

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Pojmy

- 1.1. Zákazníkem se rozumí osoba (fyzická nebo právnická) objedávající a využívající služby nabízené v Ubytovacím zařízení.
- 1.2. Ubytovacím zařízením se rozumí provozovatel hotelu Manfred Schöner, sídlem Křižíkova 1624 Sokolov, IČ: 12871117, poskytující Zákazníkovi ubytovací služby podle objednávky Zákazníka.

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem vyplývající ze smlouvy o ubytování uzavírané mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem. Smluvní vztah mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, těmito podmínkami a ubytovacím řádem Ubytovacího zařízení.
- 2.2. Zákazníci jsou povinni seznámit se s ubytovacím řádem Ubytovacího zařízení, který je zveřejněn na stránkách ubytovacího zařízení www.zamek-kamenny-dvur.cz.

3. Proces vzniku smluvního vztahu a úhrada služeb

- 3.1. Svůj zájem o ubytovací služby vyjadřuje Zákazník odesláním objednávky pobytu (ubytovací služby). Objednávku pobytu lze učinit:
 - telefonicky: +420725530823
 - e-mailem: recepce@zamek-kamenny-dvur.cz
 - prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: <https://zamek-kamenny-dvur.cz/cs/>
 - prostřednictvím prodejních portálů: www.hotel.cz, www.spa.cz, www.booking.com, www.slevomat.cz
- 3.2. Smluvní vztah mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany Ubytovacího zařízení.
- 3.3. Cena za ubytovací služby je určena Ubytovacím zařízením v ceníku Ubytovacího zařízení přístupném na webových stránkách: <https://www.zamek-kamenny-dvur.cz>
- 3.4. Ceny uvedené v ceníku Ubytovacího zařízení určované Ubytovacím zařízením jsou orientační a nejsou závazné do doby závazného potvrzení Zákazníkovy objednávky pobytu Ubytovacím zařízením.
- 3.5. Úhradu ubytovacích služeb provede Zákazník v Ubytovacím zařízení při odjezdu nebo před příjezdem v závislosti na způsobu objednání ubytovacích služeb.

- 3.6. V případě, že Zákazník v rozporu se smlouvou o ubytování nevyužije objednané ubytovací služby, vzniká Ubytovacímu zařízení právo na zaplacení smluvní pokuty (stornopoplatku), a to v následující výši:
- 3.6.1. 100% z ceny objednaných služeb, v případě zrušení pobytu méně než 3 dny před plánovaným příjezdem;
- 3.6.2. 50% z ceny objednaných služeb, v případě zrušení pobytu méně než 7 dní před plánovaným příjezdem.
- 3.7. Nárok na zaplacení smluvní pokuty (stornopoplatku) Ubytovacímu zařízení nevzniká v případě, že Zákazník nevyužije objednané ubytovací služby a zrušení pobytu Ubytovacímu zařízení sdělí nejméně 7 dní před plánovaným příjezdem.
- 3.8. Nárok na zaplacení smluvní pokuty (stornopoplatku) Ubytovacímu zařízení nevzniká také v případě, že Zákazník nevyužije objednané ubytovací služby z důvodu úmrtí v rodině Zákazníka, hospitalizace Zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění Zákazníka. Takovou skutečnost je Zákazník povinen doložit Ubytovacímu zařízení písemným dokladem do 3 dnů ode dne jejich vzniku.

4. Práva a povinnosti Zákazníka

- 4.1. Zákazník má právo na řádné poskytnutí objednaných a uhrazených ubytovacích služeb ze strany Ubytovacího zařízení. Výjimkou jsou případy nenadálých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení, pandemie apod.). V takových případech si Ubytovací zařízení vyhrazuje právo zrušit objednané ubytovací služby.
- 4.2. Zákazník je povinen uvést všechny podstatné náležitosti potřebné pro poskytnutí ubytovacích služeb a uhradit Ubytovacímu zařízení plnou cenu za ubytovací služby.
- 4.3. Zákazník je povinen dodržovat právní předpisy a interní předpisy Ubytovacího zařízení.

5. Práva a povinnosti Ubytovacího zařízení

- 5.1. Ubytovací zařízení je povinno poskytnout Zákazníkovi řádně ubytovací služby objednané Zákazníkem.
- 5.2. Ubytovací zařízení je povinno poskytnout Zákazníkovi veškeré informace k pobytu.
- 5.3. Ubytovací zařízení má právo na změnu rezervovaného a potvrzeného pobytu v odpovídající či vyšší kategorii při zachování minimálně stejného standardu a ceny pobytu. V případě nutnosti změny na nižší kategorii je Ubytovací zařízení povinno tuto skutečnost Zákazníkovi oznámit nejpozději 2 dny před zahájením rezervovaného pobytu. Pokud Zákazník s takovou změnou vysloví písemně svůj souhlas, cena bude snížena dle cen aktuálně platných pro odpovídající kategorii dle ceníku. V případě, že Zákazník neudělí svůj výslovný souhlas s takovou změnou, rezervace pobytu se ruší.

- 5.4. Ubytovací zařízení má právo předem zrušit či odmítnout pobyt Zákazníka, který nerespektoval při předchozím pobytu v Ubytovacím zařízení předpisy zařízení.
- 5.5. Ubytovací zařízení má právo upravit ceny ubytovacích služeb z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbě v cizí měně.

6. Ochrana osobních údajů

- 6.1. Objednáním ubytovacích služeb vyplněním formuláře, e-mailem nebo telefonicky sděluje Zákazník vědomě své osobní údaje, popř. údaje dalších osob, pro které objednává pobyt. Zákazník souhlasí se zpracováním těchto údajů Ubytovacím zařízením v souvislosti s rezervací pobytu. Osobní údaje budou Ubytovacím zařízením zpracovány ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2. Zákazník se zavazuje že před předáním osobních údajů dalších osob, pro které objednává pobyt Ubytovacímu zařízení zajistí souhlas subjektu těchto údajů s jejich předáním a odpovídá za veškerou újmu způsobenou porušením této povinnosti.
- 6.3. Osobní údaje a údaje o rezervaci pobytu jsou nutné pro řádné zajištění rezervace Ubytovacím zařízením, jsou ukládány v bezpečné databázi a nejsou poskytovány třetím stranám.
- 6.4. Ubytovací zařízení je povinno učinit veškerá potřebná opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému a nahodilému přístupu jiných osob k osobním údajům, změně, zničení a ztrátě osobních údajů Zákazníků nebo dalších osob, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití osobních údajů Zákazníků nebo dalších osob.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou publikovány na webových stránkách Ubytovacího zařízení <https://www.zamek-kamenny-dvur.cz>.
- 7.2. Ubytovací zařízení si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 7.3. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem 1.3.2022 Změny, odchylky nebo doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem upraveny výlučně písemnou formou.
- 7.4. Právní vztah mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem se řídí dle právního řádu České republiky.
- 7.5. Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách v několika jazykových verzích. V případě rozporu mezi jazykovými verzemi je rozhodující verze v českém jazyce.
- 7.6. V případě, že dojde mezi Ubytovacím zařízením a Zákazníkem, který je spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, je Zákazník oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2, e-mailová adresa: adr@coi.cz Web: www.adr.coi.cz