

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VOP) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Hotelem Zátkův dům, který je provozován společností TopHost, s. r. o. (dále jen poskytovatel nebo společnost) a klientem - fyzickou nebo právnickou osobou, která ubytování v Hotelu jako objednatel objednává (dále jen objednatel).

V případě rozporu ustanovení smluv včetně standardizovaných smluv společnosti a ustanovení VOP mají ustanovení těchto smluv přednost před ustanoveními VOP.

VOP se stávají součástí předmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi poskytovatelem a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

### **Článek I.**

#### *Předmluvní ujednání*

1. Předmluvní ujednání zahrnují objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany poskytovatele.
2. Objednávky služeb musejí být činěny v písemné formě a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich předmětem (druh služeb, termíny, ceny apod.). Objednávky musejí být zaslány příslušnému oddělení společnosti, tj. Obchodnímu a rezervačnímu oddělení, příp. řediteli provozovny.
3. Podpisem objednávky, příp. potvrzením emailu, vyjadřuje poskytovatel souhlas s poskytnutím objednaných služeb ve sjednaném rozsahu a tímto okamžikem je smlouva uzavřena.
4. Budou-li objednatelem, příp. jím určenou osobou/ zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, jsou poskytovatel i objednatel povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Poskytovatel se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

### **Článek II.**

#### *Povinnosti smluvních stran*

1. Uzavřením smlouvy vzniká poskytovateli povinnost poskytnout objednateli služby ve smlouvě stanovené a objednateli povinnost tyto služby odebrat a uhradit společnosti za jejich poskytnutí sjednanou cenu.

### **Článek III**

#### **Nástup ubytování**

1. Při nástupu ubytování se každý host v recepci hotelu prokáže občanským průkazem či jiným dokladem totožnosti. Po splnění uvedených zákonných povinností

včetně vyplnění registrační karty (záznam pro cizineckou policii) recepcí hosta ubytuje a poskytne mu další informace k ubytování.

2. Nedílnou součástí těchto všeobecných obchodních podmínek je Ubytovací řád.

#### **Článek IV**

##### *Platební podmínky*

1. Požaduje-li poskytovatel zálohu na objednané služby, je objednatel povinen tuto zálohu společnosti řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti ve smlouvě uvedeném; úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha objednatelem řádně uhrazena, vyhrazuje si poskytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po objednateli odpovídající storno poplatky dle článku V těchto VOP.

2. Objednatel je povinen za ubytování uhradit sjednanou cenu. Objednatel se zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) v hotovosti nebo platební kartou, při ukončení ubytování nebo ve lhůtě splatnosti v něm uvedeném; není-li sjednáno jinak, činí lhůta splatnosti 14 dnů ode dne jeho vystavení. Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být objednatelem reklamovány v písemné formě, a to do 5-ti kalendářních dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany poskytovatele uznána reklamáce daňového dokladu (faktury) za oprávněnou, je splatnost předmětného daňového dokladu (faktury) odložena a částka uvedená v reklamovaném daňovém dokladu (faktuře) bude splatná ve lhůtě splatnosti uvedené v nově vystaveném daňovém dokladu (faktuře). Reklamovaný daňový doklad (faktura), u kterého poskytovatel shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).

3. Platba je považována za uhrazenou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.

4. V případě prodlení objednatele s úhradou platby za poskytnuté služby, má poskytovatel právo požadovat po objednateli vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.

#### **Článek V.**

##### *Storno podmínky*

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávkou.

2. Storno je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u ředitele provozovny.

3. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit poskytovateli storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:

U individuálních rezervací

Do 4 dnů před očekávaným nástupem ubytování zdarma

3-2 dny před očekávaným nástupem ubytování 50% ceny první noci

1-0 dnů před očekávaným nástupem ubytování nebo v případě nedojezdu 100% z první noci ceny ubytování

U Skupinových rezervací (4 a více pokojů)

*Storno poplatky ve výši 25% celkové ceny objednaného ubytování a služeb* uhradí objednatel v případě, že provede storno objednávky ve lhůtě od 19 do 10 dnů před termínem nástupu ubytování skupiny

*Storno poplatky ve výši 100% celkové ceny objednaného ubytování a služeb* uhradí objednatel v případě, že provede storno objednávky ve lhůtě 2 dnů a méně před nástupem ubytování skupiny a také v případě nedojezdu skupiny.

4. Cenou pokoje se pro účely těchto VOP rozumí cena za ubytování a bufetovou snídaní, magistrátní poplatek a DPH v zákonné výši.

5. Storno poplatek bude objednateli vyúčtován daňovým dokladem (fakturou) s 10-ti denní splatností. Nebude-li storno poplatek řádně uhrazen, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli vedle částky odpovídající storno poplatku též úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti storno poplatku do jeho zaplacení.

#### **Článek VI.**

##### *Reklamáce služeb*

1. Reklamací služeb poskytnutých poskytovatelem je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u ředitele provozovny. Tato reklamáce musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly objednateli předmětné služby poskytnuty. Na pozdější reklamáce nebude brán zřetel.

#### **Článek VII.**

##### *Odstoupení od smlouvy*

1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem nebo smlouvou.

2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že objednatel poruší smlouvu podstatným

způsobem, nebo opakovaně poruší kteroukoliv povinnost ze smlouvy, nebo pokud bude objednatel v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky o více než 10 dnů po termínu splatnosti.

### **Článek VIII.**

#### *Jurisdikce*

1. Veškeré eventuální spory vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb ze strany společnosti, včetně souvisejících služeb společnosti, se řídí českým právním řádem a budou řešeny u obecného soudu poskytovatele bez ohledu na sídlo/ bydliště objednatele. Prioritou je řešit spory smírem.

### **Článek IX.**

#### *Souhlas se zasíláním obchodních nabídek*

1. Objednatel souhlasí se zasíláním obchodních nabídek poskytovatelem, jež je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, . Objednatel vyslovuje souhlas se zasíláním Obchodních sdělení na svou emailovou adresu samotným odesláním poptávkového formuláře na stránce poskytovatele. Tento souhlas má objednatel možnost kdykoliv zrušit.

### **Článek X.**

#### *Vyšší moc*

1. Není-li poskytovatel při veškerém svém úsilí schopen dostát sjednaným podmínkám v důsledku zásahu vyšší moci, má bez dalšího právo od smlouvy odstoupit, nedohodnou-li se strany jinak. Vyšší mocí se rozumí zejména poškození hotelu a jeho zařízení následkem živelných pohrom, v případě zásahu vyšší moci není objednavatel oprávněn uplatňovat vůči poskytovateli žádné sankce či ekvivalentní nároky.

### **Článek XI.**

#### *Další ujednání*

1. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost poskytovatele, objednatele i klientů objednatele se řídí pravidly dle ust. § 2894 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klienty objednatele a klienti uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se objednatel tuto škodu uhradit stejně, jako by ji způsobil sám.

2. Poskytovatel je oprávněn při příjezdu klientů vyžadovat garanci ve formě předautorizace platební karty, případně zálohy v hotovosti. Společnost se zavazuje při odjezdu klientů a po vypořádání případných pohledávek dle tohoto odstavce tuto kauci, případně její část, klientům vrátit.

3. Shledá-li společnost jednání objednatele či jeho klientů za hrubé porušení ubytovacího řádu hotelu, má společnost právo, po projednání celé věci

s objednatelem, ukončit ubytování objednatele, příp. jeho klientů, bez náhrady, popř. bez omezení práva ubytování naúčtovat.

4. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které mu pro účely zpracování objednávky poskytl.

5. Host bere na vědomí, že pro uložení cenností (v max. hodnotě 3 000CZK.) slouží bezpečnostní schránka, umístěná na pokoji nebo trezor na recepci (cennosti v max.hodnotě 3 000.). Hotel nezodpovídá za ztrátu nebo poškození cenností ponechaných volně na pokoji a v hotelu mimo trezor.

6. Ve všech hotelových prostorách, mimo vymezených prostor k tomu určených, je přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu má poskytovatel právo účtovat hostům částku ve výši €200 za ohrožení požární bezpečnosti a hloubkové čištění prostor.

7. Osobní věci, které si host zapomene v hotelu, budou hostovi zaslány na dobírku Českou poštou na jeho náklady.

8. Všechny částky budou vytvářeny v CZK. Směnný kurz k cizím měnám se řídí denním kurzem ČNB. V případě platby každou kartou se může směnný kurz lišit v závislosti na kurzu použitém bankou, která platební kartu vydala.

9. Osobní věci, které si host zapomene v hostelu, budou hostovi zaslány Českou poštou na jeho náklady (na dobírku)

10. Všechny částky budou vytvářeny v CZK. Směnný kurz k cizím měnám se řídí denním kurzem ČNB. V případě platby každou kartou se může směnný kurz lišit v závislosti na kurzu použitém bankou, která platební kartu vydala.

## **Článek XII.**

### **Závěrečné ustanovení**

1. VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2018.
2. Všechna osobní data, která jsou vyžadována pro uskutečnění rezervace, či komunikaci s firmou TopHost s.r.o. (hotel Zátkův dům) budou zpracována v souladu se zákonem 101/200 Sb. Ubytovatel shromažďuje a zpracovává zákazníkem poskytnuté osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečeném datovém úložišti. Udělený souhlas lze kdykoli odvolat a údaje z databáze nechat odstranit na emailu: [hotel@zatkuvdum.cz](mailto:hotel@zatkuvdum.cz)