

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB PENZIONU ZÁMEK OSTROLOV

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) platí pro postup při uzavírání smlouvy o ubytování a upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „**klient**“) a provozovatelem penzionu – společností BOUTIQUE BOHEMIA s.r.o., se sídlem na adrese Mikulandská 122/4, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ: 232 63 512, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 424166 (dále jen „**ubytovatel**“). Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem, a těmito VOP. Ve věcech výslovně neupravených se postupuje dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

Před ustanoveními těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování.

### ČLÁNEK I.

#### REZERVACE A PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

1. Klient zasílá prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele [www.zamekostrolov.cz](http://www.zamekostrolov.cz) ubytovateli poptávku po ubytování, popř. telefonicky, e-mailem či osobně (dále jen „**Objednávka**“). Řádným vyplněním rezervačního formuláře se všemi náležitostmi a odesláním takto vytvořené Objednávky, popř. nahlášením údajů nebo zasláním e-mailu ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, že s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Klient je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři, popř. telefonicky nahlásit či uvést v e-mailu úplně a pravdivě. Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem předání Objednávky ubytovateli.
2. Ubytovatel na základě obdržení klientovy Objednávky zašle e-mailem klientovi potvrzení přijetí Objednávky (dále jen „**Rezervace**“).
3. Je-li ubytovatelem dle těchto VOP stanovena záloha na celkovou cenu ubytování, je klient povinen tuto zálohu uhradit nejpozději ve lhůtě stanovené v Rezervaci. Pokud klient tuto zálohu neuhradí, je ubytovatel oprávněn od smlouvy o ubytování písemně odstoupit.
4. Pokud klient využije a bude čerpat i další služby, které penzion nabízí nad rámec smlouvy o ubytování (např. dopravu, minibar, pokojové služby apod.), uhradí cenu těchto dalších služeb v souladu s aktuálním ceníkem penzionu.
5. Ubytování domácího mazlíčka (psa, kočky apod.) je zpoplatněno a řídí se pokyny Ubytovacího řádu.

**6.** Klient se zavazuje dodržovat ubytovací řád penzionu, který je přístupný i na webových stránkách ubytovatele [www.zamekostrolov.cz](http://www.zamekostrolov.cz). Předáním Objednávky tak klient potvrzuje, že se s ubytovacím řádem seznámil.

**7.** Klient odpovídá za jakoukoliv škodu, kterou způsobí na majetku ubytovatele sám nebo kterou způsobí osoby využívající ubytovacích či dalších služeb ubytovatele s vědomím klienta, nebo jimž klient umožnil do penzionu přístup.

**8.** V případě, že klient má zájem čerpat ubytování případně další služby penzionu na základě zakoupených voucherů a dárkových poukazů, je povinen tak učinit nejpozději do jednoho roku ode dne jejich vystavení. Uplatnění voucherů a dárkových poukazů je klient povinen uvést v Objednávce.

## ČLÁNEK II.

### ZMĚNY V REZERVACI

**1.** V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout klientovi ubytování dle Rezervace, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout klientovi jiné ubytování v rozsahu a kvalitě shodné nebo blížící se původně objednanému ubytování, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat klienta o podmínkách této změny. Klient je oprávněn v případě nesouhlasu od smlouvy o ubytování odstoupit. V takovém případě je pak ubytovatel povinen vrátit klientovi veškerá klientem dosud uhrazená plnění. Ustanovení o storno poplatcích se v tomto případě nepoužijí.

**2.** Pokud klient po tomto oznámení o podmínkách změny Rezervace neodstoupí od smlouvy o ubytování ve lhůtě do 5 dnů (od doručení oznámení), platí, že s takovou změnou souhlasí.

## ČLÁNEK III.

### CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

**1.** Celkovou cenou ubytování se rozumí cena ubytování uvedená v Rezervaci jako cena ubytování za příslušný pokoj pro počet osob uvedených v Rezervaci včetně daní a poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt spolu s cenou za případné další služby objednané a čerpané v průběhu pobytu v penzionu.

**2.** Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti Rezervace jednostranně navýšit cenu ubytování, s výjimkou případů:

- dojde-li ke změně v Rezervaci (např. změně typu pokoje, počtu osob atp.),
- dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty a/nebo poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt.

**3.** Ubytovatel má právo požadovat po klientovi uhrazení zálohy na celkovou cenu ubytování ve výši 50% z této ceny, a to v případě skupinové rezervace s minimálním počtem 3 pokojů nebo u dlouhodobých pobytů v délce trvání od 7 dní. Klient je povinen tuto zálohu uhradit ve lhůtě stanovené v Rezervaci. Neuhradí-li tuto zálohu řádně a včas, má ubytovatel právo od smlouvy o ubytování písemně odstoupit.

**4.** Při přihlášení do penzionu je klient povinen poskytnout garanci na úhradu celkové ceny ubytování předplatbou v hotovosti nebo předautorizací platební karty.

**5.** Poskytnutím informace o své platební nebo kreditní kartě (včetně jejího čísla) projevuje klient souhlas s tím, aby ubytovatel použil jeho kartu k uspokojení svých peněžních nároků vůči němu, a to zejména k uspokojení nároku na zaplacení ceny ubytování či dalších služeb, jakož i k úhradě jakýchkoli poplatků předpokládaných těmito VOP včetně úhrady případných škod způsobených klientem samotným či osobami, které s jeho vědomím využily ubytovacích či dalších služeb ubytovatele nebo jimž umožnil do penzionu přístup.

#### ČLÁNEK IV.

##### **PŘIHLÁŠENÍ A ODHLÁŠENÍ Z PENZIONU**

**1.** Přihlášení do penzionu je možné nejdříve od 14:00 hodin prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci, není-li dohodnuto jinak.

**2.** Odhlášení z penzionu musí proběhnout nejpozději do 11:00 hodin posledního dne termínu ubytování, stanoveného v Rezervaci, není-li dohodnuto jinak.

#### ČLÁNEK V.

##### **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNO POPLATKY**

**1.** Klient má právo kdykoli před nástupem do penzionu od smlouvy o ubytování písemně odstoupit, a to z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele, pak tedy i bez povinnosti platit storno poplatek.

**2.** V případě odstoupení klienta od smlouvy z jiných důvodů a rovněž v případě, kdy od smlouvy odstoupí ubytovatel z důvodů stanovených zákonem nebo těmito VOP, je klient povinen uhradit ubytovateli storno poplatek dle tohoto článku VOP.

**3.** Výše storno-poplatku je sjednána v závislosti na době, která zbývá ode dne doručení odstoupení od smlouvy do dne nástupu na ubytování určeného v Rezervaci, konkrétně je pak stanovena následovně:

**a)** je-li odstoupení od smlouvy o ubytování doručeno nejpozději do 48 hodin před okamžikem možného nástupu do penzionu (tj. nejpozději do 48 hodin před 14:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci), nebude vůči klientovi

uplatňován žádný storno poplatek, to však neplatí pro skupinové rezervace s minimálním počtem 3 pokojů nebo pro dlouhodobé pobyty v délce trvání od 7 dní.

**b)** v případě skupinové rezervace s minimálním počtem 3 pokojů nebo pro dlouhodobé pobyty v délce trvání od 7 dní nebude žádný storno poplatek uplatňován, pokud odstoupení od smlouvy o ubytování bude doručeno nejpozději do 14 dní před prvním dnem termínu ubytování stanoveného v Rezervaci. Je-li odstoupení od smlouvy o ubytování doručeno po tomto datu, avšak nejpozději do 48 hodin před 14:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci, činí storno poplatek 50% z celkové ceny ubytování.

**c)** je-li odstoupení od smlouvy o ubytování doručeno v době 48 hodin do okamžiku možného nástupu do penzionu (tj. v době 48 hodin zbývajících do 14:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci), bude klientovi účtován storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny ubytování.

**4.** Pokud Klient nenastoupí do penzionu nejpozději do 24:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci a nebude ani informovat penzion o pozdním příjezdu, může ubytovatel odstoupit od smlouvy o ubytování. V těchto případech je Klient povinen zaplatit 100% celkové ceny ubytování určené v Rezervaci.

**5.** Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé straně.

**6.** Ubytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování bez výpovědní doby před uplynutím ujednané doby v případě, že klient a/nebo osoby jej provádějící i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacího řádu penzionu, jakož i z právních předpisů České republiky. Dojde-li k takové výpovědi ubytovatelem, je klient povinen uhradit 100% celkové ceny určené v Rezervaci včetně ceny dalších služeb za předpokladu, že tyto byly klientem objednány a čerpány.

## ČLÁNEK VI.

### REKLAMACE A INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

**1.** Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování, pokud neodpovídá kvalitě a rozsahu uvedeným v Rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu. Reklamaci je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

**2.** Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů mezi ubytovatelem a klientem vzniklých na základě smlouvy o ubytování (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

## ČLÁNEK VII.

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ubytovatel jako správce zpracovávající osobní údaje klientů tímto informuje o podrobnostech jejich zpracování a právech souvisejících s jejich zpracováním. Ubytovatel zpracovává osobní údaje klienta za účelem realizace objednávek, rezervací, uzavírání a plnění smluv týkajících se jím nabízených a poskytovaných služeb, a dále v případech zákonem uložených, a to zejména zákonem o místních poplatcích za účelem výběru poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, anebo poplatku z ubytovací kapacity, a zákonem o pobytu cizinců, kdy je poskytnutí osobních údajů povinné. Ve výše uvedených případech je ubytovatel v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. a), b) a e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, oprávněna zpracovávat osobní údaje klienta i bez jeho souhlasu. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v zákonem vyžadovaném rozsahu nebo v rozsahu nezbytně nutném, zahrnujícím základní kontaktní údaje a identifikační údaje fyzické osoby. Osobní údaje zpracovává ubytovatel jako správce, případně jeho smluvní zpracovatelé, automatizovaně nebo jinými prostředky. Jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o poskytnutých osobních údajích i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně. Jejich povinnost trvá i v případě ukončení jejich právního vztahu s ubytovatelem, popřípadě jejím smluvním zpracovatelem.

2. V souvislosti se zpracováním osobních údajů klienta má klient níže uvedená práva se zpracováním související, a to:

- právo na přístup k osobním údajům;
- právo na opravu osobních údajů;
- právo žádat o vysvětlení a odstranění vzniklého stavu v případě, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu se zákonem;
- právo uplatňovat náhradu škody nebo nemajetkové újmy, pokud dojde k jejich vzniku v důsledku zpracování osobních údajů.

## ČLÁNEK VIII.

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, uzavřené mezi klientem a ubytovatelem.

2. Je-li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno formou dopisu, faxem nebo e-mailem.

**3.** Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou. Nová verze VOP bude vždy umístěna na internetových stránkách ubytovatele [www.zamekostrolov.cz](http://www.zamekostrolov.cz) s tím, že účinnosti nabývá okamžikem zveřejnění.

**4.** V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2025.