

Obchodní podmínky

1. Pojmy

1.1. Internetová rezervace zámeckého hotelu Červený Hrádek je určena k rezervaci ubytování ve vlastním hotelu a nezprostředkovává ubytování v jiných ubytovacích zařízeních.

1.2 Internetová adresa pro objednávku ubytování je: www.zamek-červený-hradek.cz; e-mail: recepc@zamek-jirkov.cz

1.3. Provozovatelem hotelu zámku Červený Hrádek je Kulturní, vzdělávací a informační zařízení Jirkov, příspěvková organizace, se sídlem Červený Hrádek 1, 431 11 Jirkov, zaps. Obchodním rejstříkem Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. Pr 740, IČ 750 68 052 („provozovatel“).

1.4. Ubytovací zařízení je hotelem poskytujícím zákazníkovi ubytovací služby podle objednávky („hotel“).

1.5. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba („zákazník“) objednávající si ubytovací služby nabízené v hotelu.

2. Úvodní ujednání

2.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují smluvní vztahy mezi provozovatelem a zákazníkem.

2.2. Smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem se řídí smlouvou, těmito VOP a obecně závaznými právními předpisy, není-li smluvní vztah upraven ve smlouvě nebo VOP.

2.3 Zákazník je povinen předem se seznámit s VOP před odesláním objednávky.

3. Objednání služeb a jejich úhrady

3.1. Objednání

Zákazník vyjadřuje svůj zájem o ubytování v hotelu odesláním objednávkového formuláře („objednávka“). V něm uvádí den nástupu, vybraný pokoj a požadovaný počet dnů ubytování, a to na základě informací poskytovaných hotelem o dostupnosti a konkrétní ceně ubytování pro vybraný termín. Závazná rezervace ubytování nastává v okamžiku telefonického, písemného nebo automatického potvrzení objednávky. Objednávka je závazná okamžikem zaplacení ceny ubytování připsáním na účet provozovatele a tím je mezi oběma stranami uzavřena platná smlouva o poskytnutí ubytovacích služeb.

4. Cena služby

4.1. Cena služby je určována provozovatelem hotelu. Cena je závislá na vybraném termínu, počtu osob a dalších parametrech, které zadává zákazník v objednávce. Provozovatel před závazným potvrzením informuje zákazníka o konečné ceně (s informací o měně, kterou se cena řídí); po schválení závazné nabídky zákazníkem dojde k závazné objednávce ubytovacích služeb.

4.2. Pokud není výslovně předem ujednáno jinak, cena se nesnižuje, pokud zákazník nepřijme všechny poskytované služby, které jsou součástí potvrzené objednávky. Doplnující požadavky aktivně sjednává hotel přímo se zákazníkem.

4.3. Platební podmínky

Platba se provádí v hotelu, je-li ubytování sjednáno osobně na hotelové recepci, nebo přes platební bránu kreditní kartou nebo převodem na účet při objednání pobytu prostřednictvím internetové nabídky.

5. Dárkové poukazy

5.1. Dárkové poukazy („DP“) jsou poukazy vydané provozovatelem. Zákazník je může zakoupit a jejich uplatněním s nimi zaplatit pobyt v hotelu, wellness, masáže a stravování v zámecké restauraci. DP je přenosný.

5.2. Zákazník má možnost si zvolit formu doručení DP. Elektronická forma DP doručovaná na e-mailovou adresu zákazníka je zdarma. Doručování DP v listinné formě se činí prostřednictvím České pošty a je zpoplatněna dle aktuálního ceníku poštovních služeb.

5.3. Platnost DP je uvedena na jeho zadní straně a činí nejvýš 12 měsíců ode dne jeho vystavení u ubytování a 6 měsíců u ostatních služeb.

5.4. Po uplynutí platnosti DP (např. v případě jeho nevyužití) ztrácí zákazník možnost jej uplatnit a nemá nárok na náhradu. V případě závažných a relevantních důvodů je provozovatel oprávněn na žádost zákazníka rozhodnout o prodloužení platnosti DP, ale zákazník nemá na takové prodloužení nárok.

5.5. DP je jednorázový a po jeho uplatnění pozbývá platnosti.

5.6. Jestliže hodnota DP nedosahuje ceny objednané služby, rozdíl může být doplacen jakoukoliv platební metodou umožněnou provozovatelem. V případě, že je cena nižší, než je hodnota DP, rozdíl v hodnotě se neproplácí a nelze za něj požadovat finanční náhradu.

5.7. DP není směnitelný za peníze. Jednotlivě lze čerpat pouze služby uvedené na DP, pokud je jich na jeden DP zakoupeno více. Přepjatky na jednotlivých službách zakoupených prostřednictvím DP se nesčítají a nevrací.

6. Storno podmínky, reklamace a odpovědnost za škodu

6.1. Storno podmínky pro ubytování

6.1.1. V případě zrušení pobytu je hotel oprávněn strhnout si storno poplatek ve výši:

- 0 % – pokud jsou ubytování nebo akce zrušeny prokazatelnou formou do 7 dnů před realizací
- 50 % z celkové ceny pobytu – pokud jsou ubytování nebo akce zrušeny v době 6 – 3 den před datem realizace
- 75 % z celkové ceny pobytu – pokud jsou ubytování nebo akce zrušeny v době 2 – 1 den před datem realizace
- 100 % z celkové ceny pobytu – pokud jsou ubytování nebo akce zrušeny v den, kdy má být realizována
- Při zkrácení délky pobytu platí stejné storno lhůty jako při zrušení pobytu.

6.1.2. V případě storna z důvodů neodvratitelných událostí (úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, živelná pohroma aj.) se storno poplatek neúčtuje. Výše uvedené skutečnosti je na vyžádání zákazník povinen prokázat.

V případě storna z jiných vážných důvodů je po vzájemné dohodě možná změna termínu.

6.1.3. V případě při nedojezdu ve sjednaném termínu je účtována první noc. Z ostatních dní bude vypočten stornoplatek ve výši uvedené shora.

6.1.4. Zákazník je povinen informovat hotel o všech změnách v objednávce nebo jejím zrušení písemně, popř. e-mailem, pokud se změny budou týkat jeho ubytování v hotelu.

6.2. Reklamacce služeb

6.2.1. Reklamacce kvality ubytování a služeb poskytnutých hotelem řeší zákazník na hotelové recepci bezprostředně po zjištění závad. Provozovatel prostřednictvím hotelu se zavazuje postupovat neprodleně tak, aby zjištěné závady byly buďto obratem odstraněny nebo zákazníkovi nabídně podle možností náhradní pokoj. V případě neoprávněné reklamacce se obě strany zavazují vyřešit záležitost maximálně možnou smírnou cestou. O reklamaci rychle odstranitelné vady, nebo zjevného drobného pochybení bude sepsán zápis, jen když o to požádá alespoň jedna strana. Obě strany jsou oprávněny do zápisu uvést svá tvrzení a správnost potvrdí podpisem.

6.2.2. Reklamacce je možná písemně také elektronicky na e-mailové adrese hotelu, pokud ze závažných a prokazatelných důvodů nebylo možné ubytovací služby reklamovat na recepci. Oprávněnost reklamacce zákazník dokládá např. fotodokumentací, písemnými důkazy apod.

6.2.3. Reklamacce zákazníka bude vyřízena neprodleně po jejím obdržení, nejpozději však do 30 dnů. Zákazník bude o stavu a způsobu vyřízení své reklamacce průběžně informován. Pokud provozovatel uzná reklamovanou vadu na poskytnutých službách, usiluje o zajištění náhrady na prvním místě plněním, popř. v penězích podle povahy reklamacce, aniž by toto plnění vázal na budoucí smluvní vztah, pokud se tak nedohodne předem se zákazníkem.

6.3. Náhrada škody a řešení sporů

6.3.1. Obě smluvní strany jsou povinny chovat se tak, aby předcházely možným škodám.

6.3.2. Zákazník a provozovatel si vzájemně odpovídají za škodu v rozsahu daném obecně závaznými právními předpisy. V případě způsobení škody bude na prvním místě projednána možnost uvedení do původního stavu. Nebude-li to možné nebo vhodné, přistupuje náhrada škody v penězích, nebude-li výslovně písemně sjednáno jinak.

6.3.3. Zákazník se zavazuje vznik jakékoliv škody neprodleně oznámit na recepci, popř. uvést, jak ke škodě došlo, není-li to z povahy způsobené škody zřejmé.

6.3.4. Zákazník a provozovatel jsou v případě náhrady škody v penězích zaplatit celou škodu neprodleně poté, co je její výše vyčíslena a doložena. Součástí náhrady jsou náklady nezbytně vynaložené na uvedení do původního stavu, ušlý zisk a náklady na vymáhání škody.

6.3.5. Provozovatel je pojištěn proti škodám, které mohou být za stanovených podmínek způsobeny zákazníkovi. Je-li zákazník pojištěn pro případ odpovědnosti za způsobenou škodu, je povinen toto sdělit neprodleně po vzniku škody. Oba pak budou postupovat způsobem, který jim ukládají jejich pojistné smlouvy.

6.3.6. Zákazník a provozovatel se zavazují případné spory řešit smírnou cestou a v nejkratší lhůtě. Nebude-li možné vyřešení sporu bez přítomnosti mediátora, je k mimosoudnímu řešení sporů ze smlouvy o poskytování služeb příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem 120 00 Praha 2, Štěpánská 567/15, IČ 000 20 869, web <https://adr.coi.cz/cs>.

7. Další povinnosti ubytovacího zařízení

Provozovatel odpovídá za obsah nabídek. Nesmí v nabídkách uvádět nepravdivé či jinak klamavé informace, popř. informace jinak porušující právní předpisy či práva třetích osob a odpovídá za újmu způsobenou porušením této povinnosti.

8. Osobní údaje

Zákazník uděluje dobrovolně souhlas se zpracováním osobních údajů. Souhlas je udělován dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 679/2016 o Ochráně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, dále je „GDPR“ dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Potvrzením objednávky uděluje provozovateli svůj souhlas s tím, aby zpracovával osobní údaje. Osobní údaje budou zpracovávány maximálně po dobu dvou let, následně budou archivovány. Údaje jsou pro provozovatele nezbytné a v případě nutnosti je mohou dále vyžadovat oprávněné instituce, jimž je provozovatel povinen tyto poskytnout. Uvedené osobní údaje budou využity výhradně pro nezbytnou administrativu a úkony bezprostředně a nezbytně související s ubytováním zákazníka a za účelem poskytnutí relevantních služeb. Díky tomuto souhlasu je provozovatel oprávněn poskytovat informace o svých aktivitách, které by mohly být zákazníkem využity pro zpříjemnění tohoto nebo budoucích pobytů. Tyto údaje smí být využity k vypracování statistik.

9. Platnost a účinnost

9.1. Znění těchto VOP je provozovatel oprávněn průběžně měnit či doplňovat. Pro smluvní strany jsou závazné VOP platné a účinné ke dni uzavření smlouvy.

9.2. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 17. 5. 2022.

9.3. Platné znění těchto VOP je k dispozici na recepci hotelu nebo jsou zveřejněny na webových stránkách www.zamek-cerveny-hradek.cz.