

# CONDIȚII GENERALE

## PARTEA 1 DISPOZIȚII GENERALE PENTRU CONTRACTELE ȘI EVENIMENTELE HOTELULUI

### INTRODUCERE

1. Prezentul document conține Condițiile generale de furnizare a serviciilor pentru Hotelurile Vienna House. Vienna House este o marcă înregistrată a Vienna House Hotelmanagement GmbH, cu sediul în Dresdner Straße 87, 1210 Viena, FN 59824b. Prezentele Condiții generale se aplică tuturor serviciilor furnizate de Vienna House Hotelmanagement GmbH, Vienna House Capital GmbH, Dresdner Straße 87, 1210 Viena, FN 441501 și de filialele și companiile pe care le administrează sau care dețin licență (denumite în continuare „Grupul Vienna House” sau „Hotelul”) în domeniul de aplicare specificat la punctul I din contract. Pentru mai multe informații despre companiile afiliate Grupului Vienna House și supuse prezentelor condiții, vizitați [www.viennahouse.com/ro/protectia-datelor/companii-asociate-grupului](http://www.viennahouse.com/ro/protectia-datelor/companii-asociate-grupului). Aceste Condiții generale conțin, de asemenea, informații și referințe pentru protecția datelor cu caracter personal.
2. În cazul în care beneficiarul serviciului (denumit în continuare „Oaspete”) este un consumator în conformitate cu legile aplicabile la nivel național privind protecția consumatorilor și prezentele condiții se bazează pe tranzacții juridice cu consumatorii, acestea se vor aplica numai în măsura în care nu contravin prevederilor legale obligatorii. Inutilitatea unor dispoziții individuale nu afectează validitatea celorlalte dispoziții.

### I. Domeniul de aplicare, subînchirierea și aplicarea altor condiții

1. Prezentele Condiții Generale (CG) se aplică – dacă nu se convine altfel – tuturor contractelor de închiriere pentru camere de Hotel (în scopul cazării) și săli de conferințe, banchete și evenimente (în scopul organizării de evenimente de orice fel) și tuturor serviciilor și prestărilor conexe de servicii oferite oaspeților de către Hotel.
2. Subînchirierea sau reînchirierea spațiilor, zonelor sau vitrinelor furnizate, folosirea camerelor de Hotel pentru alte tipuri de cazare, invitații publice sau altă publicitate, interviuri de angajare, vânzări și alte evenimente similare și utilizarea spațiului Hotelier din afara spațiilor închiriate pentru evenimentele menționate mai sus necesită consimțământul prealabil scris al Hotelului și poate presupune costuri suplimentare. În particular nu este permisă revânzarea camerelor/rezervărilor de camere către terți, în special la prețuri mai mari decât tarifele reale ale camerelor.
3. Dispozițiile contradictorii, inclusiv cele din Condițiile pentru oaspeți sau pentru terți, se vor aplica numai dacă au fost agreate în prealabil în scris.

### II. Încheierea contractului, partenerii contractuali;

1. Contractul este încheiat la acceptarea solicitării Oaspetelui de către Hotel. Hotelul poate să confirme rezervarea în scris.
2. Partenerii contractuali sunt Hotelul și Oaspetele. Dacă serviciile au fost comandate în numele Oaspetelui de o terță parte (denumită în continuare „intermediar”), Oaspetele nu este organizatorul sau organizatorul numește un agent sau un alt organizator, terța parte sau organizatorul este responsabil(ă) față de Hotel împreună cu Oaspetele pentru respectarea tuturor obligațiilor care decurg din contract. Indiferent de acest lucru, intermediarul este obligat să transmită oaspetelui toate informațiile relevante pentru rezervare, în special aceste Condiții generale.
3. Oaspetele este obligat să informeze Hotelul, fără a fi întrebat, cel târziu la încheierea contractului, dacă utilizarea serviciului Hotelier poate pune în pericol activitățile Hotelului, securitatea sau reputația publică a Hotelului.

### III. Rezervarea online

1. Rezervările se pot face și prin intermediul paginii de internet Vienna House sau prin intermediul paginilor de internet de călătorie ale unor terțe părți cu care Vienna House a încheiat contracte. Oaspetele poate să caute și să selecteze servicii Hoteliere prin intermediul paginilor de internet partenerie și apoi să facă o rezervare directă la Hotel fără a părăsi interfața paginii de internet partenerie.
2. Oaspetele confirmă faptul că a luat la cunoștință de informațiile obținute în timpul rezervării online sau a rezervării prin intermediul paginilor de internet partenerie (detaliile de contact ale Hotelului, cele mai importante caracteristici ale camerei, serviciile suplimentare, prețurile, modalitățile de plată, valabilitatea ofertei și a prețului, metodele de plată). Utilizarea serviciului de rezervare online al Hotelului implică acceptarea și validitatea completă și necondiționată a Condițiilor generale și cunoașterea Politicii privind protecția datelor, incluse automat în contractul cu Hotelul.
3. Oaspetele este singurul responsabil pentru alegerea serviciilor și pentru nivelul de adecvare al acestora pentru nevoile sale. Contractul se încheie după efectuarea rezervării și garantarea cu un card bancar, prin trimiterea unei confirmări a rezervării. Cardul bancar este doar o formă de garanție. În caz de neprezentare, dacă există o rezervare pentru care s-a depus o garanție cu card bancar, Hotelul va reține de pe cardul bancar utilizat pentru rezervare o taxă egală cu prețul primei nopți de cazare. Celelalte nopți rezervate vor fi anulate gratuit, cu excepția cazului în care se prevede altfel în condițiile de vânzare.
4. Utilizatorul serviciilor oferite prin paginile de internet confirmă că are 18 ani și capacitatea legală de a încheia acest contract.

### IV. Servicii, prețuri, plăți, compensații și vouchere

1. Hotelul este obligat să aibă disponibile camerele rezervate de oaspeți în conformitate cu prezentele condiții generale și să ofere serviciile convenite.

2. Dacă nu se specifică în mod explicit, serviciile suplimentare (mic dejun, demipensiune etc.) nu sunt incluse în preț. În cazul cursului de schimb valutar, acesta are doar caracter informativ și nu este obligatoriu contractual. Nu este garantată decât valoarea în moneda confirmată la momentul rezervării.
3. Oaspetele este obligat să plătească prețurile de cazare aplicate sau convenite pentru oferirea spațiilor și a celorlalte servicii folosite de acesta sau de participanții la eveniment. Prețurile depind de numărul de oaspeți declarat la momentul rezervării. Modificarea numărului de oaspeți, în special în ceea ce privește ocuparea camerelor rezervate, necesită acordul Hotelului. Oaspetele este responsabil pentru plata tuturor serviciilor utilizate de participanții la eveniment, precum și pentru costurile suportate de aceștia. Acest lucru este valabil și pentru serviciile, costurile și cheltuielile Hotelului către terți și creanțele societăților de colectare a drepturilor de autor, corelate cu serviciile oferite Oaspetelui.
4. Prețurile convenite includ taxa legală pe valoarea adăugată. Acestea nu includ taxele, onorariile și alte cheltuieli locale sau taxele datorate de oaspeți în conformitate cu legislația locală sau națională, cum ar fi taxele turistice. Astfel, tarifele camerelor pot crește în urma aplicării unor taxe. Dacă se modifică taxa legală pe valoarea adăugată, prețurile vor fi ajustate corespunzător; Hotelul are dreptul să perceapă o majorare egală cu creșterea conform taxei pe valoarea adăugată. În cazul în care perioada dintre încheierea și executarea contractului depășește patru luni, iar prețul general perceput de Hotel pentru serviciile din contract crește, acesta poate crește prețul convenit prin contract la propria discreție, cu o valoare rezonabilă.
5. De asemenea, Hotelul poate modifica prețurile dacă Oaspetele solicită ulterior modificări ale numărului de camere rezervate, ale numărului de oaspeți, ale serviciilor Hoteliere sau ale perioadei de ședere a oaspeților, iar Hotelul este de acord cu aceste modificări.
6. Hotelul le poate oferi oaspeților condiții de cazare alternative adecvate (aceeași calitate), dacă acest lucru este rezonabil pentru oaspeți, în special dacă diferențele sunt minore și justificate în mod obiectiv. O justificare rezonabilă ar fi, de exemplu, situațiile în care spațiile (camerile) devin inutilizabile, oaspeții cazați deja își prelungesc șederea, perioadele supraaglomerate sau alte măsuri operaționale importante care impun această abordare. Orice cheltuieli suplimentare cauzate de serviciile alternative vor fi suportate de Hotel.
7. Hotelul trebuie despăgubit în momentul în care a fost folosit serviciul. În cazul întârzierii efectuării plăților, Hotelul are dreptul să solicite penalizări conform legilor. Pentru fiecare notificare de neplată, oaspeții trebuie să achite Hotelului o taxă de 5 EUR. În cazul tranzacțiilor în care nu este implicat un consumator, Hotelul are, de asemenea, dreptul la o sumă forfetară de 40 EUR în caz de neplată a Oaspetelui. Toate celelalte costuri legate de colectarea sumelor datorate sunt suportate de oaspeți.
8. În cazul în care s-a convenit asupra unei sume minime rezultate din colaborare, iar acest lucru nu se realizează, Hotelul poate percepe 60% din diferență ca profit pierdut, cu excepția cazului în care Oaspetele dovedește un nivel mai scăzut sau Hotelul dovedește un nivel mai ridicat al prejudiciului.
9. Hotelul are dreptul ca la încheierea contractului sau după aceea să perceapă o plată în avans sau un depozit de siguranță, de exemplu sub forma unei garanții reținute de pe cardul bancar. Valoarea plății percepute în avans și datele de plată pot fi convenite în scris în contractul de cazare la Hotel. În plus, Hotelul are dreptul să solicite creanțele acumulate în orice moment pe perioada șederii Oaspetelui, prin emiterea unei facturi intermediare și poate să solicite plata imediat. Plățile în avans nu sunt rambursabile. Cu toate acestea, în cazul în care Oaspetele se retrage și Hotelul va putea să reînchirieze camerele și celelalte spații la același preț, suma reținută ca depozit va fi rambursată. În cazul în care camerele și sălile nu pot fi reînchiriate la același preț, Oaspetele trebuie să plătească diferența.
10. Oaspetele poate contesta doar creanțele necontestate sau pe cele impuse legal de Hotel sau în cazul în care se afirmă dreptul de reținere.
11. Animalele de companie sunt acceptate numai cu acordul prealabil al Hotelului și pentru acestea se poate percepe o taxă suplimentară. Animalele de companie sunt acceptate doar cu următoarele condiții: animalul de companie trebuie să se afle în permanență sub supravegherea Oaspetelui, să fie sănătos și să nu prezinte un pericol pentru terți.
12. Obiectele uitate de oaspeți vor fi trimise numai la cerere, pe răspunderea și cheltuiala Oaspetelui. Hotelul păstrează obiectele uitate timp de trei luni; după aceea, dacă este vorba despre obiecte de valoare, acestea vor fi predate biroului local de obiecte pierdute. Dacă obiectele nu sunt de valoare, Hotelul își rezervă dreptul de a le distruge după data limită.
13. În cazul în care Hotelul oferă acces gratuit sau plătit la internet prin Wi-Fi, Oaspetele are obligația de a nu folosi resursele informatice pentru încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală (de ex., text, imagini, muzică, filme, jocuri video etc.). De asemenea, Oaspetele este obligat să respecte politicile de securitate ale furnizorului de internet al Hotelului și să se abțină de la orice acțiune care ar putea afecta eficiența resurselor informatice.
14. În cazul voucherelor emise, acestea pot fi răscumpărate numai pentru serviciile Hoteliere și, dacă rezervarea cu voucher s-a realizat la un Hotel, revendicarea plății se poate solicita numai la acel Hotel, în funcție de disponibilitate. Echivalentul unui voucher corespunde sumei imprimate pe acesta, în euro. Voucherele sunt valabile numai după efectuarea plății și, prin urmare, pot fi răscumpărate numai după primirea plății de către Hotel. Plățile nereturnate corespunzătoare valorii voucherelor rămân în contul Oaspetelui și pot fi utilizate pentru plăți ulterioare. Fiecare voucher are o dată de emisie. Dacă legea permite o limitare a perioadei de valabilitate, aceasta este de 5 ani de la data emiterii. Voucherele nu pot fi returnate, nu pot fi vândute sau transferate și nu pot fi răscumpărate în numerar. Voucherele nu pot fi utilizate ca parte a plăților online. În caz de pierdere, furt sau anulare a voucherelor, acestea nu pot fi înlocuite. Intermediarul care comandă voucherul este responsabil pentru furnizarea datelor corecte pentru emiterea voucherului și a facturii.
- Anularea: În cazul achiziționării online a voucherelor, confirmarea voucherului poate fi revocată fără motiv în termen de 14 zile în scris (scrisoare, fax, e-mail) sau, dacă voucherul a fost emis înainte de termenul limită, prin returnarea voucherului. Perioada începe după primirea acestei instrucțiuni în scris, dar nu înainte de primirea voucherului de către beneficiar. Pentru a respecta perioada de anulare, este suficientă trimiterea în timp util a revocării sau a voucherului. Voucherul își pierde valabilitatea și nu poate fi răscumpărat. Revocarea trebuie trimisă către Vienna House Hotelmanagement GmbH, Adresa: Voucher, Dresdnerstrasse 87, 1210 Viena sau prin e-mail: [voucher@viennahouse.com](mailto:voucher@viennahouse.com)

## **V. Renunțarea din partea Oaspetelui (anularea/neutilizarea serviciilor Hotelului)**

1. Pentru anularea gratuită, la cererea oaspeților, a contractului încheiat cu Hotelul este necesar consimțământul scris al Hotelului. În caz contrar, Oaspetele va plăti prețul convenit din contract, chiar dacă nu utilizează serviciile contractuale. Acest lucru nu se aplică în cazul în care Hotelul își încalcă obligațiile de a lua în considerare drepturile și interesele legale ale oaspeților; în acest caz, nu mai este în mod rezonabil de așteptat ca Oaspetele să respecte contractul și, în plus, are dreptul legal sau contractual la anulare.

2. În măsura în care a fost convenit în scris un termen pentru anularea gratuită a contractului dintre Hotel și Oaspete, Oaspetele poate să se retragă din contract până la acea dată, fără ca Hotelul să solicite plăți sau despăgubiri.
3. Pentru camerele și sălile care nu sunt folosite de oaspeți și pentru care nu a fost anunțată în timp util anularea gratuită, Hotelul va percepe cheltuielile ocazionale de alte servicii.
4. Hotelul are dreptul ca în situația de la punctul 3 de mai sus, în loc să solicite compensațiile convenite prin contract, să solicite plata convenită contractual și să rețină o sumă forfetară pentru cheltuieli. În acest caz, Oaspetele este obligat să plătească cel puțin 90% din prețul convenit prin contract pentru nopțile de cazare cu sau fără mic dejun și pentru pachetele de servicii de la terți, 80% pentru demipensiune și 70% pentru pensiune completă. În cazul în care Hotelul calculează efectiv compensația, aceasta este calculată luând în considerare prețul contractual convenit pentru serviciul care urmează să fie furnizat de Hotel, minus profitul din alte contracte și cheltuieli
5. În cazul în care Oaspetele se retrage după semnarea contractului și după expirarea termenului limită stabilit prin contract, Hotelul are dreptul să perceapă un tarif de 35% în plus față de tarifele de închiriere convenite, plus costurile pentru produsele alimentare și băuturi. În cazul în care Oaspetele se retrage după data contractuală convenită pentru anulare gratuită și cu 21 de zile sau cu puțin înainte de data evenimentului, Hotelul are dreptul să perceapă 80% din cheltuielile pierdute cu produsele alimentare și băuturile.
6. Calcularea cheltuielilor cu produsele alimentare și băuturile se face după formula: prețul meniului evenimentului x numărul de participanți. În cazul în care nu s-a convenit un preț pentru meniu, se utilizează cel mai ieftin meniu cu 3 feluri de mâncare din oferta evenimentului. Băuturile sunt plătite cu o treime din prețul din meniu.
7. În cazul în care a fost convenită o taxă de conferință pentru fiecare participant, în cazul anulării după semnarea contractului și după expirarea perioadei de anulare gratuită a contractului, Hotelul are dreptul la 70% (pentru o retragere cu cel mult 21 de zile înainte de data evenimentului) sau 90% (pentru o retragere cu mai puțin de 21 de zile înainte) din prețul pachetului conferinței x numărul de participanți.
8. Oaspetele poate contesta revendicarea Hotelului, demonstrând că revendicarea de mai sus este nefondată sau suma nu corespunde.

## VI. Renunțarea din partea Hotelului

1. Dacă s-a convenit în scris asupra dreptului de retragere gratuită a Oaspetelui într-o anumită perioadă de timp, Hotelul este la rândul său îndreptățit să se retragă din contract în această perioadă, dacă există cereri din partea altor oaspeți pentru camerele sau sălile de activități contractate și Oaspetele inițial renunță la rezervare într-o perioadă de timp stabilită de Hotel. Acest lucru se aplică și în cazul acordării unei opțiuni, în cazul în care Hotelul are alte solicitări, iar Oaspetele nu este pregătit să confirme o rezervare fermă într-un termen stabilit de Hotel. Prin rezervare fermă se înțelege că în acea zi se încheie un contract, iar dreptul de retragere gratuită convenit inițial este suspendat.
2. În cazul în care nu se efectuează o plată anticipată convenită sau solicitată în conformitate cu partea 1, clauza IV numărul 7, după expirarea unui termen de grație rezonabil stabilit de Hotel, Hotelul are dreptul să se retragă din contract.
  3. În plus, Hotelul are dreptul să se retragă din contract din motive justificate, de exemplu, dacă
    - forța majoră sau alte circumstanțe pentru care Hotelul nu este responsabil fac imposibilă executarea contractului;
    - serviciile Hotelului au fost solicitate prin inducere în eroare sau denaturare a unor informații, de ex., identitatea Oaspetelui sau scopul șederii;
    - Hotelul are motive justificate să creadă că utilizarea serviciilor Hoteliere poate pune în pericol buna derulare a activității, securitatea sau reputația publică a Hotelului, fără ca acest lucru să poată fi atribuit controlului sau organizării Hotelului;
    - ase comite o încălcare a părții 1 clauza I numărul 2 sau a părții 1 clauza IV numărul 3.
  4. În cazul în care, după semnarea contractului, survin circumstanțe care fac credibilitatea oaspeților îndoielnică în opinia Hotelului (în special dacă Oaspetele nu plătește creanțele datorate Hotelului și, prin urmare, încasările Hotelului pot fi afectate), Hotelul are dreptul să se retragă din contract să ofere serviciile convenite numai contra plății în avans sau a unei garanții. Dreptul de retragere este valabil, în special, dacă
    - Oaspetele a depus o cerere de insolvență, a inițiat o soluționare extrajudiciară a decontării datoriilor sau a plăților suspendate;
    - sunt deschise procedurile de insolvență sau deschiderea acestora este respinsă din cauza lipsei de active sau din alte motive.
  5. În cazul anulării justificate din partea Hotelului, Oaspetele nu are dreptul la solicitarea de daune.
  6. Intervenițiile, vânzările și evenimentele similare neautorizate pot împiedica Hotelul să ofere serviciile sau pot impune anularea din partea Hotelului.
  7. În cazul unei solicitări de despăgubire a Hotelului din partea Oaspetelui în cazul retragerii din motivele menționate la numerele 2, 3 și 4 de mai sus, Hotelul poate percepe o sumă forfetară pentru solicitare. Se aplică prevederile din partea 1 clauza V numerele 4 - 7. În astfel de cazuri, Oaspetele poate să dovedească faptul că nu au survenit daune sau daunele au fost mai mici.

## VII. Răspunderea Hotelului, limitarea răspunderii

1. Hotelul este răspunzător pentru îndeplinirea obligațiilor care îi revin în baza contractului de cazare. Revendicarea de daune din partea oaspeților este exclusă. Acest lucru nu este valabil în cauza daunelor rezultate din deces sau vătămare corporală, în cazul în care Hotelul este responsabil pentru încălcarea obligațiilor de serviciu și nici în cazul altor daune cauzate de încălcarea intenționată sau neglijență în îndeplinirea obligațiilor de serviciu de către Hotel sau de încălcarea intenționată sau neglijență în respectarea obligațiilor contractuale esențiale pentru buna

executare a contractului și de care depind serviciile oferite Oaspetelui („obligații cardinale”). În cazul unei încălcări prin neglijență ușoară a unei obligații cardinale, răspunderea Hotelului se limitează la daunele contractuale care pot fi anticipate la momentul încheierii contractului. O încălcare a obligațiilor Hotelului este similară unei încălcări comise de delegații sau reprezentanții săi legali. În cazul unor întreruperi sau defecțiuni care afectează oferirea serviciilor Hotelului, Hotelul va depune toate eforturile pentru a lua măsuri corective și se va asigura că Oaspetele are cunoștință despre aceste întreruperi sau este înștiințat imediat. La rândul său, Oaspetele este obligat să informeze Hotelul în timp util despre posibilitatea producerii unor daune excepțional de mari. Oaspetele este obligat să contribuie în mod rezonabil la remedierea problemei și reducerea la minimum a daunelor posibile.

- Oaspeții sunt responsabili conform legii pentru articolele introduse în Hotel. Bani, valorile mobiliare și obiectele de valoare cu o valoare de până la valoarea asigurată de Hotel pot fi păstrate în seiful Hotelului. Hotelul recomandă utilizarea acestei facilități. Hotelul nu își asumă răspunderea pentru revendicare dacă Oaspetele nu notifică Hotelul imediat ce a observat pierderea, distrugerea sau deteriorarea. Hotelul este responsabil numai în situația în care camerele sau obiectele în care se găseau articolele erau încuiate. Propozițiile 2 - 5 de la punctul 1 de mai sus se aplică în consecință.
- Dacă oaspeții beneficiază, contra-cost, de un loc de parcare în garajul Hotelului sau într-o parcare a Hotelului, nu se încheie niciun acord de custodie. Hotelul nu este responsabil pentru pierderi sau avarii survenite asupra vehiculelor aflate în parcarile Hotelului și asupra conținutului acestora. Hotelul nu este obligat să asigure paza. Orice daune trebuie raportate imediat Hotelului. Propozițiile 2 - 5 de la punctul 1 de mai sus se aplică în consecință.
- Hotelul acordă o grijă deosebită apelurilor de trezire. Nu este acceptată nicio răspundere. Mesajele, corespondența și coletele primite de oaspeți sunt tratate cu cea mai mare atenție. Hotelul se ocupă de primirea, depozitarea și (dacă se dorește) redirectionarea expedierilor. Propozițiile 2 - 5 de la punctul 1 de mai sus se aplică în consecință.
- Toate revendicările împotriva Hotelului, pentru care răspunderea este limitată în conformitate cu prezentele condiții, precum și cererile de reducere a onorariului de închiriere în cazul unor defecte materiale și legale, se prescriu în termen de un an de la data creării revendicării și înștiințarea creditorului cu privire la circumstanțele care au dat naștere revendicării, în cazurile în care nu este vorba de neglijență gravă. Revendicările împotriva Hotelului, pentru care răspunderea este limitată în conformitate cu această prevedere, precum și cererile de reducere a costurilor de închiriere în cazul defectelor materiale și defectelor de titlu expiră în termen de cinci ani de la crearea acestora, cu excepția consumatorilor, unde se aplică reglementările legale la statutul limitărilor.
- Fotografiile afișate pe pagina de internet/aplicațiile mobile sunt doar exemplificative. Chiar dacă încercăm să transmitem cât mai fidel imaginea locației selectate, pot să apară neconcordanțe neintenționate.

#### **VIII. Răspunderea Oaspetelui pentru deteriorări**

- Oaspetele este răspunzător pentru toate deteriorările asupra clădirilor sau inventarului provocate de participanții la eveniment sau de vizitatori, angajați, alte părți terțe sau Oaspetele însuși.
- Hotelul poate solicita oaspeților o garanție (cum ar fi asigurarea, depozitele sau alte garanții).

#### **IX. Protecția datelor**

Hotelul, ca responsabil în sensul Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR), procesează date personale ale Oaspeților, cum ar fi date personale, informații de contact, date cu caracter personal și profesionale, date de identificare electronică (adrese IP, fișiere jurnal), date despre PC, motor de căutare etc., precum și date individuale despre șederea Oaspetelui, în scopul îndeplinirii relațiilor contractuale și apărării intereselor legitime ale Hotelului, conform obligațiilor legale.

#### **X. Dispoziții finale**

- Acordurile verbale creează obligații legale numai doar dacă sunt confirmate în scris. Modificările sau completările la contract sau la această clauză, acceptarea solicitărilor sau a acestor condiții generale trebuie făcute în scris. Modificările sau adăugările unilaterale realizate de Oaspetele nu produc efecte asupra contractului.
- Locul de executare și plată este sediul Hotelului, pentru toate obligațiile reciproce.
- Locația exclusivă de jurisdicție, verificare și litigii este, dacă partea contractantă este un comerciant, o persoană juridică sau un fond special, instanța competentă din Viena.
- În cazul în care partea contractantă nu se supune jurisdicției naționale, locul de jurisdicție este la sediul social al Hotelului.
- Se aplică legislația Austriei. Nu se aplică convenția ONU asupra contractelor de vânzare.
- În cazul în care unele prevederi individuale ale acestor Condiții Generale pentru cazare la Hotel sunt sau vor deveni nevalide sau nule, acest lucru nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi. În acest caz, părțile vor conveni asupra unei noi prevederi, care să fie cât mai apropiate de sensul dispoziției nevalabile.
- În cazul unor diferențe de interpretare între versiunea în limba germană și versiunea în altă limbă a acestor Condiții generale, va prevala versiunea în limba germană.

## **PARTEA 2 DISPOZIȚII SPECIALE PENTRU CONTRACTELE CU HOTELUL**

### **I. Pregătirea, predarea și primirea camerelor**

1. Oaspetele nu are dreptul de a primi anumite camere, cu excepția cazului în care acest lucru a fost convenit în scris în contractul de cazare la Hotel.
2. Camerele rezervate sunt disponibile Oaspetelui de la ora 15:00 a zilei convenite a sosirii. Oaspetele nu are dreptul să ocupe camera mai devreme. Cu excepția cazului în care s-a convenit în mod expres o oră de sosire mai târzie sau camera a fost plătită în avans, Hotelul are dreptul să aloce camerele rezervate altor oaspeți după ora 18:00, fără ca Oaspetele care a rezervat camera inițial să poată depune o plângere împotriva Hotelului. Revendicările Hotelului din partea 1 clauza V nu sunt afectate de această prevedere.
3. În ziua convenită a plecării, camerele trebuie eliberate până la ora 11:00, în condiții intacte. În cazul deteriorărilor, Oaspetele este răspunzător în conformitate cu partea 1, clauza VIII, numărul 1. Dacă Oaspetele nu eliberează camera până la ora 11:00, Hotelul poate percepe prețul integral pentru restul zilei. Alte cereri de despăgubire din partea Hotelului nu sunt afectate de plata prețului convenit. În cazul în care Hotelul trebuie să găsească soluții de cazare la un alt Hotel pentru oaspeții care sosesc târziu, oaspeții vor fi responsabili pentru toate costurile apărute. Oaspeții nu pot revendica daune conform contractului în această situație. Oaspetele poate să dovedească faptul că Hotelul nu are dreptul sau are un drept mult mai mic asupra anumitor costuri.

## **II. Pregătirea hranei, supraaglomerarea, accesul în camera de Hotel**

1. Este interzisă pregătirea oricărui fel de hrană în camerele de Hotel.
2. Camerele pot fi ocupate numai de numărul de oaspeți declarat în momentul rezervării. Se aplică prevederile din partea 1 IV, numărul 3 și partea 1 VI, numărul 3.
3. Personalul Hotelului are dreptul să intre în camera de Hotel în timpul șederii oaspeților pentru curățenie, întreținere și în situații de urgență.

## **III. Rezervările de grup**

1. Pentru rezervarea a mai mult de 8 camere, se pot aplica politici diferite și tarife suplimentare.

# **PARTEA 3 DISPOZIȚII SPECIALE PENTRU EVENIMENTE**

## **I. Modificări ale numărului de participanți și ale datei/orei evenimentului**

1. Modificările numărului de participanți din rezervare cu mai mult de 5% trebuie comunicate Hotelului cu cel puțin zece zile lucrătoare înainte de începerea evenimentului; necesită acordul scris al Hotelului.
2. Reducerea de către Oaspete a numărului de participanți cu maximum 5%, comunicată cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de începerea evenimentului, va fi acceptată de Hotel la momentul facturării. Pentru modificările care depășesc acest procent, se va porni de la numărul de participanți conveniți inițial minus 5%. Oaspetele are dreptul de a reduce prețul convenit cu o sumă egală cu cheltuielile asociate numărului redus de participanți, dacă poate dovedi acest lucru. Economiiile Oaspetelui trebuie incluse în toleranța acordată de 5%.
3. Dacă numărul de participanți este mai mare, se calculează numărul efectiv de participanți. În cazul în care numărul de participanți este depășit cu mai mult de 5%, este posibil să nu fie posibilă servirea meniului dorit, cu excepția cazului în care Hotelul a fost de acord cu modificarea.
4. Dacă numărul de participanți variază cu mai mult de 10%, iar Oaspetele nu are dreptul la această modificare, Hotelul are dreptul să recalculeze prețurile convenite și să schimbe camerele confirmate, cu excepția cazului în care acest lucru este nerezonabil pentru Oaspete.
5. În cazul în care orele convenite pentru începerea sau terminarea evenimentului sunt amânate și Hotelul este de acord cu aceste modificări, Hotelul poate să perceapă în mod rezonabil tarife pentru servicii suplimentare, cu excepția cazului în care modificările survin din vina Hotelului. Dacă data/ora de închidere convenită a evenimentelor este amânată și Hotelul trebuie să găzduiască oaspeți la un alt Hotel, Oaspetele va suporta toate costurile corelate. Alte cereri de despăgubiri ale Hotelului rămân neafectate.
6. Pentru evenimente care depășesc ora 23:00, începând cu această oră Hotelul poate percepe costuri individuale asociate plății personalului. În plus, Hotelul poate să perceapă costuri suplimentare pentru transport pe baza unei dovezi detaliate privind costurile, dacă personalul trebuie să se întoarcă acasă după terminarea programului transportului public, iar acest lucru atrage costuri suplimentare.

## **II. Aducerea de mâncare și băuturi**

Oaspeții nu au voie să aducă mâncare și băuturi la evenimente. În cazul excepțiilor este necesar un acord scris cu Hotelul. În aceste cazuri, se va plăti o contribuție pentru acoperirea cheltuielilor generale. În cazul încălcării, Hotelul are dreptul să solicite o compensație forfetară pentru fiecare participant, în conformitate cu partea 1, clauza IV, numerele 6 și 7, pentru pierderile suferite de Hotel, din tarifele pe care le-ar fi perceput pentru furnizarea serviciului. Hotelul nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele efecte asupra sănătății în urma consumului de alimente și băuturi aduse de Oaspete.

## **III. Echipament tehnic și conexiuni; permisiuni oficiale**

1. În măsura în care Hotelul achiziționează de la terți facilități tehnice și de altă natură pentru Oaspete, la cererea Hotelului, acești terți acționează în numele și cu împuternicirea Oaspetelui. Oaspetele este responsabil pentru îngrijirea, funcționarea corespunzătoare și returnarea adecvată a echipamentelor. Oaspetele va despăgubi Hotelul pentru toate pretențiile părților terțe care decurg din furnizarea acestor facilități.

2. Pentru utilizarea sistemelor electrice proprii ale Oaspetelui în rețeaua electrică a Hotelului este necesar acordul scris al Hotelului. Deteriorarea echipamentului Hotelului cauzată de utilizarea acestor sisteme va fi suportată de Oaspete, cu excepția cazului în care Hotelul este responsabil pentru aceasta. Costurile determinate de consumul de energie electrică pot fi calculate și percepute de către Hotel.
3. Oaspetele are dreptul, cu acordul Hotelului, să folosească propriul echipament de transmisie de date (de ex., telefon). Hotelul poate percepe o taxă de conectare.
4. În cazul în care echipamentele Hotelului (compatibile cu nevoile Oaspetelui) nu sunt utilizate din cauza conectării echipamentelor proprii ale Oaspetelui, poate fi percepută o taxă de anulare.
5. Deteriorările și deranjamentele survenite asupra echipamentelor și facilităților tehnice sau de altă natură ale Hotelului vor fi remediate, pe cât posibil, pe cheltuiala Oaspetelui.
6. Oaspetele trebuie să obțină în timp util și pe cheltuiala proprie autorizațiile oficiale necesare și este responsabil pentru respectarea legilor și reglementărilor publice, respectarea prevederilor privind nivelul de sunet, protecția minorilor etc., precum și pentru plata taxelor pentru utilizarea muzicii în locuri publice (de exemplu, AKM, GEMA). Oaspetele degrevează Hotelul de orice obligație conform punctului 6 de mai sus.

#### IV. Pierderea sau deteriorarea obiectelor aduse

1. Oaspetele este responsabil pentru obiectele expuse sau alte articole, inclusiv obiectele personale din spațiile de desfășurare a evenimentului sau din Hotel. Hotelul nu își asumă responsabilitatea pentru pierderea, distrugerea sau deteriorarea acestora, cu excepția cazurilor de neglijență gravă sau intenționată a Hotelului în îndeplinirea obligațiilor contractuale. În plus, sunt excluse din această despăgubire toate cazurile în care custodia este o obligație contractuală datorată unor circumstanțe individuale. În afara cazurilor menționate în propoziția 3, pentru un contract de custodie este nevoie de un acord explicit.
2. Materialele decorative aduse de Oaspete trebuie să respecte cerințele de protecție împotriva incendiilor. Hotelul poate solicita o dovadă oficială în acest sens. Dacă nu primește o astfel de dovadă, Hotelul are dreptul să înlăture pe cheltuiala Oaspetelui orice material decorativ care a fost deja aplicat sau să interzică aplicarea acestuia. Din cauza posibilităților de deteriorări, instalarea și aplicarea materialelor decorative trebuie convenite în avans cu Hotelul.
3. Obiectele expuse sau alte obiecte aduse de Oaspete trebuie îndepărtate imediat după încheierea evenimentului. Dacă Oaspetele nu asigură mutarea, Hotelul poate efectua mutarea și depozitarea acestor articole pe cheltuiala Oaspetelui. Dacă obiectele rămân în camera de evenimente, Hotelul poate percepe o compensație rezonabilă pentru durata ocupării. Oaspetele poate să demonstreze faptul că revendicarea Hotelului este nefondată sau suma este exagerată.
4. Obiectele uitate de participanții la eveniment vor fi trimise numai la cererea participantului în cauză, dacă acesta își asumă riscul și costurile asociate. Hotelul păstrează obiectele timp de 3 luni; după aceea, dacă este vorba despre obiecte de valoare, acestea vor fi predate biroului local de obiecte pierdute. Costul depozitării este suportat de Oaspete. Dacă obiectele nu sunt de valoare, Hotelul își rezervă dreptul de a le distruge după data limită.
5. Oaspetele este responsabil pentru obiectele aduse de invitați în conformitate cu partea 1, clauza VII, numărul 2.
6. Ambalajele corelate cu organizarea evenimentului, aduse de Oaspete sau de terți, trebuie eliminate de Oaspete înainte sau după eveniment. Dacă Oaspetele lasă materialul de ambalare în Hotel, Hotelul are dreptul să îl îndepărteze pe cheltuiala Oaspetelui.

## PARTEA 4 PROCESAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN NUMELE COMPANIEI, ÎN CALITATE DE INTERMEDIAR (CLAUZA DE PRELUCRARE A DATELOR)

1. În principiu, Hotelul este responsabil pentru prelucrarea datelor cu caracter personal ale Oaspeților în sensul Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR). Uneori, Hotelul poate procesa date cu caracter personal în calitate de „Procesator de date” conform Regulamentului General privind Protecția Datelor (RGPD) pentru diverși intermediari, ca „persoane responsabile” (de ex. procesarea rezervărilor de grup, seminariilor etc.).
2. Hotelul și intermediarul respectă reglementările aplicabile privind protecția datelor și Regulamentul general privind protecția datelor (RGPD), în conformitate cu rolul de responsabil sau procesator, după cum se arată mai jos.
3. În sensul prezentei părți 4 din prezentele Condiții generale, prelucrarea datelor se referă la toate operațiunile efectuate asupra datelor cu caracter personal, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, recuperarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminarea sau alte tipuri de procesări, compararea sau combinarea, restricționarea, anularea sau distrugerea acestora.
4. În scopul utilizării serviciilor Hotelului, în special pentru onorarea și gestionarea cererilor de rezervare, gestionarea șederii clientului, onorarea cererilor de comunicare, gestionarea reclamațiilor, îndeplinirea obligațiilor legale, Hotelul sau intermediarul pot prelucra următoarele categorii de date pentru executarea contractului:
  - a) datele persoanei vizate (de exemplu, date cu caracter personal sau date privind starea civilă)
  - b) informații cu privire la rezervare (de exemplu, date despre călătorie, informații despre cameră, comportamentul individual de ședere, date despre vehicule, informații despre persoanele însoțitoare)
  - c) informații cu privire la plată (de exemplu detaliile facturii, informații despre cardul bancar)
  - d) date online (de exemplu, adrese IP, dispozitive, ID-uri de sesiune)

5. Pentru prelucrarea datelor în cazul derulării de servicii de către Hotel în numele unui intermediar, părțile confirmă faptul că intermediarul este responsabil pentru prelucrarea datelor, în timp ce Hotelul este procesatorul acestor date și prelucrează aceste date în conformitate cu instrucțiunile operatorului de date și cu prezentele Condiții generale:
6. Intermediarul este responsabil de prelucrarea datelor cu caracter personal ale Oaspeților care au fost trimise către Hotel, în calitate procesator al comenzii și în scopul efectuării rezervării și gestionării șederii Oaspeților în contextul serviciului solicitat.
7. Hotelul are dreptul, în calitate de procesator:
- a) să proceseze datele personale ale oaspeților mediați de intermediar numai pe baza unei instrucțiuni documentate din partea operatorului de date, aceste condiții fiind suficiente în acest sens. Este interzisă procesarea datelor în scopuri proprii. Intermediarul anunță, dacă este necesar, procesatorul despre transferul de date cu caracter personal către o țară terță, cu excepția cazului în care acest lucru nu este impus de legea Uniunii Europene sau de legea statului membru sub jurisdicția căruia se află operatorul; în acest caz, procesatorul informează operatorul de date înainte de prelucrare, cu excepția cazului în care legea interzice astfel de informații din motive importante de interes public.
  - b) să se asigure că persoanele îndreptățite să prelucreze datele cu caracter personal s-au angajat să păstreze confidențialitatea sau că se supun unei obligații legale corespunzătoare de confidențialitate;
  - c) să ia toate măsurile necesare pentru a proteja confidențialitatea datelor cu caracter personal ale oaspeților și securitatea procesării (prin măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare în conformitate cu RGPD);
  - d) În acest context, Hotelul are dreptul să mandateze subcontractanții necesari (și de asistență) pentru îndeplinirea serviciilor contractuale, cu condiția să se asigure că aceștia respectă prevederile acestor Condiții. Indiferent de circumstanțe, procesatorul de date nu are dreptul să transfere toate serviciile contractuale către sub-procesatorii de date. Procesatorul de date va informa operatorul de date cu privire la orice schimbare intenționată în legătură cu implicarea sau înlocuirea altor procesatori, astfel încât să îi dea posibilitatea de a se opune acestor schimbări. Procesatorul de date este obligat să încheie în scris acordurile necesare cu subprocesatorii de date în conformitate cu articolul 28, alineatul 4 din RGPD;
  - e) având în vedere natura prelucrării, să ajute entitățile responsabile prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate, în măsura în care acest lucru este posibil, pentru a permite operatorului de date să își îndeplinească obligația de a asigura în mod corespunzător exercitarea de către persoana vizată a drepturilor specificate în RGPD.
  - f) să șteargă, la discreția operatorului de date, orice date cu caracter personal ale oaspeților puse la dispoziția procesatorului de date de către intermediar (direct sau indirect) și să șteargă copiile existente, cu excepția cazului în care legislația Uniunii Europene sau a Statelor Membre ale Uniunii Europene prevede prescrierea stocării datelor cu caracter personal;
  - g) să furnizeze operatorului de date toate informațiile necesare pentru a demonstra conformitatea cu obligațiile de mai sus și să faciliteze și să contribuie la efectuarea auditărilor de către autoritățile publice, controlorul sau agenții săi.