

Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

Srub Karolina

(dále jen „Hotel“)

provozovaný: Horská Chata spol. s.r.o.

IČO: 25273311, DIČ: CZ25273311

se sídlem podnikání Deštné v Orlických horách 179, 517 91

1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

1.1. Srub Karolina (dále jen Hotel) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) pro poskytování služeb - ubytování a s tím spojené služby poskytované Hotelem, např. stravování, ubytování, bowling a jiné doplňkové služby (dále jen „služby“) jiným fyzickým osobám (dále jen „klient“), které upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti Hotelu a klientů. Nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek je Ubytovací řád a Storno podmínky.

1.2. Smluvní vztahy, které nejsou upravené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb., v platném znění) a obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb., v platném znění).

2. Rezervace

2.1. Hotel je ubytovací zařízení, ve kterém je ubytován klient na základě rezervace a uzavřené ubytovací smlouvy. Ke vzniku smluvního vztahu, tj. k závaznému potvrzení rezervace, dojde po uhrazení zálohy klientem. Zasláním rezervace Hotelu a úhradou zálohy klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že souhlasí s jejich úplným zněním. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy a jsou zobrazeny na webových stránkách hotelu www.srub-karolina.cz.

2.2. Klient je povinen provést rezervaci ubytování v písemné formě. Písemnou rezervací se rozumí objednávka pobytu, na základě které si klient objedná služby prostřednictvím webového rozhraní na webových stránkách hotelu www.srub-karolina.cz, případně elektronickou poštou na adrese ubytovani@srub-karolina.cz.

2.3. Při tvorbě online rezervace prostřednictvím webových stránek Hotelu je třeba vyplnit rezervační formulář se všemi požadovanými údaji. Po finálním odsouhlasení a odeslání

rezervace obdrží klient potvrzení rezervace, ve kterém jsou zobrazeny všechny podrobné informace o rezervaci a specifikace služeb.

2.4. Veškeré změny rezervace je nezbytné provést písemně. Změna bude Hotelem zpětně potvrzena, pokud ji půjde realizovat. Pokud změnu nelze provést, bude o tom klient Hotelem také informován.

2.5. Hotel si vyhrazuje právo odmítnout rezervaci zejména z důvodu technických nebo jiných příčin, nebo z důvodu naplnění kapacity hotelu, které brání v řádném poskytování služeb. Pokud nastanou okolnosti v důsledku vyšší moci nebo mimořádné okolnosti, může Hotel pobyt zrušit nebo změnit.

3. Smlouva o ubytování

3.1. Ubytování klientů v Hotelu se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě Hotel poskytuje klientovi přechodně ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a klient se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s tím spojené ve lhůtě stanovené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

3.2. K uzavření ubytovací smlouvy dochází za kumulativního splnění dvou podmínek, a to doručením písemného potvrzení rezervace a okamžikem, kdy Hotel od klienta obdrží částku představující zálohu na ubytování.

3.3. Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí písemné potvrzení rezervace e-mailem. Rezervace může být také potvrzena automaticky vygenerovaným e-mailem rezervačního systému.

3.4. Pokud klient nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování, nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v Hotelu, je Hotel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li klient na své pochybení ze strany Hotelu upozorněn postupem dle ustanovení § 2331 občanského zákoníku.

3.5. Klient je povinen uvádět správné a pravdivé údaje. Za smluvní vztah spoluúčastníků pobytu

uvedených v rezervaci odpovídá objedávající klient. Hotel není povinen ověřovat správnost a pravdivost údajů sdělených mu klientem a za případné zneužití nenese odpovědnost.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Základní povinnosti klienta během pobytu a při využívání služeb Hotelu se řídí Ubytovacím řádem Hotelu, který je nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek.

4.2. Základní práva klienta:

- Právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky Hotelem
- Právo na informace o všech skutečnostech, které jsou Hotelu známy a které se dotýkají sjednaných služeb

4.3. Základní povinnosti Hotelu:

- Zajistit osobám uvedeným v rezervaci pobytu poskytnutí služeb specifikovaných v této rezervaci v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy
- Poskytnout klientovi služby v termínu, rozsahu a kvalitě dle potvrzené rezervace
- Informovat klienta o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro plnění důležité a jsou Hotelu známy
- Při zpracování osobních údajů klienta je Hotel povinen dbát, aby klient neutrpěl újmu na svých právech

4.4. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními písemně uzavřené smlouvy a Všeobecnými obchodními podmínkami, mají přednost ustanovení smlouvy.

5. Cena pobytu

5.1. Ceny pobytu a služeb Hotelu jsou uvedeny na webových stránkách Hotelu www.srub-karolina.cz.

5.2. Cena pobytu vychází z požadavků klienta na pobyt a poskytované služby a je sestavena na základě aktuálního ceníku Hotelu a poplatků souvisejících s ubytováním (např. poplatek z pobytu obci, poplatek za doplňkové služby atd.).

5.3. Hotel si vyhrazuje právo upravit ceny v případě, že v době od přijetí objednávky do uskutečnění pobytu dojde ke změně právních a zejména daňových předpisů a k dalším změnám z důvodů tzv. vyšší moci. V takovém případě je Hotel povinen klienta o úpravě ceny bez zbytečného odkladu upozornit, a to nejpozději při zahájení pobytu.

6. Platební podmínky

6.1. Hotel je oprávněn stanovit zálohu za cenu pobytu a její výši. Platební podmínky a způsob platby jsou uvedeny v rezervaci pobytu. Platbou je uzavřena ubytovací smlouva a rezervace je závazná pro obě smluvní strany a současně klient úhradou zálohy vyjadřuje svůj souhlas se Všeobecnými

obchodními podmínkami hotelu včetně storno podmínek a z nich vyplývající případné povinnosti úhrady sankčního storno poplatku formou jednostranného zápočtu.

6.2. Klient je povinen zálohu uhradit ve lhůtě a dle podmínek uvedených ve výzvě k úhradě. V případě neuhrazení zálohy řádně a včas se rezervace klienta ruší a Hotel není povinen rezervovat pro klienta pobyt ani poskytnout klientovi další služby.

6.3. Jakmile Hotel obdrží od klienta rezervaci, vystaví současně s potvrzením rezervace klientovi výzvu k úhradě zálohy znějící obvykle na výši 50 % z předpokládané ceny ubytování a objednaných stravovacích a dalších služeb, kterou zašle klientovi na e-mailovou adresu uvedenou klientem v rezervaci. Údaje nezbytné k provedení úhrady zálohy jsou uvedeny ve výzvě k úhradě.

6.4. V případě, že z časových důvodů nebude možné připsat zálohu na účet hotelu před zahájením pobytu (v případě vytvoření rezervace tří a méně dnů před datem pobytu), pak klient musí uhradit celou částku za služby.

6.5. Cena pobytu, nebo její zbývající část po uhrazení zálohy, je splatná nejpozději při ukončení pobytu. Cena dalších služeb poskytnutých Hotelem klientovi během jeho pobytu je splatná nejpozději při ukončení pobytu. Během pobytu se cena dalších služeb zpravidla připisuje na hotelový účet klienta. Tento je následně uhrazen při ukončení pobytu. Dle požadavku klienta Hotel umožňuje také průběžnou úhradu využitých služeb klientem.

6.6. Zakoupené dárkové vouchery, dárkové poukazy a permanentky jsou nevratné. Tyto platí po dobu trvání na nich uvedených, obvykle 12 měsíců od data vystavení. Nebudou-li tyto vyčerpány v době své platnosti, Hotel nenabízí žádnou finanční náhradu. Změna služeb, na které jsou dárkové vouchery, dárkové poukazy a permanentky vystaveny, není možná.

7. Storno podmínky

Storno podmínky vztahující se na zrušení rezervace ubytování ze strany hosta

1. Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace do 15 dnů před ohlášeným příjezdem.
2. Při zrušení rezervace 14 – 8 dnů před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno 50% z celkové ceny pobytu.
3. Při zrušení rezervace 7 – 3 dny před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno 75% z celkové ceny pobytu.
4. Při zrušení rezervace 2 a 1 den před příjezdem nebo v den příjezdu bude jako storno poplatek účtováno 100% z celkové ceny pobytu.
5. Při zkrácení délky pobytu platí stejné storno lhůty jako při zrušení pobytu. 6. Stornoplatek je smluvní pokutou.

V případě storna z důvodů neodvratitelných událostí (úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, živelná pohroma) se storno poplatků neúčtuje. Výše uvedené skutečnosti je objednatel povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

V případě storna z jiných vážných důvodů je po vzájemné dohodě možná změna termínu. Tyto storno podmínky jsou platné pro individuální hosty.

V případě nezaplacení zálohy, ze které by bylo možné storno poplatky odečíst, má ubytovatel právo zaslat objednateli fakturu ve výši storno poplatků.

Storno podmínky vztahující se nevyužité pobytové vouchery, vouchery vydané třetími stranami a změny délky a typu pobytu prostřednictvím voucherů

1. Voucherem nazýváme dokument jenž slouží k úhradě pobytu, služeb namísto úhrady fakturou, hotovosti nebo platební kartou.

2. Pro pobyty prostřednictvím voucheru platí stejné podmínky pro zrušení nebo úpravu rezervace před nástupem jaké jsou popsány v odstavci: Storno podmínky vztahující se na zrušení rezervace ubytování ze strany hosta.

3. Stornopoplatek je smluvní pokutou.

4. Nevyužité vouchery se po uplynutí jejich platnosti stávají neplatnými. Závěrečná ustanovení

1. Tyto podmínky jsou platné a účinné ode dne 20. května 2020. 2. Vztahy mezi objednatelem a ubytovatelem se řídí ustanovením těchto storno podmínek.

3. Storno podmínky se vztahují na všechny potvrzené rezervace (e-mail). 4. Zrušení objednávky pobytu lze provést ze strany ubytovatele i objednatele pouze písemně (e-mail).

5. Tyto obchodní podmínky trvají i po ukončení ubytovací smlouvy mezi ubytovatelem a objednatelem.

8. Reklamáce

8.1. Je-li rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb Hotelu prokazatelně nižší než bylo sjednáno

v potvrzené rezervaci, má klient právo na reklamaci. V případě oprávněné reklamáce

má klient právo na odstranění zjištěného nedostatku, poskytnutí náhradního plnění nebo

na slevu z ceny poskytnutého plnění. V případě, že klient z důvodů na své straně nevyužije

objednané služby, nevzniká mu nárok na náhradu ani na slevu.

8.2. V případě reklamáce služeb je klient povinen uplatnit své požadavky na nedostatky a závady

bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele služeb v době pobytu a v místě konání pobytu tak, aby mohly být odstraněny ihned na místě. Pokud toto není možné, sepíše s Hotelem písemnou reklamaci ve dvou vyhotoveních s podpisy obou stran. Pokud nebude reklamáce podána ihned,

zmenšuje se nebo zaniká nárok klienta na náhradu později vzniklých škod, kterým mohl včasným podáním zabránit.

8.3. V případě ubytování se za předmět reklamace nepovažují škody a majetkové újmy, které vznikly klientovou vinou nebo spoluvinou. Klient nese odpovědnost za škody, které způsobí na vybavení pokoje či hotelu. Hotel má své procesy nastaveny tak, aby v uklizeném pokoji připraveném pro příjezd klienta bylo vše bez závad a plně funkční, je proto doporučeno klientům, aby si pokoj před zahájením jeho prvního užívání zkontrolovali a veškeré nesrovnalosti ihned nahlásili na recepci. Pouze tento postup je průkazný. Jakýkoliv jiný postup bude vycházet z nastavených procesů na straně hotelu.

9. Ochrana osobních údajů a obchodní sdělení

9.1. Úvodní ustanovení

Hotel je správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“).

Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě. Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby. Klient potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a byly poskytnuty dobrovolně.

Zásady ochrany osobních údajů mohou být upravovány a aktualizovány zejména v souvislosti se změnami související legislativy. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1.12.2020.

9.2. Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

Hotel zpracovává zejména osobní údaje nezbytné k uzavření ubytovací smlouvy. Osobní údaje poskytnuté pro tento účel nejsou dále používány k jiným účelům nebo zpřístupněny třetím osobám.

Osobní údaje jsou zpracovány zákonným a transparentním způsobem a jsou vyžadovány pouze přiměřené, relevantní a nezbytné údaje ve vztahu k účelu zpracování.

Klient souhlasí se zpracováním těchto osobních údajů: jméno, příjmení, IČ a DIČ u podnikajících fyzických osob, adresa bydliště, adresa elektronické pošty, telefonní číslo, číslo občanského průkazu nebo jiného adekvátního dokladu totožnosti předloženého při ubytování. V ojedinělých případech

Hotel zpracovává údaje o datu narození, rodné číslo a číslo bankovního účtu, a to pouze pro účely uzavření ubytovací smlouvy a na výslovný požadavek klienta, pokud je nutné tyto údaje do smlouvy uvést.

9.3. Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů

Osobní údaje Hotel získává od jejich subjektů a zpracovává na základě těchto právních důvodů:

- zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění právní povinnosti
- zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů
- subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů

Účelem zpracování osobních údajů je:

- plnění zákonných povinností ubytovatele (vedení evidencí a statistik daných zákonem)
- vyřízení poptávky pobytu nebo jiných služeb a uzavření ubytovací smlouvy, poskytnutí těchto osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření ubytovací smlouvy, bez jejich poskytnutí není možné smlouvu uzavřít
- zasílání obchodních sdělení a newsletterů

9.4. Zasílání obchodních sdělení

Hotel zpracovává osobní údaje klienta za účelem zasílání obchodních sdělení a newsletterů. Klient souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Hotelem, jež je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Klient vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení na svou e-mailovou adresu v poptávkovém nebo rezervačním formuláři zatržením políčka „Souhlasím se zasíláním marketingových sdělení hotelu“.

9.5. Doba uchování osobních údajů

Osobní údaje Hotel zpracovává a uchovává po dobu, po kterou poskytuje své služby či plní vzájemnou smlouvu, nebo po dobu nezbytně nutnou, která je individuální pro jednotlivé účely zpracování (pro plnění archivačních povinností a k plnění zákonných povinností podle právních předpisů).

Po uplynutí této doby jsou osobní údaje zlikvidovány.

9.6. Práva subjektu související se zpracováním osobních údajů

Subjekt údajů má následující práva plynoucí ze zpracování osobních údajů:

- právo na přístup k osobním údajům
- právo na opravu osobních údajů
- právo na výmaz osobních údajů
- právo na omezení zpracování údajů
- právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů
- právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů
- právo podat stížnost na zpracování osobních údajů

9.7. Sdílení osobních údajů se třetími stranami

Osobní údaje Hotel neposkytuje třetím stranám kromě poskytovatelů služeb zpracovávajících osobní údaje pro Hotel a jeho jménem, pokud pro to není právní základ. Hotel neposkytuje osobní údaje třetím stranám pro jejich marketingové účely. Hotel může osobní údaje dle zákona poskytnout třetí straně jen pokud to zákon umožňuje za účelem ochrany a hájení práv, majetku a oprávněných zájmů Hotelu nebo pokud to stanoví zákon v jiných případech (např. pokud jde o orgány veřejné moci).

Osobní údaje jsou zpracovávány pouze na území České republiky.

9.8. Podmínky zabezpečení osobních údajů

Hotel přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů klientů (technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě, zejména antivirové programy, ukládání dat na zabezpečeném serveru ad.). K osobním údajům mají přístup jen pověřené osoby, jedná se zejména o zaměstnance na úseku recepcie, účetní a provozní.

10. Ubytovací řád

[Ubytovací řád - odkaz](#)

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Smluvní vztah mezi Hotelem a klientem se řídí, není-li v těchto Všeobecných obchodních Podmínkách, nebo smlouvě s klientem stanoveno jinak, příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

11.2. Hotel má právo měnit a doplňovat Všeobecné obchodní podmínky. V případě této změny

bude nová verze Všeobecných obchodních podmínek zveřejněna na webových stránkách Hotelu www.srub-karolina.cz.

11.3. Pokud klient se změnou Všeobecných obchodních podmínek nesouhlasí, má právo neprodleně od smlouvy odstoupit, jinak se má za to, že se změnou podmínek souhlasí.

Pokud klient s některou částí Všeobecných obchodních podmínek nesouhlasí, není oprávněn službu využívat.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky byly uveřejněny na webových stránkách Hotelu a nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2021.