

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ A STORNO PODMÍNKY**

Tyto obchodní podmínky poskytování ubytování upravují vzájemná práva a povinnosti mezi ubytovatelem a objednavatelem ubytování (dále jen host a společně s ubytovatelem dále jen strany).

### **Rezervace ubytování:**

Závazná rezervace ubytování, dalších služeb a potvrzení této rezervace ze strany ubytovatele je možné pouze písemně, tj. zpravidla e-mailem.

Rezervace po telefonu je nezávazná, platnosti nabývá při písemném potvrzení.

Ubytovatel může kdykoliv po rezervaci ubytování žádat zálohu na ubytování.

### **Zrušení rezervace:**

Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit pouze písemnou formou, tj. zpravidla e-mailem. Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externího zprostředkovatele ubytování (např. Booking.com, Hotel.cz), je nutné rezervaci zrušit rovněž u tohoto externího zprostředkovatele způsobem, který externí zprostředkovatel požaduje.

### **Změna rezervace:**

Požadavek na změnu rezervace, tj. přesun objednaných služeb v původním rozsahu na jiný termín, je považován za zrušení původní rezervace a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace. Změny v průběhu ubytování již nejsou možné, jako např. změna objednávky stravy nebo změna ceny při předčasném odjezdu.

### **Storno poplatky a podmínky:**

Při zrušení rezervace má ubytovatel nárok na storno poplatky.

Host má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu za níže uvedených podmínek. Toto odstoupení ze strany hosta musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno ubytovateli.

### **Individuální host:**

- Při zrušení rezervace hostem nejpozději 2 dny, neboli 48 hodin, před předpokládaným začátkem ubytování si ubytovatel neúčtuje storno poplatek.
- Při zrušení rezervace hostem nejpozději 1 den, neboli 24 hodin, před předpokládaným začátkem ubytování je ubytovatel oprávněn si účtovat storno poplatek ve výši 50% z objednaných služeb dle potvrzené objednávky.
- Při zrušení rezervace 24 hodin a méně před předpokládaným začátkem ubytování je ubytovatel oprávněn si účtovat storno poplatek ve výši 100% z objednaných služeb dle potvrzené objednávky.

### **Skupinová rezervace:**

Náležitosti písemné objednávky: Jméno nebo název objednavatele, přesná adresa, IČO, DIČ, počet ubytovaných.

Ubytovatel je oprávněn účtovat storno poplatky v níže uvedených případech zrušení nebo změny rozsahu objednaných služeb dle dříve potvrzené objednávky:

- 22-14dní před příjezdem - storno poplatek 30% objednaných služeb
- 13-8 dní před příjezdem - storno poplatek 50% objednaných služeb
- 7-2 dní před příjezdem - storno poplatek 75% objednaných služeb
- 1 den před příjezdem - storno poplatek 100% objednaných služeb

#### **Host je povinen:**

Úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky/požadavku na rezervaci, respektovat předpisy zařízení, jejichž služby využívá, pečlivě si překontrolovat hotelem vystavené potvrzení pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně ubytovatele.

#### **Ubytovatel je povinen:**

Poskytnout hostovi důležité informace k objednaným službám a potvrdit řádně objednané služby. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit hostovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.

V případě odstoupení od potvrzené objednávky služeb/závazné rezervace ze strany hosta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na služby. Avšak pokud vznikne nárok ubytovateli na stornovací poplatky, vyplatí klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými storno poplatky.

#### **Vznik smluvního vztahu:**

Po řádně vystavené a podané objednávce nebo podaném závazném požadavku na rezervaci je host tímto dokumentem vázán. Potvrzením objednávky nebo požadavku na závaznou rezervaci ubytovatelem vzniká mezi hostem a ubytovatelem smluvní vztah. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce/požadavku na rezervaci, kterou host podal a ubytovatel potvrdil.

#### **Zrušení pobytu ze strany ubytovatele:**

Ubytovatel je oprávněn pobyt zrušit, je-li uskutečnění pobytu ztíženo nebo ohroženo či utrpí-li následkem nepředvídatelných mimořádných událostí, které nebylo možné při uzavírání smlouvy (vytvoření rezervace) předvídat. Zrušení pobytu je ubytovatel povinen oznámit objednavateli bez zbytečného odkladu. V tomto případě obdrží host peníze za sjednané služby neprodleně a bez zbytečného odkladu v plné výši zpět. Zároveň nemá objednavatel nárok na žádné další náhrady.