



Obchodní podmínky horského penzionu a bistra Čepice

Objednávky a Obchodní podmínky se řídí platným Občanským zákonem číslo 89/2012 Sb.

Provozovatel: Vojtěch Černý, Nerudova 152, Hostivice, 253 01

IČO: 87415470

Adresa provozovny: Karlovarská 408, Pernink, 362 35

Mobil: (+420) 773 499 220

E-mail: penzioncepice@gmail.com

Všeobecné obchodní podmínky

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky obsažené v této smlouvě jsou platné od 1. 7. 2021. Změny mohou být provedeny pouze v písemné formě dohodou obou smluvních stran. Veškeré smluvní vztahy s vámi uzavíráme v souladu s právním řádem ČR, právní vztahy vysloveně neupravené smlouvou a obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce.
- 1.2. Smluvními stranami jsou Vojtěch Černý, Nerudova 152, Hostivice, 253 01, IČ: 87415470, jako provozovatel horského penzionu a bistra Čepice (dále jen provozovatel) a uživatel služeb provozovatele (dále jen klient).
- 1.3. Službami provozovatele jsou rekreační nebo služební pobyty (ubytování v penzionu) a s tím spojené služby poskytované provozovatelem nebo smluvními partnery. Přesnou specifikaci pobytu obsahuje potvrzení Vašeho pobytu ze strany provozovatele, které obdrží klient po potvrzení rezervace. Předmětem smlouvy je zajištění pobytu, pronájem a služby klientovi ve

sjednaném rozsahu a podle grafického zobrazení na těchto stránkách nebo stránkách zprostředkovatele ubytování.

- 1.4. Penzion je ubytovací zařízení, ve kterém je ubytován klient na základě objednávky – uzavřené smlouvy. Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky a zaplacením požadované zálohy. Objednávku je možné učinit telefonicky, emailem penzioncepice@gmail.com nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webovém rozhraní www.penzioncepice.cz nebo pomocí online rezervace. Rezervační a objednávkový formulář obsahuje vždy informace o vás, objednávané službě. Smlouva s vámi je uzavřena odesláním vaší objednávky (nikoliv až po potvrzení objednávky). Odesláním objednávky stvrzujete, že souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy, že jste byl předem informován o všech náležitostech smlouvy, že jste se seznámil s obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy a že s nimi souhlasíte. Údaje uvedené vámi o vás v objednávce považuje naše společnost za správné. Vylučujeme přijetí nabídky s dodatkem či odchylkou. Využíváním poskytovaných služeb klient souhlasí s úplným zněním těchto obchodních podmínek (OP), pokud klient s některou částí OP nesouhlasí, není oprávněn službu využívat. Poskytovatel si vyhrazuje právo OP měnit. Změnu uveřejní vždy nejméně 15 kalendářních dnů předem.
- 1.5. Klient nesmí při využívání služeb používat falešné jméno. Klient, který využívá služeb jménem třetí osoby, je zodpovědný za správnost zadaných údajů.

2. Časové vymezení

Smluvní vztah mezi provozovatelem a klientem vzniká potvrzením objednávky pobytu telefonicky, emailem nebo pomocí objednávkového formuláře, zejména dobou příjezdu uvedenou klientem a odsouhlasenou provozovatelem pokud je mimo obvyklou dobu nástupu ubytování tj. od **15:00** hodin, a současně zaplacením ceny pobytu, resp. zálohy, ve smyslu platebních podmínek. Smluvní vztah končí po skončení doby pobytu do **11:00** hodin dne odjezdu uplynutím doby nároku na uplatnění reklamací.

3. Objednání pobytu

Klient si může objednat pobyt telefonicky, e-mailem: penzioncepice@gmail.com nebo skrze elektronický formulář. V případě elektronické objednávky se provozovatel zavazuje vyrozumět klienta nejpozději do 48 hodin o akceptaci jeho pobytu a vystavit mu potřebné dokumenty (potvrzení pobytu, fakturu v elektronické podobě). Klient si může objednat pobyt elektronicky také na internetové stránce zprostředkovatele. V případě využití služeb zprostředkovatele potvrzení o rezervaci vystavuje zprostředkovatel. Ostatní smluvní podmínky se řídí smluvními podmínkami provozovatele.

4. Ochrana osobních údajů

Ochrana vašeho soukromí při zpracování osobních údajů je pro nás důležitou záležitostí, kterou při našich obchodních procesech bereme na zřetel. Osobní údaje, které jsou získávány během návštěvy našich webových stránek, zpracováváme v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

4.1. Prodávající plně respektuje důvěrný charakter vašich dat, která vyplňujete do objednávky a poskytujete provozovateli penzionu a bistra Čepice. Data jsou zabezpečena a chráněna proti zneužití. Používáme je k realizaci celého obchodu, včetně nezbytných účetních operací, vystavení daňových dokladů, identifikaci vašich bezhotovostních plateb a pro komunikaci s vámi, tedy veškeré zákaznické administrativy. Tato data jsou ukládána v databázi s přísným zabezpečením proti zneužití a nejsou poskytována třetím stranám. Tato data nebudou využívána k marketingovým účelům.

4.2. Na požádání vám provozovatel podle možnosti obratem a písemně oznámí, zda a jaké osobní údaje má o vás zaznamenané. Pokud by navzdory našim snahám o správnost údajů a aktuálnost byly zaznamenány nesprávné informace, na požádání je opravíme. Pokud máte otázky týkající se zpracování vašich osobních údajů, můžete je směřovat na penzioncepice@gmail.com, kde vám jsme k dispozici nejen v případě žádosti o informace, ale i v případě podnětů nebo stížností. Jsme vázáni mlčenlivostí.

4.3. Získávání a zpracovávání osobních údajů: Pokud navštívíte naše webové stránky, zaznamenají naše webové servery standardním způsobem IP adresu, která vám byla přidělena poskytovatelem internetových služeb, webovou stránku, z které nás navštívíte, webové stránky, které u nás navštívíte, a také datum a délku návštěvy. Osobní údaje se zaznamenají jen tehdy, když nám je poskytnete z vlastní vůle, například v rámci registrace nebo na realizaci smlouvy. Postoupení osobních údajů státním zařízením a úřadům následuje jen v rámci závazných právních předpisů.

4.4. Souhlas se zpracováním osobních údajů: Vyplněním prodejního formuláře zákazník souhlasí se zařazením jím vyplněných osobních údajů do databáze provozovatele jakožto správce.

4.5. Cookies: Provozovatel používá cookies. Cookies jsou malé „soubory“, které se uloží na váš pevný disk. To vede k usnadnění navigace a zajištění vysoké míry uživatelského komfortu webové stránky. Cookies se mohou využívat ke zjištění, zda jste už ze svého počítače navštívili naše stránky. Identifikuje se pouze cookies na vašem počítači. Používání cookies můžete deaktivovat ve vašem internetovém prohlížeči.

5. Cena pobytu

Ceny za ubytování se řídí platným ceníkem, uvedeným na webovém rozhraní www.penzioncepice.cz. Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě smlouvy zákazníkovi daňový doklad – fakturu, který slouží jako doklad o zakoupení služby. Provozovatel není plátcem daně z přidané

hodnoty. Výsledná cena pobytu vychází z klientových požadavků na pobyt a je sestavena na základě aktuálního ceníku služeb provozovatele. Provozovatel si vyhrazuje právo upravit ceny v případě, že v průběhu období od stanovení cen po zrealizování pobytu dojde ke změně legislativních a daňových předpisů a k dalším změnám z důvodů tzv. „vyšší moci“.

6. Platební podmínky

6.1. Klient obdrží potvrzení pobytu, fakturu za ubytování, kterou je třeba uhradit na číslo účtu do termínu splatnosti (obvykle do 14 dnů) nebo provedením hotovostní platby nebo doplatku na místě. V případě neuhrazení faktury v daném termínu se objednávka automaticky zruší. Variabilní symbol je uveden na faktuře. Pro veškeré formy bezhotovostních plateb je rozhodné pro oprávnění k využívání služeb připsání platby na účet provozovatele nebo úhrada hotovostí při nástupu pobytu nebo užívání poskytovaných služeb nebo prostor provozovatele.

VYUŽÍT MŮŽETE TĚCHTO MOŽNOSTÍ PLATEB:

bankovním převodem na základě faktury

hotově na místě

6.2. Platba je jednorázová. Zákazník je povinen uhradit cenu společně s uvedením správného variabilního symbolu platby, jinak prodávající nebude schopen platbu identifikovat a poskytnout včas požadované plnění.

6.3. Faktura je splatná do 14 dnů od uzavření smlouvy (od data vystavení faktury), nebo do nástupu na ubytování, pokud je jeho datum bližší než datum splatnosti faktury, není-li uvedeno jinak. Závazek klienta uhradit cenu za službu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

6.4. V případě prodlení s úhradou jakékoliv částky (ceny za ubytování) rezervace bude zrušena.

7. Povinnosti klienta

7.1. Poskytnout provozovateli veškeré náležitosti potřebné k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit objednávku pobytu a poskytnout provozovateli doklady tj. občanský průkaz nebo cestovní pas.

7.2. Ve stanoveném termínu uhradit platbu za pobyt a to úhradou faktury, zálohy a doplatku za objednané služby při nástupu ubytování.

7.3. Klient je povinen řídit se **ubytovacím řádem** provozovatele a **obchodními podmínkami**.

8. Zrušení pobytu

8.1 Odstoupení od Smlouvy o ubytování

- a) Host má právo odstoupit od Smlouvy o ubytování. Odstoupení od smlouvy se řídí stornovacími podmínkami.
- b) Provozovatel má právo od Smlouvy o ubytování odstoupit, jestliže host hrubě porušuje povinnosti stanovené touto smlouvou nebo v prostorách určených k ubytování hrubě porušuje dobré mravy.
- c) Odstoupení od Smlouvy o ubytování musí být písemné a musí být odesláno druhé straně.
- d) Odstoupení od Smlouvy o ubytování nemá vliv na pohledávky z této smlouvy vzniklé.
- e) V případě odstoupení od Smlouvy o ubytování si provozovatel vyhrazuje právo vyzvat hosta k opuštění prostor určených k ubytování.

8.2 Stornovací podmínky:

- a) Při úplném nebo částečném zrušení objednaných služeb z důvodu jiného než z objektivních příčin uvedených níže, bude hostu účtován stornovací poplatek ve výši:

- **Zrušení zdarma 30 dnů před příjezdem**
- **15 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 30 dnů před příjezdem**
- **50 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 15 dnů před příjezdem**
- **100 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 7 dnů před příjezdem**

- b) V případě zrušení objednaných služeb je provedeno vyúčtování do 21 dnů a vrácení případné části zálohy po odečtení stornovacích poplatků.

- c) Provozovatel nevyžaduje žádný stornovací poplatek v případě výskytu objektivních závažných příčin, které vedou k odstoupení od smlouvy o ubytování, jako jsou úmrtí v rodině, hospitalizace, živelné katastrofy, havárie apod. Tyto skutečnosti musí host doložit příslušnými doklady nejpozději do 7 kalendářních dnů od výskytu objektivních závažných příčin písemně na výše uvedenou adresu provozovatele.

- d) Pokud si host objedná služby v době kratší než 30 dní před počátkem poskytovaných služeb, stornovací podmínky se nemění.

8.3. Za změnu osoby klienta se neúčtuje žádný poplatek.

- 8.4. Pokud klient zruší účast na pobytu, resp. zruší objednávku pobytu, je provozovatel povinen vrátit klientovi zaplacenou sumu sníženou o příslušný stornovací poplatek do 14 dnů od obdržení dokladů

uvedených v bodě 8 odstavci 1. Finanční zálohy se vracejí formou bankovního převodu na číslo účtu uvedené klientem. Transakční náklady spojené s refundací financí jdou na vrub klienta.

9. Vyloučení klienta z pobytu

Klient, který v době pobytu poruší zákonné předpisy ČR, nerespektuje ubytovací řád, odmítá se řídit oprávněnými požadavky a pokyny provozovatele, slovně napadá zástupce provozovatele, poškozují majetek v ubytovacím zařízení a svým chováním omezuje práva provozovatele, může být vyloučen z pokračování pobytu, přičemž mu zaniká nárok na náhradu za nevyužité služby.

10. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího

Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu, pokud zjistí, že druhá strana porušila smlouvu podstatným způsobem. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení této smlouvy považuje:

prodlení zákazníka s úhradou kupní ceny

nedodržení rezervovaného termínu

11. Změny dohodnutých služeb

11.1 Jestliže nastanou mimořádné okolnosti a okolnosti v důsledku tzv. „vyšší moci“, může provozovatel pobyt zrušit, nebo po dohodě s klientem změnit (termín, cenu). Pokud pobyt klienta již začal, má provozovatel právo na úhradu doposud poskytnutých služeb.

11.2 Při zrušení pobytu ze strany provozovatele je provozovatel povinen tuto skutečnost oznámit zákazníkovi ihned, do 5 dnů mu vrátit zaplacenou sumu v plné výši a v případě, že o to zákazník požádá, jej přednostně zařadit na volné místo v jiném pobytu, který si vybere.

11.3 Při závažných změnách – změna termínu konání pobytu, zvýšení ceny pobytu o více než 10 % je provozovatel povinen vyžádat si souhlas klienta a stanovit mu přiměřenou lhůtu, v níž se má ke změně vyjádřit. V případě uvedených závažných změn programu má klient právo odstoupit od smlouvy bez stornovacího poplatku a bez finančních nároků vůči provozovateli. Pokud klient neoznámí odstoupení od smlouvy ve stanovené lhůtě, bude mít provozovatel za to, že se změnou souhlasí.

12. Reklamační řízení

12.1. V případě reklamace je klient povinen uplatnit své požadavky na závady bez zbytečného odkladu přímo u zástupce poskytovatele služeb v době pobytu, v místě konání pobytu nejlépe při nástupu ubytování a využívání služeb tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše s provozovatelem písemnou reklamaci. Tento protokol je podkladem pro řešení reklamace. Protokol se obvykle sepisuje ve dvou vyhotoveních (1 pro provozovatele a 1 pro klienta) a musí být podepsán jak klientem, tak provozovatelem.

12.2. Pokud nebude reklamace podána okamžitě nebo ihned, jak je to ze strany provozovatele a klienta možné, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu později vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit. U ubytování se za předmět reklamace nepovažují škody a majetkové nebo nemajetkové újmy, které vznikly klientovou vinou anebo spoluvinou.

12.3. Pokud klient ze subjektivních důvodů nevyužije objednané služby, nevzniká mu nárok na náhradu ani na slevu.

12.4. Stížnosti a připomínky klienta, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi klientem a poskytovatelem vyřizuje poskytovatel, stížnosti může klient uplatnit na adrese penzioncepice@gmail.com. Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamace. Klienti se se svými stížnostmi mohou obracet rovněž na orgány dohledu a státního dozoru, Českou obchodní inspekci či Úřad pro ochranu osobních údajů. Veškeré právní spory vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou budou řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky, spotřebitel má právo i na mimosoudní řešení, subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz

13. Závěrečná ustanovení

Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných produktů upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto obchodních podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na webových stránkách příslušného produktu a mají přednost před ustanoveními OP. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována firmou v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Pokud se některé ustanovení OP ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost OP jako celku. Smluvní vztah mezi klientem a provozovatelem se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/91 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších změn a doplnění. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách poskytovatele. Toto aktuální znění obchodních podmínek je platné a účinné od 1. 7. 2021. Děkujeme Vám za čas, který jste strávili přečtením obchodních podmínek. Informace pro kupující: v případě změny obchodních podmínek, jsou platné obchodní podmínky, které byly v platnosti k datu nákupu.

