

# **Obchodní podmínky**

## **1. Smluvní strany**

Vzájemný smluvní vztah mezi účastníky pobytu (dále jen „Zákazník“) a provozovatelem Hotelu Starý mlýn v Rokytnici nad Jizerou, kterým je Ing. Vladimíra Krejčí, IČ: 65712293 (dále jen „Ubytovatel“) se řídí ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku a je upraven v těchto Obchodních podmínkách. Ubytovatel si vyhrazuje právo uvést ve svých prodejních materiálech i jiné podmínky a informace, které mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek.

Zdravotní pojištění či jiné pojištění Zákazníka není součástí služeb poskytovaných Ubytovatelem. Zahraniční Zákazník je povinen chovat se v souladu s českými právními normami upravujícími pasové a vízové podmínky.

## **2. Ceny a jejich změny**

Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech Ubytovatele (internetové stránky, prospekty apod.). Pro Zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v potvrzení rezervace či e-mailové nabídce (dále jen „Voucher“). Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis ve Voucheru.

## **3. Vznik smluvního vztahu, záloha**

Vyplněním Závazné objednávky se Zákazník zavázal uhradit objednané služby. Okamžikem potvrzení objednávky ze strany Ubytovatele se tato smlouva stává oboustranně platnou a závaznou. Toto potvrzení je plně platné i v případě zaslání elektronickou poštou, tzn. e-mailem, a to i bez podpisu či razítka (případně i faxem nebo poštou).

Hotel si vyhrazuje právo provést předběžnou autorizaci zákaznickovy kreditní karty před jeho příjezdem nebo požadovat zálohu, zaslou na účet.

Platnost rezervace je limitována lhůtou určenou k uhrazení zálohy, která je sdělena Zákazníkovi ve Voucheru. Pokud nedojde v této době k uhrazení zálohy, Ubytovatel na to Zákazníka upozorní (zpravidla emailem). V případě, že ani pak Zákazník nereaguje nebo nepošle zálohu, je Ubytovatel oprávněn pobyt zrušit.

Záloha je obvykle stanovena (pokud se Ubytovatel a Zákazník nedohodnou jinak) ve výši 50 % z celkové částky objednaného pobytu.

Neuhrazení zálohy je považováno za porušení smluvního vztahu a Ubytovatel má právo vyžadovat uhrazení storno poplatku dle bodu 4.

#### **4. Zrušení pobytu zákazníkem, storno poplatky**

Zákazník má právo odstoupit od objednávky písemným oznámením (e-mailem, faxem, poštou) kdykoli před příjezdem. Zrušení objednávky nastává okamžikem prokazatelného doručení oznámení a jeho potvrzením ze strany Ubytovatele.

Při odstoupení od smlouvy je Zákazník povinen uhradit za každého účastníka storno poplatky v následující výši.

10 %	z ceny pobytu do 31 dnů před termínem nástupu
50 %	z ceny pobytu od 30 do 1 dne před termínem nástupu
100 %	z ceny pobytu v den nástupu, v případě nenastoupení pobytu nebo zrušení pobytu po jeho nastoupení, či kdykoli během pobytu.

Cenou pobytu se rozumí celková částka za ubytování, včetně objednané stravy. Tato cena byla Zákazníkovi sdělena v Potvrzení závazné rezervace (zpravidla e-mailem).

#### **5. Výjimky z povinnosti hradit storno poplatky**

Ubytovatel nebude účtovat Zákazníkovi výše uvedené storno poplatky v případě, že nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů: úmrtí v rodině, hospitalizace Zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění nebo živelná pohroma. Výše uvedené skutečnosti je Zákazník povinen doložit písemným dokladem recepci hotelu nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

Ubytovatel má možnost nabídnout Zákazníkovi v případě stornování pobytu využití uhrazené zálohy v jiném náhradním termínu. Na toto však Zákazník nemá právní nárok a příslušné rozhodnutí záleží na Ubytovateli.

Za objednávku se nepovažuje Nezávazná nabídka, kterou Ubytovatel zašle zájemci o pobyt jako reakci na Nezávaznou poptávku.

#### **6. Přerušování, zkrácení pobytu**

V případě předčasného ukončení či přerušování pobytu bez zavinění na straně Ubytovatele nevzniká tomuto povinnost vrátit zaplacenou cenu pobytu, ani její poměrnou část. Ubytovatel však může, s ohledem na zvlášť závažné důvody, postupovat odlišně od tohoto ustanovení.

#### **7. Vrácení zálohy**

Pokud dojde ke splnění podmínek pro vrácení prokazatelně zaplacené zálohy (resp. její poměrné části) Ubytovatel ji vrátí způsobem, jež určí Zákazník (v hotovosti, převodním příkazem, poštovní poukázkou atd.) a to do 30 dnů ode dne, kdy došlo k počátku běhu lhůty pro její vrácení (tj. k doručení písemného zrušení objednávky Ubytovateli).

#### **8. Nastoupení pobytu, příjezd a odjezd**

V den příjezdu Ubytovatel poskytne rezervovaný pokoj nejdříve v 15:00 hodin a automaticky jej drží do 20:00 hodin. Při nenastoupení pobytu do 20:00 hodin a zároveň neinformování Ubytovatele o pozdějším příjezdu má Ubytovatel, bez nároku na náhradu Zákazníkovi, právo s volným pokojem naložit dle vlastního uvážení, tj. např. jej nabídnout dalšímu zájemci. Ubytování je poskytováno do dne odjezdu do 10:00 hodin. V případě nedodržení času odjezdu je Ubytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi další noc. Požadavku na dřívější

ubytování či pozdější příjezd Ubytovatel pokud možno vyhoví, je však nezbytné toto předem dohodnout telefonicky či mailem.

## **9. Zrušení pobytu ze strany Ubytovatele**

Ubytovatel je oprávněn pobyt zrušit v případě, že je uskutečnění pobytu ztíženo nebo ohroženo, či utrpí-li následkem mimořádných okolností, které nebylo možné při uzavírání smlouvy (vytvoření rezervace) předvídat. Zrušení pobytu je Ubytovatel povinen oznámit Zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V tomto případě obdrží Zákazník částku za sjednané služby neprodleně a v plné výši zpět. Zákazník zároveň nemá nárok na žádné další náhrady.

V případě obzvláště nepřijatelného chování Zákazníka, jako je např. opakované porušování zákazu kouření v celém objektu nebo poškozování vybavení hotelu, je Ubytovatel oprávněn po předchozím varování pobyt Zákazníka ukončit bez nároku na náhradu.

## **10. Reklamace**

Zákazník je povinen své požadavky a námítky na kvalitu poskytovaných služeb oznámit neprodleně na recepci nebo v kanceláři Ubytovatele. V případě reklamace je Zákazník povinen uplatnit své požadavky na závady bez zbytečného odkladu přímo v průběhu pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud nebude reklamace podána okamžitě, snižuje se nebo zaniká nárok Zákazníka na náhradu později vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit.

## **11. Osobní data**

Ubytovatel vede aktuální evidenci všech svých Zákazníků obsahující osobní a důvěrná data a je oprávněn ji užívat v souladu s právním řádem České republiky. Ubytovatel se zavazuje, že s údaji o Zákazníkovi bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a mimo případů uložených či umožněných zákonem, příp. dohodnutých s klientem, je nebude sdělovat třetím osobám.

Klient souhlasí s použitím osobních dat podle tohoto bodu.

## **12. Platnost**

Tyto Obchodní podmínky platí pro Zákazníky ubytované v Hotelu Starý mlýn, Rokytno 17, v Rokytnici nad Jizerou. Ubytovatel si vyhrazuje právo na změnu Obchodních podmínek. Pokud se jakákoli část Obchodních podmínek ukáže jako neplatná či neproveditelná, zbylé části zůstávají v platnosti.

Obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.1.2019 a účinnosti nabývají v okamžiku jejich podpisu Zákazníkem či odesláním elektronické rezervace z internetových stránek nebo e-mailem a jejím potvrzením ze strany Ubytovatele.