

1. Zakres obowiązywania

Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe obowiązują w odniesieniu do wszystkich umów, których przedmiotem jest udostępnianie pokoi hotelowych jako zakwaterowania na zasadzie najmu i które są zawierane między TCO Gdansk Sp. z o.o. (The Cloud One) a osobą trzecią (gościem), a także w odniesieniu do wszystkich innych usług i dostaw realizowanych przez The Cloud One (umowa o zakwaterowanie gościa).

2. Rezerwacje

Poprzez dokonanie rezerwacji gość składa ofertę zawarcia umowy o zakwaterowanie. Jeżeli zarezerwowany pokój jest dostępny, The Cloud One wysyła gościowi potwierdzenie rezerwacji. Przyjęcie rezerwacji dokonanej przez gościa oznacza zawarcie umowy o zakwaterowanie między The Cloud One a gościem.

Oferty The Cloud One dotyczące dostępnych pokoi nie są wiążące i wymagają potwierdzenia. The Cloud One może według własnego uznania odmówić zawarcia umowy o zakwaterowanie gościa.

Gościowi nie przysługuje roszczenie o skorzystanie z usługi noclegowej w konkretnym pokoju. The Cloud One zastrzega sobie prawo do zdefiniowania standardowych w branży ograniczeń, takich jak minimalne długości pobytu, gwarancje rezerwacji lub zaliczki na poczet rezerwacji określonych terminów.

3. Terminy anulowania rezerwacji

Rezerwacja jest gwarantowana, jeśli gość potwierdzi płatność za usługę zakwaterowania poprzez podanie numeru karty kredytowej. Rezerwację gwarantowaną można anulować bezpłatnie do godziny 18:00 w dniu przyjazdu (należy podać numer rezerwacji). Po godzinie 18:00 anulowanie jest wykluczone, a The Cloud One zachowuje prawo do uzgodnionego wynagrodzenia pomniejszonego o wszelkie zaoszczędzone wydatki. To samo obowiązuje w przypadku niepojawienia się gościa (no show). Jeżeli gwarantowana rezerwacja została dokonana na okres kilku dni, w razie niepojawienia się gościa druga noc i kolejne zostają anulowane, a gość traci prawo do zakwaterowania na kolejne noce.

Zwykle rezerwacje, tzn. rezerwacje, za które gość nie zagwarantował jeszcze płatności, są ważne do godziny 18:00 w dniu przyjazdu. Po godzinie 18:00 rezerwacja wygasa automatycznie i bezpłatnie. The Cloud One ma prawo wynająć zarezerwowany pokój innej osobie.

4. Ceny noclegu oraz pozostałe ceny

Obowiązują ceny podane przez The Cloud One w momencie zawarcia umowy. Obowiązujące ceny są cenami całkowitymi brutto i zawierają wszystkie ustawowe podatki, opłaty oraz należności. Ceny nie zawierają opłat lokalnych, które gość jest zobowiązany uiścić zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa miejscowego, takich jak np. opłata klimatyczna.

The Cloud One zastrzega sobie prawo do odpowiedniego dostosowania cen w przypadku zmiany stawek podatków, opłat i należności, jak również w przypadku skutecznego nałożenia nowych, dotychczas nieznanymi stronom podatków, opłat i należności. W przypadku umów z konsumentami ma to zastosowanie, tylko jeżeli okres pomiędzy zawarciem umowy (potwierdzenie rezerwacji) a dostosowaniem umowy przekracza cztery miesiące.

5. Warunki płatności

Gość musi zawsze zapłacić cenę całej zarezerwowanej usługi noclegowej z góry, najpóźniej w dniu przyjazdu do hotelu. Wzajemne rozliczenie przez gościa jest wykluczone, chyba że potrącenie dotyczy bezspornego lub prawomocnego roszczenia. Akceptowanym środkiem płatniczym jest gotówka w złotych, karta EC, Master Card, Visa, Diners i American Express. Do przetwarzania płatności używamy metody 3D-Secure 2.0 w celu bezpiecznej i lepszej identyfikacji klientów. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych przy transakcjach płatniczych można znaleźć na stronie www.the-cloud-one.com/en/data-privacy/.

The Cloud One ma prawo zażądać od gościa odpowiedniego zabezpieczenia przy zawieraniu umowy, na przykład w formie gwarancji kartą kredytową. Zabezpieczenie służy zabezpieczeniu istniejących i przyszłych roszczeń, które gość jest winien z tytułu późniejszych rezerwacji i/lub skorzystania z dodatkowych usług lub innych świadczeń lub swojego zachowania.

6. Możliwości wykorzystania zarezerwowanych pokoi

Zarezerwowane pokoje są do dyspozycji gościa od godziny 15:00 w dniu przyjazdu i do godziny 12:00 w dniu wyjazdu. Na życzenie i w zależności od dostępności można z wyprzedzeniem umówić się z hotelem na późniejsze wymeldowanie (late check out). Jeśli hotel zgodzi się na późniejsze wymeldowanie, przysługuje mu prawo do pobrania opłaty w wysokości 50,00 PLN za każdą rozpoczętą godzinę dodatkowego korzystania z pokoju. W przypadku wyjazdów po godz. 15:00 naliczana jest pełna cena pokoju za dzień. Z umowy nie wynika prawo do późniejszego wymeldowania.

7. Odsprzedaż

Odsprzedaż/wynajem i/lub pośrednictwo w wynajmie zarezerwowanych pokoi jest dozwolona jedynie na podstawie uprzedniej pisemnej zgody The Cloud One. Również cesja oraz sprzedaż roszczeń wobec The Cloud One jest niedozwolona. W takich przypadkach The Cloud One ma prawo do anulowania rezerwacji, w szczególności jeśli w momencie cesji/sprzedaży gość złoży wobec osoby trzeciej nieprawdziwe oświadczenie o rodzaju rezerwacji lub płatności. Korzystanie z pokoju hotelowego w celach innych niż zakwaterowanie jest wyraźnie zabronione.

8. Odpowiedzialność The Cloud One

The Cloud One odpowiada za zawinione przez siebie szkody z tytułu utraty życia oraz uszczerbku na ciele i zdrowiu. Ponadto The Cloud One odpowiada za inne szkody wynikające z umyślnego lub rażąco niedbalnego naruszenia obowiązków przez The Cloud One, jak również za szkody wynikające z umyślnego lub nieumyślnego naruszenia typowych obowiązków umownych. Naruszenie obowiązków przez The Cloud One jest równorzędne z naruszeniem obowiązków przez jego przedstawicieli prawnych, pracowników lub pomocników. Dalsze roszczenia odszkodowawcze są wykluczone, chyba że niniejsze Ogólne Warunki Handlowe stanowią inaczej.

W przypadku wystąpienia zakłóceń lub uchybień w usługach The Cloud One, po powzięciu wiedzy przez The Cloud One lub po niezwłocznej skardze gościa The Cloud One postara się zaradzić zaistniałym problemom. Gość jest zobowiązany do wniesienia rozsądnego wkładu w usuwanie zakłóceń i minimalizowanie ewentualnych szkód. Ponadto gość jest zobowiązany do tego, aby na czas poinformować The Cloud One o możliwości wystąpienia nietypowo dużych szkód.

The Cloud One odpowiada za wniesione rzeczy zgodnie z przepisami prawa. Roszczenie wygasa, jeżeli gość nie zgłosi The Cloud One utraty, zniszczenia lub uszkodzenia przywiezionej rzeczy natychmiast po powzięciu wiedzy o utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu. Jeżeli gość chce wnieść do hotelu pieniądze, papiery wartościowe i przedmioty wartościowe o wartości powyżej 800 EUR lub inne przedmioty o wartości powyżej 3.500 EUR, wymaga to osobnej pisemnej umowy z The Cloud One.

Jeśli gościowi zostanie udostępnione miejsce parkingowe w garażu/na parkingu hotelowym, również za opłatą, nie stanowi to zawarcia umowy powierniczej. Na The Cloud One nie ciąży obowiązek monitorowania. The Cloud One odpowiada za wszelkie szkody w zakresie przepisów wymienionych w niniejszym punkcie 8. Gość jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia szkód oraz do zgłoszenia widocznych uszkodzeń w każdym przypadku przed opuszczeniem parkingu. The Cloud One nie odpowiada za szkody, za które winę ponoszą wyłącznie inni najemcy lub inne osoby trzecie.

Wszystkie roszczenia wobec The Cloud One podlegają przedawnieniu w ciągu jednego roku od początku ustawowego okresu przedawnienia. Nie dotyczy to roszczeń odszkodowawczych lub innych roszczeń z tytułu utraty życia oraz uszczerbku na ciele lub zdrowiu i/lub roszczeń wynikających z rażącego niedbalstwa lub umyślnego naruszenia obowiązków przez The Cloud One.

9. Zakończenie umowy o zakwaterowanie gościa

The Cloud One ma prawo do wypowiedzenia umowy o zakwaterowanie gościa z ważnego powodu. Ważny powód zachodzi w szczególności, jeżeli (i) siła wyższa lub inne okoliczności niezależne od The Cloud One uniemożliwiają realizację umowy, (ii) pokoje lub pomieszczenia zostaną w sposób zwiniony zarezerwowane na podstawie wprowadzających w błąd lub nieprawdziwych oświadczeń albo na podstawie ukrycia istotnych faktów; istotna może być przy tym tożsamość gościa, wypłacalność lub cel pobytu, (iii) The Cloud One ma uzasadniony powód, aby zakładać, że korzystanie z usługi może zagrozić sprawnemu funkcjonowaniu, bezpieczeństwu lub reputacji firmy The Cloud One i jej hotelu, przy czym odpowiedzialność za to leży poza obszarem kontroli lub organizacji The Cloud One; (iv) cel lub przyczyna pobytu jest niezgodna z prawem; lub (v) w przypadku odsprzedaży, dalszego wynajmu i/lub pośrednictwa w wynajmie (w odróżnieniu od pkt. 7).

W przypadku rozwiązania umowy o zakwaterowaniu przez The Cloud One zgodnie z niniejszym punktem 9 zwroty kosztów następują wyłącznie na zasadzie dobrowolności i po indywidualnej analizie każdego przypadku, o ile nie istnieje ustawy obowiązek zwrotu kosztów. Zwroty kosztów dokonywane są wyłącznie przelewem na konto prowadzone na nazwisko pierwotnego kontrahenta (gościa). Zwrot gotówki jest wykluczony, nawet jeśli pierwotna płatność została dokonana gotówką. Zwroty kosztów na rzecz osób trzecich lub na obce konta są niedopuszczalne. Przed dokonaniem zwrotu kosztów należy potwierdzić tożsamość gościa poprzez okazanie ważnego dokumentu tożsamości. Dane bankowe muszą zostać podane przez gościa na piśmie i potwierdzone, np. kartą bankową, wyciągiem z konta lub formularzem zwrotu kosztów.

10. Voucher

Voucher zakupiony w The Cloud One można wykorzystać na nocleg lub wizytę w hotelowym barze. Jeśli w przypadku płatności voucherem pozostaną na nim środki – zachowują one ważność i można je wykorzystać do innych płatności. Okres ważności vouchera wynosi 3 lata od daty jego wydania. Vouchery nie podlegają zwrotowi, odsprzedaży ani wymianie na gotówkę oraz nie mogą być wykorzystywane do płatności online. Osoba zamawiająca voucher jest zobowiązana do podania dokładnych danych (w szczególności adresu e-mail), na który ma zostać wysłany voucher oraz faktura.

Pouczenie o prawie do odstąpienia: Oświadczenia dotyczące vouchery można wycofać w ciągu 14 dni bez podania przyczyny, w dowolnej formie (listownie, faksem, e-mailem) lub, jeśli bon zostanie przekazany przed upływem terminu, również poprzez zwrot bonu. Termin rozpoczyna swój bieg po otrzymaniu niniejszego pouczenia w formie tekstowej, jednak nie przed otrzymaniem bonu przez odbiorcę. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy terminowe wysłanie oświadczenia o odstąpieniu lub bonu. Oświadczenie o odstąpieniu należy kierować do Motel One GmbH z dopiskiem: „Gutschein” na adres Tegernseer Landstraße 165, D - 81539 Monachium, faksem na numer: +49 89 665025 50 lub mailem na adres: giftcard@motel-one.com.

11. Wniesione jedzenie i napoje

W ogólnodostępnych strefach hotelu zabronione jest spożywanie wniesionego jedzenia i napojów. Śniadanie można spożywać tylko w wyznaczonych pomieszczeniach ogólnodostępnych (bar, strefa Lounge). Nie jest możliwe zabieranie ze sobą oferowanych składników śniadań. W pokojach nie wolno przygotowywać posiłków.

12. Zakaz palenia w hotelu

W hotelach The Cloud One obowiązuje całkowity zakaz palenia. Oznacza to, że nie wolno palić zarówno w strefach ogólnodostępnych, jak i w pokojach hotelowych. W przypadku naruszenia zakazu The Cloud One ma prawo żądać od gościa kwoty 500,00 PLN jako rekompensaty za oddzielnie poniesione koszty sprzątnięcia, łącznie z ewentualnymi stratami w obrotach z tytułu niemożliwości najmu pokoju. Kwota odszkodowania może być wyższa lub niższa, w zależności od tego, czy The Cloud One wykaże większe lub gość wykaże mniejsze szkody z tego tytułu.

13. Zwierzęta domowe

Przywiezienie ze sobą zwierzęcia domowego wymaga zgody The Cloud One. Gość jest zobowiązany do tego, aby z wyprzedzeniem poinformować hotel o zamiarze przywiezienia zwierzęcia domowego. Jeśli The Cloud One wyrazi zgodę na pobyt zwierzęcia domowego, zwierzę musi być pod stałym nadzorem gościa, nie może być chore ani stanowić innego zagrożenia dla innych gości i personelu hotelowego. Nie wolno zabierać zwierzęcia ze sobą na śniadanie ani do baru hotelowego. Za zwierzęta domowe pobierana jest opłata w wysokości 40,00 PLN za noc. Wyjątek stanowią psy przewodnicy osób niewidomych, niesłyszących i inne podobne psy pracujące. Mogą one towarzyszyć gościowi bezpłatnie i w każdej chwili.

14. Ładowanie pojazdów elektrycznych i innych urządzeń

Ładowanie pojazdów elektrycznych (takich jak samochody elektryczne, rowery elektryczne, hulajnogi elektryczne i podobne urządzenia) jest dozwolone wyłącznie w przeznaczonych do tego celu, wyraźnie oznaczonych punktach ładowania w hotelu. Ładowanie z gniazdek elektrycznych w pokojach hotelowych, korytarzach, pomieszczeniach ogólnodostępnych lub innych obszarach, które nie zostały wyraźnie do tego przeznaczone, jest zabronione. Dozwolone jest używanie wyłącznie sprawnych technicznie ładowarek i pojazdów, które spełniają obowiązujące normy bezpieczeństwa.

Ładowanie urządzeń elektronicznych jest dozwolone wyłącznie za pomocą ładowarek z certyfikatem GS.

Gość ponosi pełną odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego ładowania lub użytkowania środków transportu lub urządzeń elektronicznych. Naruszenie tego zakazu uprawnia The Cloud One do natychmiastowego rozwiązania umowy. Nie ma to wpływu na prawo do uzgodnionej opłaty.

15. Dodatkowe warunki płatności i anulowania

W przypadku grupowych rezerwacji więcej niż dziesięciu pokoi, umów kontyngentowych lub w odpowiednio zdefiniowanych okresach, obowiązują odrębne warunki płatności i anulowania. Są one widoczne podczas procesu rezerwacji oraz na potwierdzeniu rezerwacji lub wynikają z odpowiednich umów.

16. Ochrona danych

Polityka prywatności jest dostępna tutaj:
www.the-cloud-one.com/en/data-privacy/.

17. BeOne

Warunki uczestnictwa w programie członkowskim beOne są dostępne tutaj:
www.the-cloud-one.com/en/services/be-one-membership-programme/conditions-of-participation/

18. UE - rada arbitrażu konsumenckiego

Komisja Europejska udostępniła platformę do pozasądowego rozwiązywania sporów online (platforma ODR), która jest dostępna pod adresem <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>. The Cloud One nie uczestniczy obecnie w oferowanych tam alternatywnych procedurach rozwiązywania sporów. The Cloud One nie chce i nie ma obowiązku uczestniczyć w postępowaniu w sprawie rozstrzygnięcia sporów przed polubownym sądem konsumenckim.

19. Postanowienia końcowe

Zmiany i uzupełnienia umowy o zakwaterowanie gościa lub Ogólnych Warunków Handlowych wymagają formy pisemnej. Jednostronne zmiany lub uzupełnienia dokonywane przez gościa są nieskuteczne.

Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich wynikających ze stosunku umownego sporów między stronami jest Warszawa, o ile gościem jest handlowiec, osoba prawna prawa publicznego lub specjalny fundusz prawa publicznego.

Obowiązuje prawo polskie. Zastosowanie Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów jest wykluczone.