

# Umowa z hotelem

Zapisy zwiększające poczucie bezpieczeństwa



Ilona Kowalik  
Szkolenia | Konferencje | Eventy





# Spis treści

- 5** Wstęp
- 11** Lokalizacja
- 15** Gastronomia
- 26** Zakwaterowanie
- 32** Rozliczenie
- 35** Załączniki
- 38** Checklista
- 39** Wyjaśnienie pojęć
- 40** Dokumenty do pobrania

# Wstęp

---

Umowa, jaką podpisujesz z hotelem, ma zabezpieczyć w równym stopniu interesy obu stron, zarówno Twoje jak i hotelu. Dlatego pytaj, wyjaśniaj i negocjuj każdy jej zapis, który budzi Twoje wątpliwości lub nie spełnia Twoich oczekiwań.

**Masz prawo do zgłoszenia swoich propozycji korekt i poprawek.**

**Masz prawo oczekiwać wyjaśnień do każdego zapisu który jest dla Ciebie niezrozumiały.**

**Masz prawo nie zgadzać się na warunki współpracy, jakie proponuje hotel.**

**Masz prawo prosić o uwzględnienie Twoich potrzeb, nie będących w standardowej ofercie.**

**Masz prawo i przywilej czuć się jak Najważniejszy Klient i Wyjątkowy Gość, korzystaj z tego !**



Pamiętaj, że **jesteś stroną umowy**, a to oznacza że **wszystkie jej zapisy muszą być przez Ciebie zaakceptowane**. To jest tylko **propozycja umowy**, **dopóki jej nie podpiszesz**. Znajdziesz w niej wiele warunków, do których przestrzegania będziesz zobowiązana/zobowiązany. Niektóre określenia mogą wydać Ci się nie do końca zrozumiałe, niektóre warunki mogą stać w sprzeczności z Twoimi wyobrażeniami czy oczekiwaniami.

**Zawsze, kiedy masz wątpliwości co do zapisów w umowie, to nie wahaj się pytać, proponować korektę, negocjować**. Wiem z własnego doświadczenia, po dwudziestu latach praktyki w branży organizacji szkoleń i konferencji, że warto to robić

# Nigdy nie rezygnuj!





Rozdział I

# Lokalizacja

W przypadku gdy Zleceniobiorca nie będzie w stanie wywiązać się z niniejszej umowy z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy zobowiązuje się on do zapewnienia Zleceniodawcy innego hotelu o takim samym lub wyższym standardzie i niedalekiej lokalizacji do realizacji niniejszej umowy, z zachowaniem cen i terminu określonych w niniejszej umowie.



Zawsze pamiętaj o umieszczeniu tego zapisu w umowie

To jest niezwykle ważne

Zaniedbanie może bardzo wiele

Cię kosztować.

Opowiem Ci pewną historię  
żeby zobrazować to o czym mówimy

To był pogodny grudniowy dzień, kilka lat temu. Pracowałam już na zwolnionych obrotach, tak jak to zwykle bywa trzy dni przed Wigilią. Zadzwonił telefon i w słuchawce odezwała się moja Klientka głosem nieco zdenerwowanym prosząc o pilną pomoc. Właśnie przed chwilą dowiedziała się że nie mają miejsca na zorganizowanie spotkania firmowego, które ma się odbyć zaraz po Nowym Roku. Wybrali hotel, zaakceptowali ofertę, podpisali umowę, wpłacili zaliczkę i wydawało się że wszystko jest w porządku.



I nagle, jak grom z jasnego nieba, spadła na nich wiadomość że hotel pomyłkowo potwierdził tą samą salę konferencyjną i te same pokoje w tym samym dniu dwóm Klientom i w związku z tym ich spotkanie firmowe w ustalonym wcześniej terminie nie może się odbyć. Spotkanie miało być 3-dniowe, podwójnie został potwierdzony\* środkowy dzień więc drobne przesunięcie terminu nie było możliwe. Hotel pięknie przeprosił, zwrócił zaliczkę, zaoferował specjalny rabat na przyszłość, tylko że dla mojego Klienta miało to niewielkie znaczenie bowiem za dwa i pół tygodnia miało się odbyć spotkanie firmowe, organizacja którego właśnie legła w gruzach...



\*wyjaśnienie pojęcia znajduje się w Słowniku Pojęć, str. 32 niniejszej publikacji



Czy widzisz dlaczego ten zapis w umowie jest tak bardzo ważny ? Gdyby został umieszczony w umowie u mojego Klienta, nie znalazł by się on w tak trudnej i stresującej sytuacji. Historia ta zakończyła się na szczęście pomyślnie tylko i wyłącznie dlatego że udało mi się znaleźć odpowiedni hotel z dostępnym terminem\* i w ciągu 9 dni roboczych uzgodniliśmy wszystkie sprawy przed realizacją.

Ta historia wydarzyła się naprawdę, nie została wymyślona na potrzeby dydaktyczne. Z mojego punktu widzenia wyeliminowała konkurencyjną firmę i od tej pory miałam monopol na obsługę tego Klienta. Moja lekcja z tego zdarzenia jaką odrobiłam, to stworzenie zapisu o którym mówimy. Od tej pory umieszczam go w każdej umowie jaką podpisuję z hotelem czy innego rodzaju obiektem i Tobie to gorąco rekomenduję.



\*wyjaśnienie pojęcia znajduje się w Słowniku Pojęć, str. 32 niniejszej publikacji