

OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE ŚWIADCZENIA USŁUG NOCLEGOWYCH I ICH POŚREDNICTWA

I. Warunki prawne; zobowiązania umowne oraz odpowiedzialność Europastadt GörlitzZgorzelec GmbH

1. Die Europastadt GörlitzZgorzelec GmbH, zwana dalej „EGZ”, pośredniczy w usługach obiektów noclegowych (hoteli, zajazdów, pensjonatów, kwater prywatnych, mieszkań turystycznych, zwane dalej „BHB”) w Görlitz. Przy zawieraniu z gościem umowy o świadczeniu usług noclegowych EGZ występuje jako przedstawiciel BHB. Sama umowa o zakwaterowaniu zawierana jest pomiędzy gościem a BHB. Niżej wymienione warunki regulują zarówno kwestię pośrednictwa EGZ, jak również sposób zawarcia oraz treść umowy o zakwaterowaniu pomiędzy gościem a BHB.
2. EGZ jako pośrednik i przedstawiciel nie ponosi odpowiedzialności prawnej za świadczone przez BHB usługi oraz poprawności jego danych i informacji.
3. Odpowiedzialność EGZ wobec gościa zachodzi tylko w przypadku umyślnego i rażącego naruszenia zobowiązań przez EGZ lub jej przedstawiciela prawnego wzgl. przedstawiciela, któremu powierzono wykonanie zobowiązania w ramach czynności pośrednictwa. To ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania w przypadku narażenia na utratę życia, uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia gościa lub osób współzobowiązanych zgodnie z pkt. II.2. Ponadto nie ma zastosowania w przypadku naruszenia przez EGZ zasadniczych zobowiązań wynikających z umowy, których wykonanie jest niezbędne do osiągnięcia celu umowy (obowiązki kardynalne).

II. Rezerwacja; zawieranie umów

1. Rezerwacja dokonywana z EGZ stanowi wiążące zobowiązanie gościa do zawarcia z EGZ umowy o pośrednictwie oraz umowy o zakwaterowanie z BHB.
2. Rezerwacja może być wykonana pisemnie, ustnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną. Jeśli gość jednoznacznie i oddzielnie dla każdego podejmuje odpowiednie zobowiązanie, rezerwacja jest zobowiązująca także dla wszystkich tam wymienionych osób.
3. Umowa o pośrednictwie i o zakwaterowaniu zostają zawarte poprzez potwierdzenie rezerwacji przez EGZ, która jest skuteczną niezależnie od formy, w jakiej nastąpiła. Z reguły jednak EGZ przekazuje potwierdzenie rezerwacji w formie tekstowej (pisemnie, faksem lub poprzez e-mail). W przypadku rozbieżności pomiędzy rezerwacją a potwierdzeniem rezerwacji, umowy o pośrednictwie i o zakwaterowaniu zostają zawarte według treści potwierdzenia rezerwacji, jeżeli gość w ciągu 5 dni od jej otrzymania jednoznacznie lub poprzez milczącą zgodę ją potwierdzi (np. poprzez dokonanie zapłaty lub zaliczki). Dotyczy to również sytuacji, gdy gość otrzymał wcześniej od EGZ specjalną ofertę.

III. Warunki umowy o zakwaterowaniu zawieranej pomiędzy gościem a BHB

Warunki wymienione w tym pkt. III mają zastosowanie w przypadku przekazania gościowi pokoju przez BHB w formie najmu oraz odnośnie wszystkich pozostałych świadczonych przez BHB na rzecz gościa usług i dostaw.

1. Uwagi ogólne

- a) Podnajem w całości lub części przekazanego pokoju oraz korzystanie z niego przez inną osobę w celach noclegowych może nastąpić po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody BHB.
- b) Warunki handlowe gościa nie mają zastosowania, chyba że zostanie to jednoznacznie pisemnie uzgodnione.

2. Świadczenia, ceny, płatność, potrącenie

- a) BHB jest zobowiązany do przygotowania zarezerwowanego przez gościa pokoju i do wykonania uzgodnionych usług.
- b) Gość jest zobowiązany wnieść opłatę na rzecz BHB, w cenie ustalonej za udzielenie pokoju i ewentualne inne usługi świadczone przez BHB. Dotyczy to również zamówionych przez gościa usług i wydatków BHB na rzecz podmiotów trzecich.
- c) Ceny uzgodnione w potwierdzeniu rezerwacji od EGZ zawierają odpowiednią ustawową stawkę podatku. Jeżeli okres pomiędzy zawarciem umowy a jej realizacją przekracza 4 miesiące i wzrasta cena ogólnie wyliczona przez BHB za tego rodzaju usługę, możliwa jest podwyżka, odpowiednio do ustalonej umownie ceny, jednakże jedynie o 5%.
- d) Ponadto BHB może zmienić wysokość opłat, w przypadku gdy gość życzy sobie dodatkowe zmiany w ilości zarezerwowanych pokoi, w usługach świadczonych przez BHB lub czasie pobytu gości, a BHB wyraża na to zgodę.
- e) Gość uiszcza opłaty na rzecz BHB bezpośrednio w BHB (nie na rzecz EGZ). Rachunki wystawione przez BHB bez określonego terminu płatności należy opłacić w ciągu 10 dni od daty wpływu rachunku brutto. BHB jest uprawniony uznać powstałe należności w każdej chwili za wymagalne i zażądać niezwłocznej zapłaty. W przypadku opóźnienia w płatności BHB jest uprawniony do żądania odsetek w wysokości 8 punktów procentowych wzgl. – jeżeli gościem jest konsument – w wysokości 5 punktów procentowych ponad bazową stopę procentową zgodnie z § 247 BGB (*niemiecki kodeks cywilny*)
- f) BHB jest uprawniony, przy zawieraniu umowy lub później, przy uwzględnieniu uwarunkowań prawnych dotyczących imprez turystycznych, do żądania zapłaty stosownej kwoty zaliczki lub kaucji. Wysokość zaliczki oraz terminy płatności mogą być uwzględnione w formie pisemnej w umowie.
- g) Gość ma prawo tylko w przypadku niekwestionowanego i prawomocnego roszczenia dokonać potrącenia lub pomniejszenia z roszczenia BHB.

3. Odstąpienie ze strony gościa (odwołanie, anulowanie, niewykorzystanie)

- a) Odstąpienie gościa od zawartej z BHB umowy wymaga pisemnej zgody BHB. Jeżeli to nie nastąpi, to nawet w przypadku, gdy gość nie skorzysta z wymienionych w umowie świadczeń, należy dokonać zapłaty ceny umownej. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku naruszenia zobowiązań BHB do uwzględnienia praw, dóbr prawnych i interesów gościa, jeżeli nie można oczekiwać przez to dalszego związania umową.
- b) Jeżeli gość z BHB uzgodni pisemnie w umowie termin odstąpienia od umowy, gość ma prawo do tego czasu odstąpić od umowy, bez powodowania roszczeń o zapłatę i roszczeń odszkodowawczych ze strony BHB. Prawo do odstąpienia przez gościa wygasa, w chwili gdy nie skorzysta on ze swojego uprawnienia do pisemnego odstąpienia od umowy, a nie zachodzi przypadek wymieniony w lit. a) ust. 3.
- c) W przypadku pokoi, z których gość nie skorzystał, BHB może rozliczyć dochód z innego wynajmu pokoi oraz za nieponiesione koszty.
- d) BHB ma możliwość żądać w formie zryczałtowanej ceny umownej oraz potrącenia nieponiesionych kosztów. Gość jest w takim przypadku obowiązany do zapłaty przynajmniej 90% ceny umownej za nocleg bez śniadania, 80 % za nocleg ze śniadaniem oraz 60 % za opcję z pełnym wyżywieniem. Gość ma możliwość wykazania, że wobec BHB nie wystąpiły żadne szkody lub że wystąpiły szkody w wysokości znacząco niższej niż każdorazowo określony ryczałt.

4. Odstąpienie BHB

- a) Jeżeli zostało pisemnie ustalone, że gość ma prawo odstąpienia od umowy w określonym terminie, to BHB ze swojej strony ma prawo w tym okresie odstąpić od umowy, jeśli w tym czasie otrzyma zapytania od innych gości dotyczące tych zarezerwowanych pokoi oraz gość na zapytanie ze strony BHB nie rezygnuje ze swojego uprawnienia do odstąpienia od umowy.

- b) BHB ma również prawo do odstąpienia od umowy, gdy nie zostanie wpłacona żądana zaliczka zgodnie z pkt. 2, lit. f).
- c) Ponadto BHB ma prawo z rzeczowo uzasadnionego powodu odstąpić od umowy z uwagi na nadzwyczajne okoliczności, np.:
 - działanie siły wyższej albo innej okoliczności nie powstałej ze strony BHB, a mogącej spowodować niemożliwość wykonania umowy,
 - pokoje zostaną zarezerwowane na podstawie błędnych lub fałszywych danych o istotnym znaczeniu, np. odnośnie osoby gościa lub dotyczących powodu wynajmu,
 - BHB ma uzasadnione podstawy do założenia, że skorzystanie z świadczenia BHB może stworzyć zagrożenie dla prawidłowego funkcjonowania działalności gospodarczej, dla bezpieczeństwa lub wizerunku publicznego BHB, a nie wynika to z zarządzania i organizacji BHB.
 - zachodzi naruszenie zapisu w pkt. 1, lit. a)
- d) W przypadku uzasadnionego odstąpienia od umowy ze strony BHB goście nie przysługują prawo do odszkodowania.

5. Przygotowanie, przekazanie i zwrot pokoju

- a) Gość nie nabywa roszczenia do przygotowania konkretnych pokoi.
- b) Zarezerwowane pokoje są do dyspozycji gościa nie później niż do godz. 15.00 ustalonego dnia przyjazdu. Goście nie przysługują prawo do wcześniejszego przygotowania pokoi. Takie przygotowanie jest jednakże możliwe w przypadku poszczególnych BHB, które oferują je na życzenie. Taka możliwość istnieje tylko w sytuacji dokonania indywidualnych uzgodnień gościa z BHB wzgl. gościa z EGZ.
- c) W uzgodnionym terminie wyjazdu pokoje należy zdać BHB najpóźniej do godz. 11:00. Po tym czasie BHB może żądać, w wyniku opóźnionego zdania pokoju w związku z pozaumownym korzystaniem z pokoju do godz. 18:00 50% pełnej ceny katalogowej, od godz. 18.00 100%. Roszczenia gościa wynikające z umowy dotyczące przekazania pokoju nie mają tutaj zastosowania. Gość ma możliwość uzyskania potwierdzenia, że wobec BHB nie wystąpiły żadne lub wystąpiły nieznaczne szkody.
- d) Poszczególne BHB żądają na życzenie zwrotu pokoi dopiero o godz. 12.00 w dniu wyjazdu. Odstępstwo od powyższego zapisu w lit. c) jest jednak możliwe po dokonaniu uzgodnienia pomiędzy gościem a BHB wzgl. gościem a EGZ.
- e) Jeśli nie dokonano w indywidualnych przypadkach żadnych zmian, mają zastosowanie powyższe uregulowania. W szczególności w przypadku rezerwacji mieszkań turystycznych godziny przyjazdów i odjazdów nie rzadko różnią się od tych określonych w punktach b) i c). Gość w ramach rezerwacji jest w indywidualnych przypadkach informowany o odpowiednich porach.

6. Odpowiedzialność BHB

- a) BHB ponosi odpowiedzialność jako staranny kupiec z tytułu swoich zobowiązań wynikających z umowy. Roszczenia odszkodowawcze gościa są bezpodstawne, o ile nie doszło do szkody poprzez umyślne i rażące naruszenie zobowiązań przez BHB lub jego przedstawiciela prawnego lub przedstawiciela, któremu BHB powierzył wykonanie zobowiązania. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania w przypadku narażenia na utratę życia, uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia gościa lub osób współzobowiązanych zgodnie z pkt. II.2. Ponadto to ograniczenie nie ma zastosowania w przypadku naruszenia przez BHB zasadniczych zobowiązań wynikających z umowy, których wykonanie jest niezbędne do osiągnięcia celu umowy (obowiązki kardynalne). W przypadku braków lub nieprawidłowości w wykonaniu usług przez BHB, BHB powiadomiony przez gościa lub na jego niezwłocznie zgłoszone zastrzeżenie, podejmie starania o zadośćuczynienie. Gość jest obowiązany w miarę możliwości przyczynić się, aby zaradzić nieprawidłowościom i zminimalizować ewentualne szkody
- b) Za rzeczy wniesione odpowiada BHB wobec gościa zgodnie z przepisami (§§ 701 i nast. BGB – *niemiecki kodeks cywilny*), a zatem aż do stokrotności ceny za pokój, ale nie więcej niż 3.500 €, oraz za

- pieniądze, papiery wartościowe oraz kosztowności do kwoty 800 €. Roszczenia z tytułu odpowiedzialności nie przysługują, jeśli gość nie powiadomi o tym BHB niezwłocznie po uzyskaniu informacji o stracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu (§ 703 BGB – *niemiecki kodeks cywilny*).
- c) Jeżeli BHB posiada sejf do przechowywania przedmiotów wartościowych gości, można w takim sefcie przechowywać przedmioty tj. pieniądze, papiery wartościowe i kosztowności do wartości maksymalnie 7.500 €. BHB zaleca skorzystanie z tej możliwości.
- d) W przypadku, gdy gościowi oddane jest miejsce postojowe w garażu lub na parkingu należącym do BHB, także w formie odpłatnej, nie stanowi to faktu zawarcia umowy przechowania. Jeżeli na terenie należącym do BHB dojdzie do utraty lub uszkodzenia tam ustawionego lub zaparkowanego pojazdu oraz przedmiotów w nim się znajdujących, BHB nie ponosi odpowiedzialności, chyba że zachodzi umyślne i rażące naruszenie istniejących zobowiązań przez BHB lub jego przedstawiciela prawnego lub przedstawiciela, któremu BHB powierzył wykonanie zobowiązania.
- e) Usługa budzenia wykonywana jest przez BHB z największą starannością. Informacje, poczta oraz przesyłki dla gości są traktowane z dbałością. BHB tak samo wykonuje dostarczanie, przechowywanie i – na życzenie – za odpłatnością ponowne przesłanie. Zakres odpowiedzialności BHB jak powyżej w lit. a).

IV. Uzgodnienia wspólne

Niniejsze uzgodnienia dotyczą zarówno umowy o pośrednictwie pomiędzy gościem a EGZ jak również umowy o zakwaterowaniu pomiędzy gościem a BHB:

1. Przedawnienie

Wszystkie roszczenia gościa wobec EGZ wzgl. wobec BHB ulegają przedawnieniu po roku od ustawowo określonego terminu rozpoczęcia biegu przedawnienia. Nie dotyczy to przypadku, gdy roszczenia obejmują umyślne i rażąco niedbałe zachowanie EGZ lub BHB.

2. Postanowienia końcowe

- a) Zmiany lub uzupełnienia umowy, przyjęcie wniosku lub jego warunki handlowe wymagają formy pisemnej. Zmiany lub uzupełnienia dokonywane jednostronnie przez gościa są nieskuteczne.
- b) Miejscem wykonania świadczenia i dokonania zapłaty jest Görlitz.
- c) Wyłączna właściwość miejscowa sądu w obrocie handlowym – także w sprawach z zakresu prawa czekowego i dotyczącego obrotu papierami wartościowymi – jest Görlitz. O ile strona umowy spełnia warunki wynikające z § 38 ust. 2 ZPO (*niemiecki kodeks postępowania cywilnego*) oraz nie posiada właściwego sądu na terenie kraju, właściwym jest sąd w Görlitz.
- d) Umowa o pośrednictwie pomiędzy gościem a EGZ oraz umowa o zakwaterowaniu pomiędzy gościem i BHB sporządzone są wyłącznie zgodnie z prawem obowiązującym na terenie Republiki Federalnej Niemiec. Wykluczone jest zastosowanie prawa wynikającego z Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów oraz prawa kolizyjnego.
- e) W przypadku, gdy poszczególne postanowienia niniejszych ogólnych warunków handlowych są lub staną się nieskuteczne lub nieważne, nie narusza to skuteczności pozostałych postanowień. Na miejsce nieskutecznych postanowień, mają wtedy zastosowanie przepisy prawa.