



**Ogólne Warunki Umów zakwaterowania i organizacji imprez (wydarzeń)
w Hotelach Diament Spółka Akcyjna
wprowadzone uchwałą Zarządu nr 01/01/2019 z dnia 07 stycznia 2019 roku**

Hotele Diament Spółka Akcyjna z siedzibą w Gliwicach, ulica Dąbrowskiego 50 44-100 Gliwice; której dokumentacja rejestrowa przechowywana jest w Sądzie Rejonowym w Gliwicach X Wydział Gospodarczy pod numerem wpisu KRS: 0000355866; NIP: 6450000606; o kapitale zakładowym w wysokości: 82 662 010,00 złotych, opłaconym w całości, zwane dalej Hotele Diament, poprzez niniejsze Ogólne Warunki Umów, określa ogólne zasady umów zakwaterowania i organizacji imprez przez Hotele Diament. Ogólne Warunki Umów stanowią podstawową bazę reguł, kształtujących relacje pomiędzy stronami.

Rozdział 1 Definicje

1. „OWU” – oznacza niniejsze Ogólne Warunki Umów Zakwaterowania i Organizacji Imprez w Hotelach Diament.
2. „hotel” – oznacza obiekt hotelowy lub zespół takich obiektów z dostępną infrastrukturą, do którego tytułu prawny posiadają Hotele Diament.
3. „klient” – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną, albo jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która zawarła umowę zakwaterowania lub organizacji imprezy z Hotele Diament.
4. „strony” - rozumie się przez to Hotele Diament i klienta.
5. „gość” – oznacza osobę fizyczną korzystającą z usług oferowanych w wybranym hotelu w ramach umowy zakwaterowania.
6. „uczestnik” – oznacza osobę fizyczną korzystającą z usług oferowanych w wybranym hotelu Hoteli Diament w ramach umowy organizacji imprezy;
7. „impreza” lub „wydarzenie” – oznacza zamówienie przez klienta sal i pomieszczeń w celu organizacji imprezy i jej organizację przez Hotele Diament lub przez klienta, które mogą ale nie muszą być związane z usługą gastronomiczną,
8. „zakwaterowanie” – oznacza wynajem pokoi hotelowych.
9. „odroczone płatność” - oznacza płatność, która ma nastąpić po dniu rozpoczęcia realizacji w ciągu ustalonego okresu czasu.
10. „zamówienie grupowe” – oznacza rezerwację na więcej niż 15 osobonocy lub 10 pokojonocy.

Rozdział 2 Postanowienia Ogólne

1. O ile Strony nie postanowiły inaczej w treści Umowy, w tym także zawartej przez portale rezerwacyjne lub Zamówienia, zapisy niniejszych OWU mają bezpośrednie zastosowanie do Umów czy Zamówień złożonych Hotelom Diament i wiążą Strony w poniższym brzmieniu.
2. OWU są integralną częścią Umów zawieranych przez klienta z Hotelami Diament i Zamówień składanych przez klienta Hotelom Diament. Jeśli OWU nie zostały dołączone do Umowy lub

Zamówienia, to klient jest związany OWU w brzmieniu obowiązującym w wersji opublikowanej w dniu zawarcia Umowy lub złożenia Zamówienia na stronie Hotele Diament pod adresem: www.hotelediament.pl.

3. Żadne ogólne warunki umów klienta nie mogą być użyte dla relacji kontraktowych opartych na Umowie, Zamówieniu, której OWU są integralną jej częścią, chyba że Hotele Diament wyrażą odrębną pisemną zgodę na treść takich warunków klienta.

4. W szczególności, klient potwierdza że, w przypadku podpisania przezeń Umowy, złożenia Zamówienia z dołączeniem lub przywołaniem jakichkolwiek warunków dodatkowych, jeżeli Umowa lub Zamówienie zostało uprzednio podpisane przez Hotele Diament, wymienione ogólne warunki klienta lub inne ogólne warunki handlowe będą obowiązywać tylko w takim zakresie, w jakim zostaną one pisemnie zatwierdzone uprzednio przez Hotele Diament.

5. Umowa lub Zamówienie z klientem zawarta powinna być w formie pisemnej podpisanej przez obie Strony, z tym zastrzeżeniem, że Umowa może zostać zawarta poprzez przyjęcie Zamówienia klienta przez Hotele Diament, w tym przez systemy informatyczne.

6. W przypadku, gdy rezerwacji zakwaterowania lub imprezy dokonuje na rzecz klienta osoba trzecia, osoba ta ponosi względem Hotelu Diament odpowiedzialność solidarną z klientem jako stroną rezerwującą.

7. Zamówienie powyżej 20'000,00 PLN netto lub z odroczonym terminem płatności wymaga akceptacji przez Zarząd spółki Hotele Diament S.A.

8. Zamówienie grupowe potwierdzone przez recepcję hotelu nie jest wiążące dla Hotele Diament.

Rozdział 3 Usługi, ceny, płatności, rachunek

1. W przypadku zawarcia Umowy: w formie przyjęcia Zamówienia przez Hotele Diament obowiązują ceny określone przez Hotele Diament w Zamówieniu; umowy pisemnej -obowiązują ceny wskazane w Umowie; dorozumianej lub ustnej - obowiązują ceny zgodnie z aktualnym cennikiem danego hotelu.

2. Uzgodnione ceny są cenami netto, do których zostanie doliczony podatek od towarów i usług według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury. W przypadku cen wynikających z cennika ceny są cenami brutto.

3. Uzgodnione ceny nie zawierają opłaty uzdrowskiej, płatnej według obowiązujących stawek w dacie korzystania z usług, bezpośrednio w hotelu, w przypadku gdy Hotele Diament mają obowiązek pobrać taką opłatę na rzecz gminy, w której znajduje się hotel.

4. W przypadku opóźnienia w zapłacie Hotele Diament mogą naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie lub odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych.

5. Rozporządzanie pokojami pod jakimkolwiek tytułem prawnym lub faktycznym innym niż uzgodnione przez klienta z Hotelami Diament, w tym w szczególności podnajem, poddzierżawa, użyczenie przydzielonych pokoi, innych pokoi, pomieszczeń przez gości jest niedozwolone.

6. Zaproszenia przez klientów lub gości do budynku hotelu, w tym pokoi, na wywiady i wydarzenia sprzedażowe i podobne wymagają uprzedniej pisemnej zgody Hotelu Diament.
7. Zawierając Umowy lub przyjmując Zamówienia Hotele Diament mogą żądać od klienta wpłaty odpowiedniej zaliczki, zadatku lub zabezpieczenia w formie gwarancji na karcie kredytowej, podpisania aplikacji kredytowej lub w innej podobnej lub uzgodnionej przez Strony formie.
8. W przypadku nieuregulowania zaliczki, zadatku lub nieudzielenia zabezpieczenia w formie przewidzianej w punkcie 7 w terminie uzgodnionym przez Strony, Hotele Diament mają prawo, odstąpić od Umowy lub Zamówienia.
9. W każdym przypadku formy zabezpieczenia płatności muszą być zaakceptowane przez Hotele Diament - pod rygorem prawa Hotelu Diament odmowy jego przyjęcia.
10. W uzasadnionych przypadkach (np. zaległości płatnicze klienta lub rozszerzenia zakresu Umowy lub Zamówienia) Hotele Diament mogą uzależnić zawarcie Umowy lub przyjęcie Zamówienia w tym zakresie od zwiększenia kwoty zaliczki lub zabezpieczenia – do kwoty przewidywanych kosztów tego rozszerzenia.
11. Klient ani gość nie nabywa roszczenia o dostępność danego konkretnego pokoju, chyba że hotel potwierdził dostępność tego pokoju na piśmie.
12. Pokoje są dostępne dla klientów i gości w godzinach ustalonych w danym hotelu (doba hotelowa). Klientowi lub gościowi nie przysługuje roszczenie o wcześniejszą dostępność pokoi. Zameldowanie przed godziną rozpoczęcia doby hotelowej w dniu przyjazdu oraz wymeldowanie po godzinie doby hotelowej w dniu wyjazdu jest uzależnione od dostępności wolnych pokoi. Wcześniejsze zameldowanie, jak i wymeldowanie wymaga zgłoszenia przez klienta i pisemnego potwierdzenia takiej możliwości ze strony hotelu.
13. W przypadku opuszczenia pokoi po zakończeniu doby hotelowej w dniu wyjazdu Hotele Diament mają prawo naliczyć opłaty w wysokości do 50% ceny za pokój z tytułu dodatkowego wykorzystania pokoju w przypadku jego nieopuszczenia do 2 godzin po zakończeniu doby hotelowej w dniu wyjazdu, a w przypadku opuszczenia pokoju po więcej niż 2 godzinach po zakończeniu doby hotelowej w dniu wyjazdu w wysokości do 100% ceny za pokój według cennika danego hotelu, a klient jest obowiązany je uiścić.
14. Zasady korzystania z hotelu określa regulamin danego hotelu.

Rozdział 4 Rezygnacja, odstąpienie

1. W przypadku, gdy Strony wyraźnie na piśmie uzgodniły prawo klienta do odstąpienia od Umowy zakwaterowania albo wydarzenia lub Zamówienia zakwaterowania albo wydarzenia i termin odstąpienia przez klienta bez ponoszenia przez klienta opłat (bezkosztowa anulacja usług), klient może odstąpić od Umowy lub Zamówienia w tym terminie. Prawo klienta do odstąpienia od Umowy lub Zamówienia wygasa w przypadku niewykonania tego prawa w ustalonym terminie.
2. W przypadku, gdy uzgodniono, że klient może odstąpić od Umowy lub Zamówienia w określonym terminie nie ponosząc z tego tytułu kosztów, Hotele Diament także mogą odstąpić od Umowy lub Zamówienia w tym terminie.

3. Po terminie, w którym zastrzeżono możliwość odstąpienia od umowy (tj. po terminie umożliwiającym bezkosztową anulację usług) złożone przez klienta oświadczenie o odstąpieniu od umowy, rezygnacji czy anulacji usług nie jest skuteczne – w takim przypadku Hotele Diament obciążają klienta opłatą za anulację w wysokości do 100% ceny anulowanych usług, określonych w Umowie lub Zamówieniu, chyba że ich pisemne postanowienia stanowią inaczej. Opłata za anulację usług stanowi świadczenie wzajemne za zapewnienie przez Hotele Diament świadczenia zamówionych usług.

4. Dokonana przez klienta zmiana terminu zakwaterowania lub wydarzenia, o ile Hotele Diament nie wyrażą na to zgody, jednoznaczna jest z anulacją usług.

5. Hotele Diament mogą odstąpić od Umowy lub Zamówienia w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:

- a. siły wyższej, w tym katastrof naturalnych i innych okoliczności, za które Hotele Diament nie ponoszą odpowiedzialności, a które uniemożliwiają wykonanie Umowy lub Zamówienia;
- b. dokonania rezerwacji pokoi lub wydarzenia z wykorzystaniem wprowadzających w błąd lub fałszywych informacji co do faktów o istotnym znaczeniu, np. tożsamości klienta lub celu pobytu;
- c. istotnego naruszenia przez klienta niniejszych OWU;
- d. likwidacji hotelu, niemożliwości zagwarantowania odpowiedniego zakwaterowania lub obiektów do organizacji wydarzenia ze względu na remont hotelu lub inne zdarzenia dotyczące hotelu.

6. Wpłacona przez klienta zaliczka podlega zaliczeniu na poczet należności przysługujących z tytułu wykonania przedmiotu Umowy lub w przypadku dokonania anulacji usług, na poczet należnej opłaty za anulację.

Rozdział 5 Lista gości lub uczestników, zmiany listy gości lub uczestników i zmiany miejsca zakwaterowania lub wydarzenia

1. Ostateczna lista gości lub uczestników musi zostać określona na co najmniej 5 dni roboczych przed dniem zakwaterowania lub wydarzenia, chyba że Umowa lub Zamówienie stanowi inaczej. W przypadku, gdy liczba gości lub uczestników faktycznie jest większa niż określona w Umowie lub Zamówieniu, cena końcowa zostanie wyliczona na podstawie faktycznej liczby gości lub uczestników i cen jednostkowych ustalonych w Umowie lub Zamówieniu albo według cennika hotelowego według wyboru Hotelu Diament.

2. Zmiana liczby gości lub uczestników wydarzenia przez klienta w stosunku do uzgodnionych w Umowie lub Zamówieniu wymaga zgody Hotelu Diament wyrażonej na piśmie. W przypadku nie przybycia gości lub uczestników wydarzenia nie wpływa to na obniżenie ceny i nie rodzi po stronie klienta jakichkolwiek roszczeń o jej obniżenie.

3. W przypadku, gdy liczba uczestników zmniejszy się o więcej niż 15%, Hotele Diament mogą zamienić uzgodnione pomieszczenia na inne, pod warunkiem, że wielkość nowych pomieszczeń jest odpowiednia dla ostatecznej liczby uczestników, a standard wyposażenia pomieszczeń jest porównywalny.

4. W razie konieczności Hotele Diament mogą przenieść wydarzenie do innego pomieszczenia porównywalnej wielkości i standardu, o ile w Umowie lub Zamówieniu nie postanowiono inaczej. Pomieszczenie to, w uzasadnionych przypadkach, może znajdować się w innym hotelu o porównywalnym standardzie.
5. W przypadku, gdy wydarzenie potrwa dłużej niż do godz. 4:00 dnia następnego Hotele Diament są uprawnione do naliczenia dodatkowych opłat w wysokości do 10% wynagrodzenia ustalonego w Umowie lub Zamówieniu.
6. Umieszczanie przez klienta jakiegokolwiek ekspozycji w holu, korytarzach lub w lobby hotelu, przed hotelem jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Hotelu Diament.
7. Jedzenie i napoje dla wydarzeń dostarczają wyłącznie Hotele Diament. Ewentualne wyjątki od tej reguły wymagają uprzedniego pisemnego uzgodnienia Stron, z tym, że w takim wypadku Hotele Diament są uprawnione do naliczenia dodatkowej opłaty.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za przydatność do spożycia nie dostarczanego przez Hotele Diament jedzenia i napoi. Hotele Diament nie ponoszą odpowiedzialności za szkody wynikłe w związku ze spożyciem jedzenia i napoi nie dostarczanych przez Hotele Diament, w tym osób trzecich.
9. Hotele Diament nie ponoszą odpowiedzialności za przydatność do spożycia jedzenia zabranego z hotelu po zakończeniu wydarzenia lub wyniesionego z hotelu.
10. W przypadku stwierdzenia wniesienia własnych napojów, w tym alkoholu, Hotele Diament mają prawo obciążyć Klienta opłatą korkową w wysokości aktualnie obowiązującej w Hotelu, liczoną od ilości gości/uczestników wydarzenia wskazanych w umowie. Klienta obciąża obowiązek zapłaty opłaty korkowej, również gdy napoje wniesione zostaną przez gości lub uczestników wydarzenia bez jego wiedzy.
11. W przypadku gdy czas trwania bankietu/ wydarzenia/ wynajmu sali przekroczy ustaloną przy negocjowaniu warunków umowy i zawartą w Umowie lub w Zamówieniu liczbę godzin, Hotele Diament są uprawnione do naliczenia dodatkowej opłaty w wysokości aktualnie obowiązującej w Hotelu, za każdą rozpoczętą godzinę.
12. Warunki określone w Umowie zawartej pomiędzy Hotele Diament a Klientem, co do liczby gości lub uczestników, zmiany liczby gości lub uczestników i zmiany miejsca zakwaterowania lub wydarzenia i terminów możliwych zmian mają charakter nadrzędny względem warunków określonych w OWU.

Rozdział 6 Wyposażenie techniczne

1. W przypadku, gdy Hotele Diament zapewniają klientowi, na jego wniosek, sprzęt techniczny lub inny sprzęt, klient ponosi pełną odpowiedzialność za jego uszkodzenie, chyba że sprzęt będzie obsługiwany przez personel Hotelu lub za jego utratę.
2. Wykorzystanie sprzętu elektrycznego należącego do klienta lub osób trzecich upoważnionych przez klienta z użyciem sieci elektrycznej hotelu wymaga uprzedniej pisemnej zgody Hotelu Diament. Za wszelkie szkody związane z zakłóceniami lub uszkodzeniem sprzętu technicznego hotelu spowodowane przez taki sprzęt odpowiedzialność ponosi klient. Hotele Diament mogą

naliczyć po cenie zryczałtowanej koszty zużycia energii wynikłe ze stosowania sprzętu, o którym mowa powyżej.

Rozdział 7 Materiały dekoracyjne, elementy wystawiennicze

1. Materiały dekoracyjne, elementy wystawiennicze i inne wystawiane przez klienta w ramach wydarzeń, w tym rzeczy osobiste klienta, który sam nie jest gościem hotelu oraz rzeczy osobiste uczestników nie będących gośćmi hotelu przechowywane są w pomieszczeniach, w których odbywa się wydarzenie lub w hotelu na wyłączne ryzyko klienta. Hotele Diament nie ponoszą odpowiedzialności za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie takich przedmiotów, chyba że szkoda powstała w wyniku rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania obsługi hotelu.

2. Wniesione przez klienta materiały dekoracyjne i wystawiennicze muszą spełniać wymogi przeciwpożarowe. Hotele Diament mogą zażądać od klienta przedstawienia stosownego dokumentu w tym zakresie. W przypadku, gdy klient nie uczyni zadość takiemu żądaniu, Hotele Diament mogą usunąć i przechować materiały dekoracyjne na koszt i ryzyko klienta. Za wszelkie szkody związane z tymi elementami odpowiedzialność ponosi klient.

3. Hotele Diament zastrzegają sobie prawo żądania natychmiastowego usunięcia materiałów dekoracyjnych i wystawienniczych klienta w przypadku, gdy ich treść jest obraźliwa, sprzeczna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub powszechnie przyjętymi normami społecznymi albo mogłaby narażać wizerunek Hotelu Diament lub hotelu. W przypadku ich nieusunięcia przez klienta Hotele Diament mogą je usunąć na koszt i ryzyko klienta.

4. Wszelkie elementy wystawiane i inne przedmioty wniesione przez klienta lub uczestników wydarzenia podlegają niezwłocznemu usunięciu po zakończeniu wydarzenia. W przypadku, gdy klient nie dokona ich niezwłocznego usunięcia, Hotele Diament mogą je usunąć i przechować na koszt i ryzyko klienta. W przypadku, gdy przedmioty pozostaną w pomieszczeniu, w którym odbyło się wydarzenie, Hotele Diament mogą naliczyć opłaty w wysokości do 10% wynagrodzenia ustalonego w Umowie lub Zamówieniu.

Rozdział 8 Odpowiedzialność

1. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone w hotelu (w jego wyposażeniu), szkody poniesione przez personel hotelu, innych gości hotelu, zawinione przez klienta, gości lub uczestników lub personel klienta. Hotele Diament mogą żądać od klienta ustanowienia odpowiedniego zabezpieczenia (np. ubezpieczenie, kaucja, gwarancja).

2. Klient zobowiązuje się do pokrycia dodatkowych kosztów usług wykorzystanych przez swoich uczestników lub gości (np. telefon, parking, płatna telewizja, pralnia, dodatkowe usługi gastronomiczne itp.), które nie były ujęte w Umowie lub Zamówieniu, na podstawie przedstawionego przez Hotele Diament wykazu usług, uwzględniającego czas ich świadczenia, koszt, a także dane osoby, która zleciła ich wykonanie, a w przypadku, gdy będzie to niemożliwe, numer pokoju, w którym dana usługa była świadczona, lub w przypadku skorzystania z parkingu, numer rejestracyjny pojazdu. Powyższe zobowiązanie nie ma zastosowania w sytuacji, gdy usługi te zostały opłacone przez poszczególnych uczestników lub gości w hotelu.

3. W przypadku, gdy podczas pobytu grupy klienta w hotelu, klient będzie organizował imprezę towarzyszącą (koncert lub inne wykonanie utworów literackich, dramatycznych, muzycznych,

pantomimicznych, słowno-muzycznych, pokaz filmów, dyskotek, czy wystaw, itp.), klient zobowiązany jest do zawarcia na własny koszt i ryzyko stosownej umowy licencyjnej oraz dokonania odpowiednich opłat na rzecz organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi w odniesieniu do twórców, producentów i wykonawców.

4. W przypadku wad w usługach świadczonych przez Hotele Diament klient zobowiązany jest do poinformowania o nich Hotelu Diament niezwłocznie, tak aby personel hotelu mógł natychmiast usunąć wady lub zapewnić dostawę albo świadczenie usługi w sposób zgodny z Umową lub Zamówieniem, jeżeli wady te faktycznie wystąpiły. W przypadku, gdy działanie takie jest niemożliwe ze względu na charakter wady, przerwy lub z innych istotnych powodów, powiadomienie o wystąpieniu wady musi zostać przekazane Hotelom Diament najpóźniej do czasu dokonywania zwrotu pomieszczenia lub wymeldowania gości.

5. Reklamacje klient powinien zgłosić hotelowi na piśmie nie później niż w ostatnim dniu pobytu, przed opuszczeniem hotelu.

6. Hotele Diament rozpatrują reklamacje w terminie 7 dni od ich otrzymania od klienta.

7. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowej zapłaty wynagrodzenia należnego Hotelom Diament.

8. Wyłącza się roszczenia ze strony klienta o odszkodowanie za utracone korzyści.

9. Hotele Diament zastrzegają sobie prawo do natychmiastowej interwencji, przerwania wydarzenia lub jego modyfikacji, jeśli stwierdzą, że zostały naruszone przepisy przeciwpożarowe lub inne przepisy bezpieczeństwa.

10. W przypadku, gdy klientowi zostanie przydzielone miejsce do przechowywania rzeczy w garażu hotelowym lub na parkingu hotelowym, nie oznacza to nawiązania pomiędzy Stronami umowy przechowania.

Rozdział 9 Postanowienia końcowe

1. W przypadku, gdy na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Zamówienia przez klienta szkoda Hotelu Diament przekroczy wartość naliczanych z tego tytułu kar umownych, to Hotele Diament mają prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu cywilnego.

2. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonywania Umowy lub Zamówienia Strony zobowiązują się rozwiązywać w sposób polubowny, a jeżeli strony nie zawrą porozumienia, sądem właściwym będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Hotelu Diament.

3. Prawem właściwym dla Umowy lub Zamówienia i wszelkich ewentualnych sporów z nimi związanymi jest prawo polskie, językiem właściwym jest język polski.

4. Zmiany postanowień Umów lub Zamówienia oraz ich rozwiązanie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że w ich treści postanowiono inaczej.

5. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych OWU okażą się być sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub staną się nieskuteczne, fakt ten pozostanie bez wpływu na skuteczność pozostałych postanowień OWU.

6. Jeżeli którekolwiek z postanowień Umowy będzie lub stanie się nieważne lub niewykonalne, nie będzie to mieć żadnego wpływu na ważność i wykonalność niniejszej Umowy jako całości. Strony zgadzają się zastąpić takie nieważne lub niewykonalne postanowienie postanowieniem ważnym i wykonalnym, które będzie możliwie jak najdokładniej odzwierciedlać założenia takiego nieważnego lub niewykonalnego postanowienia