

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## ANTON FLORIAN – ZÁMECKÝ HOTEL VALTICE

### Článek I. - Úvodní ustanovení

1.1 Provozovatelem hotelu **ANTON FLORIAN – ZÁMECKÝ HOTEL VALTICE** je obchodní společnost **Hospitality Trade s.r.o.**, IČO: 088 10 087, DIČ: CZ08810087, se sídlem Elgartova 497/12, Husovice, 614 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 115643, telefon: + 420 778 771 336, email: info@zameckyhoteľvaltice.cz, ID datové schránky: 8v7kta3 (dále jen jako „**Poskytovatel**“).

1.2 Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen jako „**VOP**“) je vymezení podmínek a pravidel, kterými se řídí vzájemný vztah mezi Poskytovatelem a klientem – osobou, která jakožto objednatel objedná pobyt a/nebo služby Poskytovatele (dále jen jako „**Klient**“). Vztah Poskytovatele a Klienta se řídí těmito VOP, které tvoří obecný právní rámec pro jejich smluvní vztah, nebude-li v konkrétním případě výslovně sjednáno jinak.

1.3 Tyto VOP platí pro rezervace uskutečněné písemnou objednávkou (poštou, elektronickou poštou), osobně nebo telefonicky na recepci provozovny Poskytovatele (Zámek 1, 691 42 Valtice), a rovněž pro online rezervace uskutečněné prostřednictvím rezervačního systému umístěného na internetových stránkách Poskytovatele [www.zameckyhoteľvaltice.cz](http://www.zameckyhoteľvaltice.cz).

### Článek II. - Vymezení pojmů

2.1 **Klient** je osoba, která uskuteční rezervaci jakýmkoliv ze způsobů uvedených v čl. I. odst. 1.3 těchto VOP. Klientem je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která nenakupuje předmětné služby za účelem dalšího prodeje nebo podnikání s nimi. Osoba Klienta nemusí být shodná s osobou Hosta.

2.2 **Host** je osoba, která je konečným příjemcem rezervovaného pobytu a/nebo služeb Poskytovatele (dále jen jako „**Host**“). Vztah Poskytovatele a Hosta se řídí rovněž ubytovacím řádem umístěným v provozovně Poskytovatele. V případě, že je Klient rovněž Hostem, označuje se pouze jako Klient.

2.3 **Rezervačním systémem** je rezervační systém provozovaný Poskytovatelem na internetových stránkách [www.zameckyhoteľvaltice.cz](http://www.zameckyhoteľvaltice.cz) (dále jen jako „**Systém**“), který umožňuje prostřednictvím formuláře online rezervaci pobytů a/nebo služeb nabízených Poskytovatelem dle aktuálních volných kapacit.

2.4 Při rezervaci Klient obdrží **Předběžné potvrzení rezervace**, které je nabídkou pobytu vystavenou Poskytovatelem a neopravňuje k čerpání nabízených pobytů a/nebo služeb. Předběžné potvrzení rezervace obsahuje údaje o Klientovi (jméno, příjmení, telefonický kontakt, emailová adresa, datum narození, adresa), Hostu/Hostech (jméno, příjmení, telefonický kontakt, emailová adresa, datum narození, adresa, státní příslušnost, je-li pobyt objednaný pro cizince), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, kategorii pokoje - pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu), celkové ceně pobytu a/nebo služeb a výzvu k úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Platnost Předběžného potvrzení rezervace zaniká okamžikem marného uplynutí lhůty k provedení úhrady v souladu s výzvou obsaženou v Předběžném potvrzení rezervace. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje Klient neprodleně Poskytovatele na emailovou adresu: [info@zameckyhoteľvaltice.cz](mailto:info@zameckyhoteľvaltice.cz).

2.5 **Závazné potvrzení rezervace** (dále jen jako „**Voucher**“) vystavené Poskytovatelem opravňuje k čerpání rezervovaných pobytů a/nebo služeb, to však pouze za předpokladu úhrady celkové ceny rezervovaného pobytu a/nebo služeb v souladu s čl. VIII. těchto VOP. Voucher obsahuje údaje o Klientovi (jméno, příjmení, telefonický kontakt, emailová adresa, datum narození, adresa), Hostu/Hostech (jméno, příjmení, telefonický kontakt, emailová adresa, datum narození, adresa), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, kategorii pokoje - pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu), celkové ceně pobytu a/nebo služeb a informaci o úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje Klient neprodleně Poskytovatele na emailovou adresu: [info@zameckyhoteľvaltice.cz](mailto:info@zameckyhoteľvaltice.cz).

### **Článek III. - Průběh rezervace**

3.1 Rezervaci pobytu a/nebo služeb lze uskutečnit písemnou objednávkou (poštou, elektronickou poštou na emailovou adresu Poskytovatele: [info@zameckyhoteľvaltice.cz](mailto:info@zameckyhoteľvaltice.cz)), osobně nebo telefonicky na recepci provozovny Poskytovatele nebo online rezervací prostřednictvím Systému.

3.2 Objedávka musí obsahovat údaje o Klientovi (jméno, příjmení, telefonický kontakt, emailovou adresu, datum narození, adresu), údaje o Hostu/Hostech (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailovou adresu, datum narození, adresu), údaje o poptávaném pobytu a/nebo službách (počet Hostů, délku pobytu, termín pobytu, typ pobytu, kategorii pokoje - pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré objednávané služby).

3.3 Při online rezervaci Klient v Systému zvolí všechny parametry požadovaného pobytu a Systém následně ověří dostupnost požadované kapacity pro okamžitou rezervaci. V případě dostupnosti kapacit v daném období a pro daný typ pobytu pro okamžitou

rezervaci vyplní Klient všechny údaje označené v předmětném formuláři jako povinné. Klient uskuteční online rezervaci tím, že v rezervačním formuláři vyplní své osobní údaje případně osobní údaje Hosta/Hostů, dále veškeré údaje označené v online formuláři pro účely dokončení rezervace jako povinné, uvede svůj souhlas s těmito VOP a rezervační formulář odešle Poskytovateli.

3.4. V případě online rezervace dále Klient zvolí způsob platby:

a) V případě zvolení platby převodem Klient obdrží Předběžné potvrzení rezervace, které obsahuje výzvu k úhradě. Po včasné úhradě Klient obdrží Voucher.

b) V případě zvolení platby kartou bude Klient přesměrován do platební brány, kde provede vybranou platbu. Po úspěšném provedení platby Klient obratem obdrží Voucher.

3.5. V případě písemné, osobní nebo telefonické objednávky obdrží Klient po jejím doručení Poskytovateli Předběžné potvrzení rezervace, kde je uvedena výzva k úhradě. Po včasné úhradě Klient obdrží Voucher.

3.6. Rezervace se považuje za závaznou objednávku pobytu a/nebo služeb okamžikem doručení písemné objednávky v souladu s čl. III. odst. 3.1 těchto VOP, v případě osobní rezervace okamžikem sepsání (tj. vyplnění a podepsání) Objednávky na recepci provozovny Provozovatele, nebo uskutečněním telefonické objednávky, a v případě online rezervace okamžikem odeslání rezervačního formuláře Poskytovateli. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem vzniká doručením Předběžného potvrzení rezervace, jež je Poskytovatelem zasláno Klientovi emailem, poštou, nebo předáno osobně. V případě online rezervace prostřednictvím Systému je Klientovi zasláno Předběžné potvrzení rezervace elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Klienta uvedenou v odeslaném rezervačním formuláři.

3.7. Při zakoupení dárkového poukazu lze čerpat pouze služby uvedené na dárkovém poukazu nebo služby v hodnotě uvedené na poukazu poskytované Provozovatelem a řádně uhrazené ve výši 100 % před čerpáním dárkového poukazu. V případě nevyčerpání dárkového poukazu v termínu platnosti Poskytovatel nevyplácí nevyčerpanou částku dárkového poukazu.

#### **Článek IV. - Práva a povinnosti smluvních stran**

4.1 Klient má právo:

a) Na řádné poskytnutí jím objednaných, Poskytovatelem potvrzených a řádně uhrazených pobytů a/nebo služeb; s výjimkou nenadálých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení, epidemiologická a pandemická opatření apod.), v případě výskytu kterých si Poskytovatel vyhrazuje právo zrušit již uskutečněnou rezervaci.

b) Kdykoliv před zahájením pobytu a/nebo započítáním s poskytováním služeb zrušit rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek.

c) Reklamovat vady poskytovaného pobytu a/nebo služeb podle ustanovení těchto VOP o reklamaci služeb.

4.2 Klient je povinen:

- a) Úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci, zejména veškeré údaje označené jako povinné v rezervačním formuláři nebo objednávce.
- b) Uhradit Poskytovateli plnou cenu za rezervovaný pobyt a/nebo služby dle zvoleného způsobu úhrady nejpozději v den nástupu na pobyt.
- c) Respektovat právní a interní předpisy Poskytovatele.
- d) Pečlivě si překontrolovat Poskytovatelem vystavené potvrzení rezervace a při zjištění provedení chybné rezervace neprodleně kontaktovat Poskytovatele na kontaktech uvedených v potvrzení rezervace.

4.3 Poskytovatel je povinen:

- a) Poskytnout Klientovi informace o rezervaci pobytu a/nebo služeb a rezervaci obratem potvrdit.
- b) Zabezpečit Klientovi/Hostu/Hostům pobyt a/nebo služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
- c) Poskytnout Klientovi/Hostu/Hostům náhradní pobyt a/nebo služby minimálně v potvrzené kvalitě a rozsahu, není-li Poskytovatel schopen poskytnout řádně potvrzený a uhrazený pobyt a/nebo služby z důvodů jiných než uvedených v odst. 4.1 písm. a) těchto VOP, tj. z důvodu technické závady nebo z obdobných důvodů; v případě zrušení potvrzené rezervace ze strany Poskytovatele dle odst. 4.1 písm. a) těchto VOP vrátit Klientovi částku odpovídající již provedené úhradě, a to nejpozději do 14 dnů ode dne účinného doručení oznámení o zrušení rezervace Klientovi.

4.4 Poskytovatel má právo:

- a) Na změnu rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služeb v odpovídající či vyšší kategorii při zachování minimálně stejného standardu a ceny pobytu a/nebo služeb. V případě nutnosti změny na nižší kategorii je Poskytovatel povinen tuto skutečnost Klientovi oznámit nejpozději 7 dní před zahájením rezervovaného pobytu a/nebo započítím s poskytováním služeb. Pokud Klient s takovou změnou vysloví písemně svůj souhlas, cena bude snížena dle cen aktuálně platných pro odpovídající kategorii. V případě, že Klient neudělí svůj výslovný souhlas s takovou změnou, rezervace pobytu a/nebo služeb se ruší.
- b) Předem zrušit či odmítnout pobyt Hosta, který nerespektoval při předchozím pobytu u Poskytovatele předpisy zařízení.
- c) Upravit ceny z důvodu změn dle aktuálního směnného kurzu při platbě v cizí měně.

4.5. V případě zrušení rezervace ze strany Poskytovatele dle odst. 4.4 písm. a) nebo b), se na vrácení již provedené úhrady přiměřeně použije ustanovení odst. 4.3 písm. c) těchto VOP.

## Článek V. - Nástup hosta

5.1 Při nástupu na pobyt a/nebo služby se Host v prostorách Poskytovatele prokáže průkazem totožnosti a Voucherem. Po splnění uvedených formalit Poskytovatel Hosta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu a/nebo službám. S ubytovacím řádem je Host povinen se seznámit a během pobytu jej dodržovat.

## Článek VI. - Zrušení rezervace klientem

6.1 Klient má právo kdykoliv přede dnem zahájení pobytu a/nebo započetí s poskytováním služeb v souladu s potvrzenou rezervací (dále jen jako „**den nástupu**“) čerpání rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služeb zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky nebo online potvrzené rezervace. Odstoupení ze strany Klienta (dále jen jako „**Storno**“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno Poskytovateli na adresu jeho provozovny nebo na v tomto odstavci uvedenou emailovou adresu, přičemž z projevu vůle Klienta musí jednoznačně vyplývat jeho skutečný záměr potvrzenou rezervaci pobytu a/nebo služeb zrušit. Dnem provedení Storna se rozumí den, kdy bude tento projev vůle Klienta doručen Poskytovateli na adresu jeho provozovny nebo na v tomto odstavci uvedenou emailovou adresu. V případě, že k doručení Storna rezervovaného pobytu a/nebo služby dojde v době od 17:00 h do 24:00 h místního času, má se za to, že dnem doručení Storna je následující pracovní den. Poskytovatel má v případě Storna nárok na zaplacení poplatků spojených se zrušením rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služeb (dále jen jako „**Stornopoplatky**“), jejichž výše je závislá na celkovém počtu dní mezi dnem doručení písemného Storna v souladu s tímto odstavcem Poskytovateli a dnem nástupu. V případě stornované rezervace pobytu a/nebo služeb provede Poskytovatel nejpozději do 14 dní ode dne doručení Storna vyúčtování a vrácení již poskytnuté úhrady ve výši po odečtu řádně vyúčtovaných Stornopoplatků dle níže uvedené tabulky. V případě, že výše Stornopoplatků činí víc než dosud poskytnutá úhrada ze strany Klienta, vyúčtuje Poskytovatel rozdíl mezi takto poskytnutou úhradou a výši Stornopoplatků dle tohoto odstavce Klientovi samostatnou fakturou na základě doručení písemného Storna rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služby, splatnost faktury činí v tomto případě 15 dnů ode dne provedení Storna. V souladu s ust. § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ubytovaným Hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od potvrzené objednávky, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu, aniž by nebyly účtovány stornopoplatky dle bodu 6.1 těchto VOP.

Zrušení rezervace je možné pouze písemnou formou na adresu provozovny Poskytovatele, v emailové podobě na adresu [info@zameckýhotelvaltice.cz](mailto:info@zameckýhotelvaltice.cz).

**Stornopoplatky budou z potvrzené celkové ceny rezervovaného pobytu a/nebo služeb účtovány ve výši určené následovně. Storno pobytu provedeno od potvrzení rezervace - výše stornovacího poplatku v % z celkové ceny pobytu:**

**Více jak 15 dní = 0% z celkové částky**

**14 dní - 8 dní = 50% z celkové částky**

**7 dní - 0 dní = 100% z celkové částky**

## **Článek VII. - Platební podmínky**

7.1 Aktuální ceny pobytů a služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou uvedeny na internetové stránce [www.zameckyhoteľvaltice.cz](http://www.zameckyhoteľvaltice.cz). V případě nesouladu cen z různých zdrojů jsou platné ceny uvedené na [www.zameckyhoteľvaltice.cz](http://www.zameckyhoteľvaltice.cz). V případě, že se během pobytu mění sezóna, bude účtována cena příslušné sezóny.

7.2 Klient je povinen provést úhradu zálohy rezervovaného pobytu a/nebo služeb přede dnem nástupu, v případě online rezervace a platby platební kartou bezprostředně po uskutečnění rezervace prostřednictvím platební brány, v případě online rezervace a platby bankovním převodem do 14 dnů ode dne uskutečnění rezervace na základě údajů uvedených na Předběžném potvrzení rezervace, v ostatních případech do 14 dnů ode dne odeslání písemné objednávky.

7.3 Nebude-li částečná úhrada provedena v dané lhůtě, bude rezervace automaticky zrušena. Dnem úhrady se rozumí připsání finančních prostředků na účet Poskytovatele. Platby budou obdrženy Poskytovatelem netto a nepovedou k žádným nákladům jakéhokoliv druhu na straně Poskytovatele (vyjma plateb za vedení účtu Poskytovatele a případných bankovních poplatků přímo účtovaných bankou Poskytovateli, avšak pouze za předpokladu, že platby jsou uskutečněny ve správné měně), bez jakéhokoliv nákladu pro Poskytovatele.

## **Článek VIII. - Platba zbývající části celkové ceny rezervace**

8.1 Pokud bude uhrazen rezervovaný pobyt a/nebo služby pouze částečně, to však v minimální výši 50% z celkové částky, zbylá část úhrady za rezervovaný pobyt a/nebo služby bude Klientem či Hostem provedena v plné výši přede dnem nástupu, nejpozději však v den nástupu před započítáním čerpání první služby, a to následujícím způsobem: Před nástupem platba převodem na Poskytovatelem určený bankovní účet. V den nástupu platbou v hotovosti, kreditní kartou nebo Poskytovatelem přijímanými vybranými poukázkami.

8.2 Klient bere na vědomí, že v případě neuhrazení celkové ceny rezervace pobytu a/nebo služeb nejpozději v den nástupu ve výši 100 %, není Poskytovatel povinen poskytnout Klientovi nebo Hostovi rezervovaný pobyt a/nebo služby. V takovém případě si Poskytovatel vyhrazuje právo potvrzenou rezervaci zrušit a Klient je povinen uhradit Poskytovateli Stornopoplatky dle tabulky uvedené v čl. VI. odst. 6.1 těchto VOP (Storno 1 den před dnem nástupu nebo nenastoupení bez provedení Storna ze strany Klienta). V případě, že výše Stornopoplatku činí víc než dosud poskytnutá úhrada ze strany Klienta, vyúčtuje Poskytovatel rozdíl mezi takto poskytnutou úhradou a výši Stornopoplatků dle tohoto odstavce Klientovi samostatnou fakturou, splatnost faktury činí v tomto případě 15 dnů ode dne nástupu.

### **Článek IX. - Další ujednání**

9.1 Za rezervované nevyčerpané služby není Poskytovatel povinen poskytnout žádnou náhradu.

9.2 K ceně pobytu je účtován místní poplatek z pobytu dle aktuálně platné vyhlášky města Valtice.

### **Článek X. - Ochrana osobních údajů**

10.1 Ochrana osobních údajů Klienta a Hosta je upravena v Zásadách zpracování osobních údajů Poskytovatele, které jsou zveřejněny samostatně na jeho internetových stránkách.

### **Článek XI. - Reklamáce služeb**

11.1 V případě, že Klient zjistí jakékoli vady či nedostatky ve službě poskytované Poskytovatelem, je Klient povinen zajistit, aby případné vady či nedostatky byly oznámeny Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Klient bere na vědomí, že není možné brát jakýkoli zřetel na reklamáce služeb, které budou Poskytovateli oznámeny se zpožděním nebo po odjezdu Klienta.

11.2 Pro případ reklamace služeb, resp. plnění Poskytovatele je Klient povinen oznámit bez zbytečného odkladu vady služeb na recepci provozovny Poskytovatele. Pracovník recepce danou reklamaci předá odpovědnému pracovníkovi Poskytovatele, který reklamaci posoudí a vyhotoví reklamační protokol, jehož obsahem bude identifikace Klienta, popis namítané vady plnění, datum přijetí reklamace, návrh řešení reklamace, případně dohoda stran ohledně řešení reklamace.

### **Článek XII. - Závěrečná ustanovení**

13.1 Tyto VOP jsou v plném znění publikovány na webových stránkách Poskytovatele [www.zameckyhoteľvaltice.cz](http://www.zameckyhoteľvaltice.cz).

13.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu těchto VOP.

13.3 Na Klienta a Hosta se vztahují tyto VOP ve verzi platné v době, kdy je Klientem uskutečněna rezervace pobytu a/nebo služby, tedy v době odeslání písemné objednávky, osobního nebo telefonického objednání nebo odeslání rezervačního formuláře Klientem Poskytovateli.

13.4 Práva a povinnosti neupravené těmito podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

13.5 Tyto VOP nabývají platnosti dnem 1. 1. 2021. Změny, odchylky nebo doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi Poskytovatelem a Klientem/Hostem upraveny výlučně písemnou formou.