

Ogólne warunki handlowe

Ranč Regetovka, Regetovka 26, 086 33 Zborov

Obowiązuje od **01.08.2020**

Firma : **PAVLIČKO a partneri, s.r.o.**, Zámocká 10, 811 01 Bratislava
IČO: 51 685 035
Numer VAT: SK2129779562
Zarejestrowana w Reestrze Handlowym Sądu Rejnowego
Bratislava I, Sekcja. Sro, sygn n.128376/B

1. Umawiające się Strony

Dostawca: Ranč Regetovka, prowadzenie PAVLIČKO a partneri s.r.o. - dostawca usług noclegowych, gastronomicznych, kongresowych i relaksacyjnych na rzecz klienta (gościa) za opłatą (zwany dalej „hotelem” lub „dostawcą”).

Klient Klient usług, który zawiera z hotelem umowę, której przedmiotem jest świadczenie przez hotel na jego życzenie usług noclegowych, gastronomicznych, wellness, a także innych usług (dalej „Klient” lub „Klient” lub „Gość”).

Poprzez zawarcie umowy z hotelem niniejsze Ogólne Warunki stają się wiążące zarówno dla hotelu, jak i klienta i są częścią zawartej umowy.

2. Rezerwacja usług

- 2.1. Rezerwacji może dokonać Klient we własnym imieniu lub na rzecz osoby trzeciej.
- 2.2. Rezerwacja jest potwierdzana klientowi (gościu) przez hotel po otrzymaniu przez gościa zamówienia w postaci:
 - przez telefon
 - napisane
 - elektroniczny
- 2.3. Zamówienie musi zawierać:
 - imię i nazwisko gościa, w przypadku osoby prawnej imię i nazwisko oraz numer identyfikacyjny
 - data korzystania z usług hotelowych
 - dane kontaktowe: numer telefonu, adres gościa, kontakt e-mail
 - sposób płatności za usługi, w przypadku osoby prawnej lub osoby fizycznej przedsiębiorca informacje rozliczeniowe
 - akres i rodzaj zlecanych usług
- 2.4. Hotel zobowiązany jest do realizacji zamówienia w ciągu 24 godzin lub następnego dnia roboczego w przypadku rezerwacji grupowych, poprzez potwierdzenie zamówienia, ewent. zastrzeżenie lub odrzucenie go.
- 2.5. Po potwierdzeniu zamówienia hotel wystawi potwierdzenie rezerwacji, które potwierdzi gościowi zakres usług w formie pisemnej lub elektronicznej. Z chwilą potwierdzenia zamówienia przez hotel dochodzi do zawarcia umowy dotyczącej potwierdzonych usług pomiędzy hotelem a klientem (gościem), z zastrzeżeniem pkt 3.9. nie ma to wpływu na niniejsze Ogólne Warunki (obowiązek świadczenia usług przez hotel powstanie dopiero po wpłacie zadatku).

3. Ceny i warunki płatności

- 3.1. Hotel podaje Gościowi ceny w oparciu o aktualnie obowiązujące cenniki w dniu potwierdzenia zamówienia, ew. rezerwacje.
- 3.2. Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług świadczonych w ciągu roku

kalendarzowego.

- 3.3. Cena podana w potwierdzeniu rezerwacji jest wiążąca.
- 3.4. Klientowi nie przysługuje prawo do obniżki ceny, jeżeli specjalna cena noclegu została opublikowana po potwierdzeniu rezerwacji.
- 3.5. Zniżek i promocji nie można łączyć ani kumulować.
- 3.6. W dniu wyjazdu gość zobowiązany jest zapłacić za wszystkie wykorzystane usługi hotelowe i noclegi gotówką w recepcji, kartą kredytową lub debetową.
- 3.7. Forma płatności musi być wcześniej uzgodniona.
- 3.8. Wszelkie ustalenia, które mają inny zakres lub treść niż te określone w niniejszych Ogólnych Warunkach, muszą zostać wcześniej zatwierdzone przez kierownika hotelu i obie strony lub podane bezpośrednio w potwierdzonej ofercie cenowej hotelu; takie pisemne ustalenia mają pierwszeństwo przed niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

3.9. **Zaliczka:**

Hotel ma prawo zażądać od klienta (gościa) zaliczki do 100% ceny zamówionych usług z terminem zapadalności nie później niż 7 dni od potwierdzenia rezerwacji. Rezerwacja staje się wiążąca dopiero po wpłacie zaliczki na konto hotelu.

3.10. **Zaliczka na akcje hurtowe**

- Hotel wystawia fakturę zaliczkową z terminem płatności 7 dni od daty wystawienia faktury zaliczkowej w wysokości:
 - (a) 25% ceny najmu danej powierzchni lub
 - (b) w wysokości 100 EUR (opłata rezerwacyjna) w przypadku wydarzenia odbywającego się na powierzchni nie podlegającej wynajęciu.
- Faktura zaliczkowa jest potwierdzeniem rezerwacji, a odpowiednią kwotę należy wpłacić na konto hotelu najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usług.
- W dniu wpłynięcia zadatku na konto hotelowe prowadzone w Slovenská sporiteľňa, a.s., IBAN: SK48 0900 0000 0051 4545 6386, SWIFT: GIBASKBX zamówienie jest potwierdzone przez hotel i wiążące dla hotelu. Od momentu otrzymania zamówienia klienta do terminu wystawienia faktury zaliczkowej termin realizacji usługi uważany jest za zarezerwowany. Wpłacona kaucja zostanie rozliczona na zwykłym dokumencie podatkowym (fakturze) po zakończeniu pobytu, ew. zakończeniu powództwa zbiorowego. W przypadku, gdy klient nie zapłaci prawidłowo i terminowo faktury zaliczkowej, hotel jest uprawniony do anulowania rezerwacji i nie świadczenia zamówionych usług.
- Zaliczki można dokonać w jeden z następujących sposobów:
 - gotówką lub kartą kredytową w recepcji hotelu,
 - przelewem na konto: Slovenská sporiteľňa, a. z. IBAN: SK48 0900 0000 0051 4545 6386, SWIFT: GIBASKBX, używając numeru rezerwacji lub numeru faktury jako symbolu zmiennej,
 - karta płatnicza w formie rezerwacji online.

3.11. **Zasady anulowania**

Hotel jest uprawniony do żądania od Klienta następujących opłat anulacyjnych w przypadku, gdy gość anuluje swoją rezerwację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie w następujących terminach:

- od 30 do 21 dni przed rozpoczęciem pobytu: 0% całkowitej kwoty odwołanych usług,
 - od 20 do 11 dni przed rozpoczęciem pobytu: 15% całkowitej kwoty odwołanych usług,
 - od 10 dni 6 dni przed rozpoczęciem pobytu: 35% całkowitej kwoty odwołanych usług,
 - od 5 dni do 48 godzin przed przyjazdem: 70% całkowitej kwoty odwołanych usług hotelowych,
 - mniej niż 48 godzin przed przyjazdem: 100% całkowitej kwoty odwołanych usług hotelowych,
 - W przypadku wcześniejszego wyjazdu hotel pobiera opłatę za anulowanie rezerwacji w wysokości 100% całkowitej kwoty potwierdzonego pozostałego pobytu.
- 3.12. Zamawiając zakwaterowanie i powiązane usługi zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami, klient wyraża zgodę, a dostawca jest uprawniony w przypadku anulowania lub częściowego anulowania lub nieprzybycia do jednostronnego potrącenia roszczenia klienta o zwrot ceny zarezerwowanego zakwaterowania i powiązanych usług na rzecz klienta należności

dostawcy z tytułu zapłaty opłaty anulacyjnej w wysokości określonej w niniejszych Ogólnych Warunkach, w wysokości, w jakiej należności te obejmują.

- 3.13. W przypadku rezerwacji zbiorowych usług gastronomicznych klient zobowiązany jest do złożenia zamówienia, ewent. liczbę posiłków należy podać z co najmniej czterodniowym wyprzedzeniem. Jeżeli rzeczywista liczba odebranych posiłków i uzgodniona pisemnie przez klienta jest większa, naliczona zostanie rzeczywista liczba odebranych posiłków. Jeśli łączna liczba zamówionych posiłków nie zostanie usunięta, naliczona zostanie łączna liczba zamówionych posiłków.
- 3.14. W przypadku rezygnacji z zamówienia usług gastronomicznych w dniu, w którym zostało zamówione świadczenie usług gastronomicznych, hotel obciąży klienta wszystkimi zamówionymi posiłkami zgodnie z zamówieniem (list ofertowy), co stanowi integralną część zawartej umowy między hotelem a klientem. W takim przypadku Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości ceny najmu określonej powierzchni zgodnie z odpowiednim zamówieniem.
- 3.15. Procedura umawiających się stron w przypadku Vis maior (siła wyższa)
- Siła wyższa (łac. Vis maior) to szczególny fakt prawny, polegający na wydarzeniu nadzwyczajnym, nieprzewidywalnym i nieuniknionym. Vis maior będzie stanowić przeszkodę w wykonaniu zobowiązań umownych, niezależnie od woli którejkolwiek ze stron. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków przeszkoda oznacza zdarzenie naturalne, wojnę, rewolucję, działalność terrorystyczną oraz fakty o charakterze narodowym (strajki narodowe, środki ustawodawcze). W takim przypadku (utworzenie Vis maior) hotel nie ma obowiązku świadczenia Klientowi uzgodnionych usług w ogóle lub tylko w zakresie uzgodnionym później indywidualnie, a Klient nie ma obowiązku korzystania z zamówionych usług w ramach zarezerwowany okres.
 - Obowiązkiem umawiających się stron jest powiadomienie o tym fakcie (utworzeniu Vis maior) drugiej umawiającej się stronie bez zbędnej zwłoki.
 - Siła wyższa jest przyczyną ewentualnego niewypełnienia zobowiązań wynikających ze stosunku umownego.
 - W przypadku wystąpienia przez hotel lub klienta przeszkody w wykonaniu zobowiązań umownych z powodu siły wyższej, strony umowy zobowiązane są uzgodnić alternatywne wykonanie przedmiotu umowy (nowy zakres usług, nowy termin świadczenia usługi lub użytkowania). zobowiązanie spełnione poprzez umożliwienie klientowi, w miarę swoich możliwości, korzystania z usług świadczonych przez hotel według pierwotnie ustalonej wartości (ceny) w terminie 12 miesięcy od pierwotnie ustalonej daty rozpoczęcia korzystania z usługi klienta; jeśli klient nie skorzysta z usług hotelowych w wyznaczonym okresie 12 miesięcy, ważne jest, że klient anulował swoje zamówienie w całości z opłatą za anulowanie w wysokości 100% ceny zamówionych usług. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie za jakiegokolwiek szkody spowodowane przez Vis maior lub inne okoliczności wyłączone odpowiedzialność.

4. Oferowane usługi

- 4.1. Gość może zameldować się o godzinie 14.00 w dniu przyjazdu, chyba że wcześniej uzgodniono inaczej. Hotel zobowiązany jest przyjąć gościa najpóźniej do godziny 22:00.
- 4.2. W przypadku wpłaty zaliczki przez gościa, hotel zobowiązany jest wstrzymać rezerwację gościa do godziny 22.00. Jeżeli gość nie odbierze zarezerwowanych usług nawet po tym terminie, hotel nie jest zobowiązany do zwrotu kaucji gościowi
- 4.3. Gość zobowiązany jest zameldować się w dniu wyjazdu najpóźniej do godziny 11:00. Jeżeli gość nie opuści pokoju do godziny 11:00, hotel ma prawo obciążyć gościa opłatą za kolejny dzień pobytu, chyba że uzgodniono inaczej.
- 4.4. W przypadku, gdy gość posiada potwierdzoną rezerwację i wpłaconą kaucję, a hotel z ważnych powodów nie zapewnia noclegu, hotel jest zobowiązany do zapewnienia gościowi odpowiedniego alternatywnego noclegu na koszt hotelu.
- 4.5. Hotel zastrzega sobie prawo, w wyjątkowych przypadkach, do zaoferowania gościom zakwaterowania innego niż pierwotnie uzgodnione, o ile nie różni się ono znacząco od potwierdzonej rezerwacji.
- 4.6. Hotel odpowiada za szkody wyrządzone w przedmiotach wniesionych lub odstawionych, a

- przedmioty wniesione w tym celu przez jednego z pracowników hotelu są wnoszone.
- 4.7. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za biżuterię, pieniądze lub inne wartościowe przedmioty przechowywane poza sejfem hotelowym.
 - 4.8. Gość ma prawo do świadczenia wszystkich usług, które zostały uzgodnione w potwierdzonym zamówieniu. W przypadku uzgodnienia niepełnego wyżywienia korzystanie z tych usług rozpoczyna się wieczorem w dniu przyjazdu od godziny 18.00.
 - 4.9. Goście nie mogą spożywać własnych posiłków i napojów na terenie hotelu. O ile z góry nie uzgodniono inaczej na piśmie, spożywanie własnych posiłków i napojów jest uważane za istotne naruszenie umowy oraz Ogólnych Warunków, co pozwala hotelowi na natychmiastowe rozwiązanie umowy z gościem (odstąpienie od umowy) bez zwrotu pieniędzy.
 - 4.10. W hotelu nie wolno korzystać z własnych urządzeń elektrycznych, z wyjątkiem golarki, suszarki do włosów, środków higieny osobistej i tym podobnych.
 - 4.11. Hotel może przedłużyć pobyt gościa tylko wtedy, gdy hotel dysponuje wolnymi miejscami.
 - 4.12. Recepcja wezwie karetkę pogotowia na życzenie. Hotel ma prawo dochodzić od gościa wymaganej rekompensaty pieniężnej za poniesione przez hotel wydatki związane z leczeniem gościa.
 - 4.13. Stosunek umowny między gościem a hotelem kończy się w dniu wyjazdu poprzez opłacenie rachunku końcowego. Gość zobowiązany jest do uregulowania rachunku na miejscu gotówką lub kartą kredytową
 - 4.14. W przypadku, gdy gość zakończy swój pobyt wcześniej niż uzgodniono w rezerwacji, hotel ma prawo obciążyć gościa za cały umowny pobyt.
 - 4.15. Gość odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone przez niego podczas pobytu. Jeżeli szkoda została spowodowana przez dziecko, odpowiedzialność ponosi opiekun prawny dziecka.
 - 4.16. Jeżeli gość nie zapłaci ostatniego rachunku, hotel ma prawo zatrzymać wszystkie rzeczy, które gość wniósł do hotelu.
 - 4.17. Hotel jest uprawniony do wypowiedzenia gościowi pobytu i odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym i bez prawa gościa do zwrotu jakichkolwiek pieniędzy, nawet jeśli:
 - gość umyślnie lub niedbale niszczy mienie hotelowe,
 - zachowuje się niezgodnie z zasadami dobrego zachowania społecznego i moralności,
 - swoim zachowaniem nęka innych gości,
 - stan zdrowia gościa zagraża zdrowiu innych gości i personelu,
 - z powodu siły wyższej. V prípade sťažnosti je hosť túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným *Reklamačným poriadkom* hotela.
 - 4.18. Hotel ma prawo do sprawdzenia pokoju Gościa w trakcie jego pobytu oraz dopilnowania, aby pokój był posprzątany zgodnie z przepisami higienicznymi.
 - 4.19. W przypadku stwierdzenia przez hotel uszkodzenia wyposażenia hotelowego, niekonsumpcji lub kradzieży mienia hotelowego po wyjeździe gościa, hotel ma prawo obciążyć hotel tymi roszczeniami wynikającymi z powyższych faktów po zawiadomieniu gościa o jego karcie kredytowej lub wydaniu i wystaniu rachunku na adres gościa.
 - 4.20. Gość jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego Regulaminu Hotelu.

5. Odpowiedzialność za szkody

- 5.1. W przypadku naruszenia obowiązku wynikającego ze zobowiązania, kontrahent zobowiązany jest do naprawienia szkody wyrządzonej drugiej stronie, chyba że udowodni, że naruszenie obowiązku zostało spowodowane okolicznościami wyłączającymi odpowiedzialność.
- 5.2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za szkody spowodowane pogorszeniem stanu, uszkodzeniem lub zniszczeniem wyposażenia i mienia hotelu przez osoby uczestniczące w zleconej przez Klienta imprezie w hotelu.

6. Ochrona danych osobowych

Ustugodawca zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz Ustawą nr. 18/2018 Dz. w sprawie ochrony danych osobowych robi wszystko, co niezbędne, aby zapewnić przestrzeganie tych przepisów, a klient oświadcza, że zapoznał się z prawami i obowiązkami związanymi z gromadzeniem i przetwarzaniem danych osobowych wynikających z tej ustawy. Jednocześnie klient udziela dostawcy zgody na przetwarzanie danych osobowych wskazanych w zamówieniu w celu zabezpieczenia i świadczenia zamówionych usług oraz w celu wykonania obowiązków nałożonych ww. prawem, przez czas niezbędny do zabezpieczenia praw oraz obowiązki wynikające ze stosunku prawnego pomiędzy klientem a dostawcą. Wycofanie tej zgody może nastąpić w formie pisemnej z podaniem lub bez podania przyczyny. Klient jako osoba zainteresowana oświadcza, że jest świadomy swoich praw. Prawa klienta w związku z ochroną danych osobowych są określone w dokumencie Ochrona danych osobowych dostępnym na stronie www.regetovka.sk.

W Regetovke 01. 08. 2020