

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Ubytování klienti se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem hotelu Štamberk. Ubytovaný host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.

Každý host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je uveřejněn na internetových stránkách hotelu Štamberk.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") Crown Resort & Spa Management s.r.o., Pravětice 19, 257 08 Načeradec, IČO: 27142680, DIČ: CZ27142680 upravují vzájemný smluvní vztah mezi Crown Resort & Spa Management s.r.o. a fyzickou osobou, která pobyt objednává (dále jen "klient").

Článek I. - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu hotelových pokojů pro ubytování a jiných služeb hotelu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

Článek II. - Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi klientem a hotelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany hotelu. Hotel se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi vzniká závazek zaplatit hotelu smlouvenou cenu.

Článek III. – Objednávka pobytu, cena a platba

3.1 Objednávka pobytu

- telefonicky: +420 317 852 819
- e-mailem: info@hotelstamberk.cz
- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: <https://hotelstamberk.cz/cs/>
- prostřednictvím prodejních portálů, se kterými má hotel uzavřenou spolupráci

3.2 Host je povinen za ubytování a jím využitě další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny hotelu na základě stanoveného ceníku hotelu.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v rezervačním formuláři na webových stránkách hotelu: <https://hotelstamberk.cz/cs/>. Cena za pokoj zahrnuje DPH ve výši 10 %, poplatek z pobytu 12 Kč na osobu za noc a snídani.

3.3 Úhradu klientem objednaných a hotelem potvrzených služeb provádí klient při příjezdu do hotelu hotově či kreditní kartou (Visa, Master Card, Maestro). Hostel si vyžaduje právo na dočasné zadržení příslušné částky (tzv. předautorizaci kreditní karty) před příjezdem hosta jako garanci rezervace.

V případě, že klient zkrátí dojednanou délku pobytu v hotelu, hotel má právo vyúčtovat klientovi plnou výši dojednané ceny za celou délku objednaného pobytu.

Článek IV. - Základní práva a povinnosti zákazníka

4.1 Práva zákazníka: a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb, b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, c) právo kdykoliv před zahájením pobytu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VI, d) právo na reklamaci vad.

4.2 Povinnosti zákazníka: a) poskytnout hotelu součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů, b) bez zbytečného odkladu sdělovat hotelu své stanovisko k případným změnám v podmínkách a

obsahu sjednaných služeb, c) převzít od hotelu doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení d) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy hotelu oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek.

Článek V. – Základní povinnosti hotelu

a) poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu b) zabezpečit klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy c) v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky.

Článek VI. - Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemnou či ústní formou odstoupení (storno pobytu) oznámeno hotelu. V tomto případě má hotel právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků).

Stornovací poplatky

Storno podmínky - individuální rezervace:

- Do 3 dnů před příjezdem.....zdarma
- 3 – 0 dnů před příjezdem.....100% z celkové ceny ubytování

Storno podmínky skupinové rezervace (4 a více pokojů):

- Do 30 dnů před příjezdem.....zdarma
- 30-15 dnů před příjezdem.....50 % z celkové ceny ubytování
- 14 – 0 dnů před příjezdem/nedojezd.....100 % z celkové ceny ubytování

U skupinových rezervací požaduje hotel úhradu zálohy předem ve výši 50% z celkové ceny rezervace na náš účet jako garanci rezervace.

Storno podmínky nevratné rezervace (sleva 10%)

- při zrušení či změně rezervace.....100% z celkové ceny ubytování

Předčasné ukončení pobytu

Rozhodnete-li se pobyt ukončit dříve než je datum odjezdu dle rezervace, neodbydlé noci Vám hotel nerefunduje.

Článek VII. - Využití osobních údajů

Viz samostatný dokument **Informace o zpracování osobních údajů**.

Článek VIII. – Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2020.

Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: <https://adr.coi.cz>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The accommodated clients are governed by the laws of the Czech Republic on the basis of Czech law and the accommodation rules of Hotel Stamberk. The accommodated guest accepts the accommodation rules as a contractual condition of accommodation and is obliged to observe its provisions.

Each guest is obliged to familiarize themselves with these accommodation rules, his ignorance will not be taken into account. The accommodation rules are published on the website of Hotel Stamberk.

General Terms and Conditions (hereinafter referred to as "Terms") Crown Resort & Spa Management s.r.o., Pravětice 19, 257 08 Načeradec, IČO: 27142680, DIČ: CZ27142680 govern the mutual contractual relationship between Crown Resort & Spa Management s.r.o. and the natural person who orders the stay (hereinafter referred to as the "client").

Article I. - Subject matter of the contractual relationship

These Terms and Conditions regulate the rights and obligations of the contractual parties when renting hotel rooms for accommodation and other hotel services as individual services according to the individual customer's request.

Article II. - Establishment of a contractual relationship

The contractual relationship between the client and the hotel arises upon the confirmation of the hotel's order of stay. The hotel undertakes to provide the client with a stay and provide the agreed scope and quality of the agreed service (hereinafter referred to as "stay") and the client is obliged to pay the hotel the agreed price.

Article III. - Order of stay, price and payment

3.1 Order of stay

- by phone: +420 317 852 819
- by e-mail: info@hotelstamberk.cz
- via the electronic form on the website: <https://hotelstamberk.cz/cs/>
- through sales portals with which the hotel has a cooperation

3.2 The guest is obliged to pay the agreed contractual prices of the hotel for the accommodation and other services he / she uses based on the stated hotel price list.

Prices of provided services are stated in the booking form on the hotel website: <https://hotelstamberk.cz/cs/>.

Price per room includes VAT of 10%, city tax of 12 CZK per person per night and breakfast

3.3 The client pays for the services ordered and confirmed by the hotel in cash or by credit card (Visa, Master Card, Maestro) upon arrival. The hotel requires the right to temporarily withhold the amount (so-called credit card pre-authorization) before the guest's arrival as a guarantee of the reservation.

Article IV. - Customer's basic rights and obligations

4.1 Customer's rights: a) the right to properly provide contractually agreed and paid services, b) the right to be aware of any changes in the contracted services, c) the right to withdraw from the contract at any time prior to the start of the stay or to claim defects.

4.2 Obligations of the customer: a) to provide the hotel with the assistance required to properly secure and provide services, in particular truthfully and completely state the required information in the order, incl. reporting any changes to such data, b) to inform the hotel without undue delay about any changes in the terms and conditions of the agreed services, c) to receive the documents necessary for the services from the hotel and to arrive at the specified time at the specified time d) of the contract, the customer is obliged to notify the hotel of such withdrawal from the contract and to pay the severance pay according to the cancellation conditions.

Article V. - Basic obligations of the hotel

a) provide the client with all information about the stay b) secure the client's stay on the basis of a confirmed order and in accordance with generally binding legal regulations c) in the case of withdrawal from the contract by the client pay no later than 14 days after the written receipt of cancellation stay and applicable cancellation fees.

Article VI. - Withdrawal and cancellation conditions

The client has the right to cancel the stay at any time, ie withdraw from the contract. The contractual relationship is canceled and the participation is canceled as of the date when the hotel is notified in writing or orally (cancellation). In this case, the hotel has the right to charge severance / cancellation fees (contractual penalty). The severance pay is payable immediately. After deducting severance pay from the total price of the stay, the customer will receive the rest of the amount paid. If the severance payment (cancellation fees) is higher than the advance payment, the client is obliged to pay an amount equal to the severance payment (cancellation fees).

Cancellation fees

Cancellation policy - individual reservation:

Up to 3 days before arrival free of charge
3 - 0 days before arrival 100% of the total price of accommodation

Cancellation policy for group bookings (4 or more rooms):

Within 30 days before arrivalfree
30-15 days before arrival 50% of the total price of accommodation
14 - 0 days before arrival / no show100% of the total price

For group bookings, the hotel requires advance payment of 50% of the total price of the reservation to our account as a guarantee of the reservation.

Cancellation policy of non-refundable reservation (10% discount)

in case of cancellation or change of reservation 100% of the total price of accommodation

Early termination of stay

If you decide to terminate your stay before the date of departure according to the reservation, the guest will not refund any unpaid nights.

Article VII. - Use of personal data

See separate document Information on Personal Data Processing.

Article VIII. - Final Provisions

The General Terms and Conditions come into effect on 1 July 2020.

The accommodated guest has the right to file an out-of-court settlement of such a dispute to a designated subject of out-of-court settlement of consumer disputes:

The Czech Trade Inspection
Central Inspectorate - ADR Unit
Štěpánská 15
120 00 Prague 2
Email: adr@coi.cz
Web: <https://adr.coi.cz>

The Czech Trade Inspection Authority is a supervisory body supervising consumer protection, proceeding pursuant to Act No. 64/1986 Coll., On the Czech Trade Inspection Authority, as amended, and other legal regulations. The website of the Czech Trade Inspection Authority is www.coi.cz.

Pursuant to Section 1837 (j) of Act No. 89/2012 Coll., The Civil Code accommodated as a consumer, the right to withdraw from the accommodation contract does not arise if the accommodation facility provides performance within the stipulated deadline.