobowiązane na mocy umowy do przestrzegania przepisów o ochronie danych. Szczegółowe informacje o ochronie danych „Gość dokonujący rezerwacji” są dostępne na stronie [www.viennahouse.com/pl/ochrona-danych](http://www.viennahouse.com/pl/ochrona-danych).

#### **X. Postanowienia końcowe**

1. Dodatkowe porozumienia ustne są wiążące wyłącznie za pisemnym potwierdzeniem. Zmiany lub uzupełnienia Umowy lub niniejszej klauzuli, przyjęcia wniosku lub niniejszych Ogólnych warunków handlowych wymagają formy pisemnej. Jednostronne zmiany lub uzupełnienia dokonane przez Gościa są nieważne.
2. Dla obustronnych zobowiązań miejscem wykonania Umowy i płatności jest siedziba Hotelu.

3. Wyłączną właściwością miejscową sądu – także dla sporów związanych z czekami i weksłami – jest właściwy rzeczowo sąd w Wiedniu, o ile stroną Umowy jest przedsiębiorca, osoba prawna prawa publicznego lub wyodrębniony majątek publiczno-prawny.
4. Jeżeli strona Umowy nie posiada ogólnej właściwości sądowej na terenie Austrii, obowiązującą właściwością sądową jest siedziba Hotelu.
4. Prawem obowiązującym jest prawo austriackie. Zastosowanie Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów jest wykluczone.
5. Jeżeli pojedyncze postanowienia tych Ogólnych warunków handlowych dotyczących zakwaterowania w Hotelu są lub staną się nieskuteczne lub nieważne, nie naruszy to skuteczności pozostałych postanowień. W takim przypadku strony uzgodnią nowy przepis, który jest jak najbliższy w treści nieskutecznemu postanowieniu.
6. W przypadku problemów z wykładnią pomiędzy wersją niemiecką a wersją w innym języku niniejszych OWH pierwszeństwo ma wersja w języku niemieckim.

## CZĘŚĆ 2. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DLA UMÓW O ZAKWATEROWANIE W HOTELU

### I. Przygotowanie, przekazanie i opuszczenie pokoju

1. Gość nie nabywa prawa do przygotowania określonych pokoi, jeżeli nie ustalono tego w formie pisemnej w Umowie o zakwaterowanie w hotelu.
2. Zarezerwowane pokoje są dostępne dla Gościa od godziny 15:00 w dniu ustalonego przyjazdu. Gość nie ma prawa do wcześniejszego przygotowania pokoju. Jeżeli nie został wyraźnie ustalony późniejszy czas przyjazdu lub dany pokój został opłacony z góry, Hotel ma prawo przydzielić zarezerwowany pokój innym Gościom po godzinie 18:00, a Gość nie ma prawa do wniesienia roszczeń z tego tytułu wobec Hotelu. To postanowienie nie narusza roszczeń Hotelu określonych częścią 1. klauzuli V.
3. W uzgodnionym dniu należy opuścić pokój hotelowy najpóźniej o godzinie 11:00 i pozostawić go w nienaruszonym stanie. Gość odpowiada za szkody zgodnie z częścią 1., klauzulą VIII, punkt 1. Jeżeli Gość nie udostępni pokoju najpóźniej o godzinie 11:00 poprzez opuszczenie go i zwolnienie, Hotel może wymagać uiszczenia pełnej ceny za kolejny dzień pobytu. Uiszczenie uzgodnionej ceny nie narusza dalszych roszczeń Hotelu o odszkodowanie. Jeżeli Hotel musi zakwaterować innych Gości w innym hotelu z powodu spóźnionego opuszczenia pokoju, Gość ponosi wszelkie wynikające z tego koszty. Roszczenia umowne Gościa nie są w tej sytuacji uzasadnione. Ma on prawo udowodnić, że Hotelowi nie przysługuje żadne lub przysługuje znacznie niższe roszczenie o opłatę za użytkowanie.

### II. Przygotowanie posiłków, przepełnienie, wstęp do pokoju hotelowego

1. Przygotowanie jakichkolwiek posiłków w pokojach jest zabronione.
2. W pokojach może przebywać wyłącznie liczba Gości, którą podano w momencie rezerwacji. Zastosowanie ma część 1, IV, punkt 3 i część 1, VI, punkt 3.
3. Pracownicy Hotelu mają prawo do wejścia do pokoju hotelowego podczas trwania pobytu Gościa w celu sprzątnięcia, konserwacji oraz w nagłych przypadkach.

### III. Rezerwacje grupowe

1. W przypadku rezerwacji obejmujących więcej niż 8 pokoi mogą obowiązywać szczególne postanowienia i opłaty dodatkowe.

## CZĘŚĆ 3. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE WYDARZEŃ

### I. Zmiany liczby uczestników i czasu trwania wydarzenia

1. Aby dokonać zmiany zarezerwowanej liczby uczestników o więcej niż 5%, konieczne jest powiadomienie Hotelu najpóźniej na dziesięć dni roboczych przed rozpoczęciem wydarzenia. Taka zmiana wymaga pisemnej zgody Hotelu.
2. Jeżeli Gość poinformuje Hotel o zmniejszeniu liczby uczestników o maksymalnie 5% na co najmniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem wydarzenia, Hotel uwzględni ten fakt w chwili wystawienia rachunku. W przypadku większych różnic podstawą do wystawienia rachunku będzie pierwotnie uzgodniona liczba uczestników pomniejszona o 5%. Gość ma prawo do obniżenia uzgodnionej ceny o udowodnione, zaoszczędzone wydatki wynikające z mniejszej liczby uczestników. W tym przypadku oszczędności Gościa muszą zawierać się w przyznanej tolerancji 5%.
3. W przypadku przewyższenia ustalonej wartości rozliczenie odbywa się na podstawie faktycznej liczby uczestników. Jeżeli liczba uczestników jest większa o ponad 5%, zaserwowanie żądanego menu może się okazać niemożliwe, chyba że Hotel wyraził zgodę na zmianę.
4. Jeżeli liczba uczestników różni się o więcej niż 10%, a Gość nie jest uprawniony do takiej zmiany, Hotel ma prawo na nowo ustalić uzgodnione ceny oraz zamienić potwierdzone pomieszczenia, chyba że będzie to dla Gościa niemożliwe do zaakceptowania.
5. Jeżeli uzgodniony czas rozpoczęcia i zakończenia wydarzenia jest przesunięty, a Hotel zgadza się na takie zmiany, Hotel może odpowiednio uwzględnić na rachunku dodatkową gotowość do świadczenia usług, chyba że za zaistniałą sytuację odpowiada Hotel. Jeżeli uzgodniony czas

rozpoczęcia i zakończenia wydarzenia jest przesunięty i Hotel musi zakwaterować Gości w innym hotelu z powodu opóźnionego opuszczenia pomieszczeń, Gość ponosi wszelkie związane z tym należne koszty. Dalsze roszczenia Hotelu o odszkodowanie pozostają nienaruszone.

6. W przypadku wydarzeń, które są kontynuowane po godzinie 23:00, Hotel może naliczyć od tego czasu koszty osobowe na podstawie indywidualnie przedstawionych dowodów. Ponadto Hotel może doliczyć koszty dojazdu pracowników na podstawie indywidualnie przedstawionych dowodów, jeżeli byli oni zmuszeni wrócić do domu po zakończeniu pracy środkami transportu publicznego i ponieśli przez to dodatkowe koszty.

## **II. Wnoszenie posiłków i napojów**

Wnoszenie przez Gościa posiłków i napojów na wydarzenia jest stanowczo niedozwolone. Wyjątki od powyższego wymagają pisemnego uzgodnienia z Hotelem. W takich przypadkach naliczany jest wkład w pokrycie kosztów ogólnych. W przypadku naruszenia Hotel ma prawo żądać zryczałtowanej kwoty odszkodowania na każdego uczestnika z odpowiednim zastosowaniem części 1, klauzuli, IV punkt 6 i 7 za stratę kwoty, którą uzyskałby Hotel za wykonanie usługi. Hotel nie przejmuje jakiegokolwiek odpowiedzialności za szkody zdrowotne spowodowane przez spożycie wniesionych posiłków i napojów.

## **III. Wyposażenie techniczne i łącza; zezwolenia wydane przez urząd**

1. O ile Hotel zapewni Gościowi wyposażenie techniczne i inne wyposażenie osób trzecich podczas jego wydarzenia, działa w imieniu, z pełnomocnictwem i na rachunek Gościa. Gość jest odpowiedzialny za ostrożne użytkowanie, właściwą obsługę i należyty zwrot. Dotyczy to także urządzeń należących do Hotelu. Gość zwalnia Hotel z wszelkich roszczeń osób trzecich wynikających z powierzenia takiego wyposażenia.
2. Użytkowanie własnego sprzętu elektrycznego Gościa przy wykorzystaniu sieci elektrycznej Hotelu wymaga pisemnej zgody Hotelu. Gość ponosi koszty zaistniałych podczas użytkowania zakłóceń lub uszkodzeń sprzętu należącego do Hotelu, o ile Hotel nie jest za nie odpowiedzialny. Hotel może pobierać i naliczać stałą opłatę za koszty wykorzystania energii elektrycznej powstałe podczas użytkowania.
3. Za zgodą Hotelu Gość ma prawo do korzystania z własnego sprzętu do przesyłania danych (np. telefonu). Hotel może żądać za to opłaty za przyłączenie do sieci.
4. Jeżeli po podłączeniu sprzętu należącego do Gościa sprzęt Hotelu pozostaną niewykorzystane, możliwe jest naliczenie wyrównania straty.
5. Zakłócenia lub uszkodzenia sprzętu udostępnionego przez Hotel, sprzętu technicznego lub innego wyposażenia zostaną niezwłocznie usunięte w miarę możliwości na koszt Gościa.
6. Gość zapewnia na własny koszt i w terminie niezbędne dla organizacji wydarzenia urzędowe pozwolenia, zezwolenia i spełnienie wymogów. Obowiązuje go dotrzymanie publicznoprawnych wymogów i innych przepisów, dotrzymanie przepisów dotyczących m. in. ochrony przed hałasem, ochrony małoletnich oraz opłacenie należnych opłat za wykorzystanie muzyki w celach publicznych (np. AKM (Stowarzyszenie Autorów), GEMA (Agencja udzielająca licencji)). Gość zwalnia Hotel z jakichkolwiek obciążeń w związku z punktem 6.

## **IV. Utrata lub uszkodzenie wniesionych rzeczy**

1. Przywiezione przedmioty wystawowe lub innego rodzaju, a także rzeczy osobiste, znajdują się na ryzyko Gościa w pomieszczeniach, w których organizowane jest wydarzenie, lub w Hotelu. Hotel nie przejmuje odpowiedzialności za utratę, zaginięcie lub uszkodzenie, ani za uszkodzenie mienia, za wyjątkiem rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania Hotelu podczas spełniania zobowiązań umownych. Ponadto wszystkie przypadki, w których przechowywanie rzeczy stanowi zobowiązanie charakterystyczne dla Umowy na podstawie okoliczności właściwych dla danego przypadku, nie są objęte tym wyłączeniem odpowiedzialności. Niezależnie od przypadków określonych w 3. zdaniu Umowa o przechowywanie rzeczy wymaga wyraźnego uzgodnienia.
2. Przyniesione materiały dekoracyjne muszą odpowiadać wymogom dotyczącym ochrony przeciwpożarowej. Hotel może żądać odpowiedniego dowodu wystawionego przez urząd. Jeżeli taki dowód nie zostanie okazany, Hotel ma prawo usunąć wniesione już materiały dekoracyjne na koszt Gościa lub odmówić ich montażu. Z powodu możliwych szkód instalacja i montaż materiałów dekoracyjnych musi zostać uprzednio uzgodniona z Hotelem.
3. Przyniesione materiały wystawowe i innego rodzaju przedmioty należy niezwłocznie usunąć po zakończeniu wydarzenia. Jeżeli Gość tego nie dopilnuje, Hotel może obciążyć Gościa kosztami usunięcia i przechowywania. Jeżeli przedmioty pozostaną w pomieszczeniu, w którym organizowane jest wydarzenie, Hotel może naliczyć odpowiednią rekompensatę za korzystanie z pomieszczenia w tym czasie. Gość może udowodnić, że roszczenie zgłoszone przez hotel nie zaistniało wcale lub nie zaistniało w żądanej wysokości.
4. Inne pozostawione przedmioty uczestników wydarzenia zostaną odesłane wyłącznie na żądanie, ryzyko i koszty danego uczestnika. Hotel przechowuje rzeczy przez trzy miesiące. Po tym czasie zostaną one przekazane do lokalnego biura rzeczy znalezionych, o ile mają rozpoznawalną wartość. Koszty przechowywania ponosi Gość. Jeżeli przedmioty nie mają rozpoznawalnej wartości, Hotel zastrzega sobie prawo do ich zniszczenia po upływie tego terminu.
5. Hotel ponosi odpowiedzialność za wniesione przedmioty Gościa zgodnie z częścią 1, klauzulą VII, punkt 2.
6. Opakowania, które Gość lub osoba trzecia dostarczyła w związku z zaopatrzeniem wydarzenia, muszą zostać usunięte przez Gościa przed lub po wydarzeniu. Jeżeli Gość pozostawi opakowania w Hotelu, Hotel ma prawo je usunąć na koszt Gościa.

## CZĘŚĆ 4. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH NA ZLECENIE PRZEDSIĘBIORSTW JAKO ZAMAWIAJĄCYCH (KLAUZULA O PRZETWARZANIU DANYCH)

1. W ramach realizacji usług hotelowych Hotel przetwarza także dane osobowe w rozumieniu ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) jako Podmiot przetwarzający na rzecz Zamawiających jako „Administratorów danych”.
2. Hotel i Zamawiający stosują się do obowiązujących warunków ramowych dotyczących zasad ochrony danych i ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) zgodnie ze swoją rolą jako Administratora danych lub Podmiotu przetwarzającego, w sposób opisany poniżej.
3. Do celów niniejszej części 4. Ogólnych warunków handlowych przetwarzanie danych dotyczy wszystkich procesów przeprowadzanych z wykorzystaniem danych osobowych, np. zbierania, zapisywania, organizacji, porządkowania, zapisywania, dopasowywania lub zmiany, wywoływania, wykorzystywania, ujawniania poprzez przekazanie informacji, rozpowszechniania lub innego rodzaju przygotowania, porównania lub łączenia, ograniczania, kasowania lub niszczenia.
4. W celu korzystania z usług Hotelu, zwłaszcza do realizacji i zarządzania zapytaniami o rezerwację, zarządzania pobytem klienta, spełnienia zapytań komunikacyjnych, zarządzania zażaleniami, spełnienia ustawowych zobowiązań Hotel lub Zamawiający może przetwarzać poniższe kategorie danych w celu wypełnienia Umowy.
  - a) Dane Gościa (np. dane osobowe, dane dotyczące stanu cywilnego)
  - b) Informacje dotyczące rezerwacji (np. daty przyjazdu i wyjazdu, informacje o pokoju, indywidualne zachowanie dotyczące pobytu, dane pojazdu, informacje o osobie towarzyszącej)
  - c) Informacje o płatności (np. dane do rachunku/faktury, informacje o karcie kredytowej)
  - d) Dane internetowe (np. adresy IP, informacje o urządzeniach końcowych, numerach identyfikacyjnych sesji)
5. W przypadku realizacji rezerwacji przez Hotel na zlecenie Zamawiającego Strony uznają, że Zamawiający jest Administratorem danych odpowiedzialnym za przetwarzanie danych, podczas gdy Hotel jest Podmiotem przetwarzającym te dane, przy czym przetwarza te dane zgodnie z instrukcjami Administratora danych zawartymi w niniejszych Warunkach handlowych.
6. Zamawiający jest Administratorem danych osobowych gości, które są przekazane Hotelowi jako Podmiotowi przetwarzającemu w celu przeprowadzenia rezerwacji zarządzania pobytem gości.
7. Ze względu na swoje cechy jako Podmiotu przetwarzającego Hotel jest zobowiązany do:
  - a) przetwarzania danych osobowych gości Zamawiającego wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora danych, przy czym niniejsze Warunki handlowe wystarczą do uznania ich za polecenie. Przetwarzanie danych do własnych celów jest stanowczo niedozwolone. Zamawiający ma obowiązek powiadomić w koniecznych przypadkach Podmiot przetwarzający o przekazaniu danych osobowych państwu spoza Unii Europejskiej, chyba że nie jest to konieczne według prawa Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W tym przypadku Podmiot przetwarzający powiadamia Administratora danych przed przetworzeniem danych, chyba że takie prawo zabrania takich informacji z istotnych przyczyn wynikających z interesu publicznego.
  - b) zapewnienia, że osoby uprawnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności lub podlegają odpowiednim ustawowym zobowiązaniom do poufności.
  - c) zastosowania wszelkich wymaganych środków mających na celu zachowanie poufności danych osobowych gości oraz bezpieczeństwa przetwarzania (poprzez odpowiednie techniczne i organizacyjne działania zgodne z rozporządzeniem RODO).
  - d) W związku z tym Hotel ma prawo zaangażować podwykonawców niezbędnych (oraz wspierających) do wykonania usług będących przedmiotem Umowy, o ile istnieje pewność, że przestrzegają oni postanowień niniejszych Warunków handlowych. Podmiot przetwarzający nie ma prawa zlecenia usług będących przedmiotem Umowy w całości podrzędnym Podmiotom przetwarzającym. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do poinformowania Administratora danych o każdej zamierzonej zmianie w związku z zatrudnieniem lub zastąpieniem innych Podmiotów przetwarzających, tak by ten otrzymał możliwość wniesienia sprzeciwu wobec takich zmian. Podmiot przetwarzający ma obowiązek zawarcia z podrzędnym Podmiotem przetwarzającym pisemnego porozumienia zgodnie z art. 28 ustęp 4 RODO.
  - e) wspierania Administratora danych poprzez odpowiednie techniczne i organizacyjne środki (o ile to możliwe) z uwzględnieniem charakteru przetwarzania, tak by Administrator danych mógł spełnić swoje zobowiązania do odpowiedniego reagowania na wykonanie praw określonych w RODO przez osoby, których dotyczą dane.
  - f) usunięcia zgodnie z wyborem Administratora danych wszystkich danych osobowych gości, które Zamawiający (bezpośrednio lub bezpośrednio) udostępnił Podmiotowi przetwarzającemu, lub zwrócenia ich zgodnie z wyborem Administratora danych i usunięcia istniejących kopii, chyba że przepisy prawne Unii Europejskiej lub państw członkowskich nakazują przechowywanie tych danych osobowych.
  - g) udostępnienia Administratorowi danych wszelkich informacji, które są niezbędne, aby udowodnić dotrzymanie wyżej wymienionych zobowiązań i umożliwić przeprowadzenie audytów przez urzędy, przez Administratora danych lub przez jego pełnomocników, a także by przyczynić się do powyższego.