Všeobecné obchodní, rezervační a storno podmínky

1. Poskytovatel služeb

Sport u Kapličky, a.s., IČO 08770671, DIČ CZ08770671, sídlo Antala Staška 510/38, 140 00 Praha 4 – Krč, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 24972.

Hotel Obří Sud Javorník, Dlouhý Most 330, 463 12 Dlouhý Most. Rezervace: sales@hotelobrisud.cz, +420 220 770 727, +420 604 948 482. Recepce: recepce@hotelobrisud.cz, +420 725 456 431. Web: www.areal-obrisud.cz.

Tyto podmínky upravují přímé objednávky ubytování a souvisejících služeb hotelu, včetně rezervací prostřednictvím webu, telefonu a e-mailu. Objednatelem je osoba, která uzavírá smlouvu; hostem osoba čerpající služby. Spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo své podnikání nebo povolání.

2. Rezervace a uzavření smlouvy

Před závaznou objednávkou hotel sdělí termín, rozsah služeb, celkovou cenu, platební a storno podmínky. Objednatel může před odesláním online objednávky zkontrolovat a opravit zadané údaje. Smlouva vzniká potvrzením závazné objednávky hotelem, případně přijetím individuální nabídky podle jejího obsahu. Pouhé automatické potvrzení přijetí poptávky není potvrzením rezervace.

Hotel zašle potvrzení smlouvy a sjednané podmínky e-mailem nebo na jiném trvalém nosiči. Při telefonické nabídce spotřebiteli ze strany hotelu se postupuje podle § 1825 občanského zákoníku. Smlouvu lze uzavřít v češtině. Objednatel skupiny musí být oprávněn jednat za osoby, které zastupuje.

3. Cena a rozsah služeb

Rozhodující je cena potvrzená při uzavření smlouvy, včetně DPH a předem známých povinných poplatků. Případný místní poplatek z pobytu a způsob jeho výpočtu jsou sděleny před objednáním. Volitelné služby jsou účtovány pouze při jejich objednání. Hotel poskytne služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě; sjednanou cenu nemění jednostranně.

4. Platby a zálohy

Hotel přijímá hotovost, podporované platební karty, online platby prostřednictvím platební brány ČSOB a bankovní převody podle nabídky. Není-li dohodnuto jinak, cena je splatná nejpozději při příjezdu. Výše a splatnost zálohy jsou uvedeny v potvrzení rezervace.

Platby, příjezd a zrušení rezervace

4. Platby a zálohy – pokračování

U skupinových akcí se standardně sjednává úhrada nejpozději 45 dní před pobytem; u pozdější rezervace se splatnost dohodne individuálně. Při sjednané následné fakturaci je standardní splatnost 14 dní od vystavení faktury. Při prodlení lze požadovat zákonný úrok z prodlení. Při nezaplacení zálohy může hotel po marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty rezervaci zrušit a vypořádat platby podle smlouvy a zákona.

Online platba probíhá v rozhraní poskytovatele platební brány. Úspěšnost platby se ověřuje podle potvrzení platebního systému. Případné vratky hotel provádí zpravidla stejným způsobem, kterým byla platba přijata, pokud není dohodnuto jinak.

5. Příjezd a odjezd

Čas nástupu a ukončení pobytu je uveden v potvrzení rezervace. Předpokládaný příjezd po 18. hodině host oznámí recepci. Pokud se host nedostaví a hotelu nesdělí pozdější příjezd, může hotel po přiměřeném pokusu o kontakt uvolnit pokoj, pokud tomu nebrání sjednaná garance. Host předloží údaje potřebné k zákonné evidenci ubytovaných osob.

6. Změna nebo zrušení rezervace

Zrušení rezervace lze oznámit e-mailem na sales@hotelobrisud.cz nebo sjednaným rezervačním kanálem. Rozhoduje okamžik doručení oznámení hotelu, nikoli jeho následné potvrzení. Změna termínu podléhá dohodě a dostupnosti.

11 a více kalendářních dnů před příjezdem: bez storno poplatku.

10 a méně kalendářních dnů před příjezdem, v den příjezdu nebo při nedostavení se: storno poplatek nejvýše 100 % sjednané ceny zrušených služeb, avšak pouze v přiměřené výši odpovídající odůvodněné újmě hotelu po zohlednění ušetřených nákladů a možnosti náhradního prodeje.

Při předčasném ukončení pobytu se obdobně zohlední již poskytnuté služby, vzniklá újma a náhradní využití kapacity. Hotel může poplatek snížit nebo prominout. Odlišné podmínky konkrétního tarifu či skupinové akce musí být sjednány předem a nesmí omezit kogentní práva spotřebitele. Přebytek zálohy po vypořádání hotel vrátí bez zbytečného odkladu.

Práva hostů a řešení reklamací

7. Odstoupení od smlouvy

U ubytování sjednaného na určitý termín spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení bez důvodu ve 14denní lhůtě podle § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Tím není dotčeno právo zrušit rezervaci podle těchto podmínek ani zákonná práva při porušení smlouvy. U jiných služeb se právo na odstoupení posuzuje podle jejich povahy; případné zvláštní podmínky hotel sdělí před objednáním.

8. Povinnosti hotelu a hosta

Hotel odpovídá za řádné poskytnutí sjednaných služeb a za škodu v rozsahu stanoveném právními předpisy, včetně odpovědnosti za vnesené věci. Nemůže-li hotel sjednanou službu poskytnout, nabídne po dohodě odpovídající náhradní plnění nebo vrátí cenu neposkytnuté služby; další zákonná práva hosta zůstávají zachována.

Host dodržuje ubytovací řád, bezpečnostní pokyny a chrání majetek hotelu i ostatních hostů. Odpovídá za škodu, kterou způsobí, v zákonném rozsahu. Při hrubém porušování povinností lze postupovat podle § 2331 občanského zákoníku.

9. Reklamace

Vadu je vhodné oznámit recepci bez zbytečného odkladu, aby bylo možné zajistit nápravu. Reklamaci lze uplatnit také na adrese provozovny či e-mailem recepce@hotelobrisud.cz. Pozdější podání samo o sobě nevylučuje zákonná práva hosta. Hotel vydá potvrzení o přijetí reklamace, jejím obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a následně o způsobu a datu vyřízení. Reklamaci spotřebitele vyřídí a spotřebitele informuje nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se na delší lhůtě. Nároky z vadného plnění se řídí zákonem.

10. Mimosoudní řešení sporů

Spotřebitel může při neúspěšném přímém řešení sporu podat návrh na mimosoudní řešení u České obchodní inspekce (www.coi.cz, adr.coi.cz), a to nejpozději do jednoho roku od prvního uplatnění sporného práva u hotelu. Právo obrátit se na soud zůstává nedotčeno.

11. Ochrana údajů a závěrečná ustanovení

Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ na webu hotelu. Tyto podmínky se řídí českým právem, aniž by spotřebitel přišel o ochranu poskytovanou kogentními předpisy. Pro uzavřenou smlouvu platí znění přijaté při rezervaci. Nové znění se použije na rezervace uzavřené po jeho zveřejnění.