

## **Všeobecné obchodní podmínky hotel \*\*\* Skalní mlýn**

Všeobecné obchodní podmínky hotelu Skalní mlýn (dále jen podmínky) upravují vzájemný smluvní vztah mezi hotelem Skalní mlýn (dále jen „hotel“) a klientem – fyzickou osobou nebo právnickou osobou, která pobyt v hotelu Skalní mlýn jako objednatel objednává. Osoba, která ubytování a další služby čerpá, je dále označována jako klient. Klientem může být rovněž fyzická osoba totožná s objednatelem.

Hotel je poskytovatelem ubytování, stravování a navazujících služeb.

### **I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu**

1. Objednatel objednává pobyt v hotelu písemnou objednávkou, kterou podává hotelu poštou, faxem, elektronickou poštou (e-mailem), osobně, nebo prostřednictvím objednávky na webu [www.skalnimlyn.cz](http://www.skalnimlyn.cz). Případná telefonická objednávka musí být potvrzena písemně s náležitostmi písemné objednávky.

2. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:

- V případě, kdy je objednatelem právnická osoba:

Obchodní název společnosti, která je objednatelem, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, e-mail), jméno a příjmení klienta, pro kterého jsou služby objednávány, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail) klienta, název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích, programových služeb dle nabídky, event. dalších služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).

- V případě, kdy je objednatelem fyzická osoba:

Jméno a příjmení objednatele v případě, že je rozdílnou osobou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednávána, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail), název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích, programových služeb dle nabídky, event. dalších služeb) počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).

3. Objednává - li tuzemská osoba pobyt pro cizince, je objednatel povinen tuto skutečnost uvést.

4. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán. Objednávka je přijata hotelem v návaznosti na jeho kapacity. Písemným potvrzením objednávky hotelem vzniká mezi objednatelem hotelem smluvní vztah o prodeji služeb, na základě kterého se hotel zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a objednatel se zavazuje zaplatit hotelu smluvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou objednatel podal a hotel potvrdil.

5. Při potvrzení objednávky je hotel oprávněn vystavit zálohovou fakturu (viz. čl. IV).

## **II. Práva a povinnosti objednatele (klienta)**

### 1. Objednatel (klient) má právo:

- Být dostatečně a úplně informován hotelem o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně
- Na řádné poskytnutí objednaných a hotelem potvrzených služeb a objednatelem zálohově zaplacených služeb, pokud byla vystavena zálohová faktura.
- Kdykoliv před zahájením pobytu zrušit objednávku za dodržení stornovacích podmínek, uvedených dále v bodě VI.
- Reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu hotelu, který je obsažen v čl. VIII. těchto podmínek.

### 2. Objednatel (klient) je povinen:

- Správně a úplně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky.
- Zaplatit hotelu v požadovaném termínu formou zálohy požadovanou část ceny pobytu a služeb.
- Zaplatit hotelu cenu služeb dle čl. IV.
- Respektovat Ubytovací řád hotelu Skalní mlýn a další vnitřní předpisy hotelu Skalní mlýn, s uvedenými předpisy je možné se seznámit při nástupu pobytu na recepci nebo kdykoli na pokoji (tyto materiály jsou uloženy ve složce s informacemi pro hosta, která je po celou dobu pobytu k dispozici hostům na jejich pokojích nebo na recepci hotelu).
- Pečlivě si přezkontrolovat hotelem vystavené potvrzení pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat hotel.

## **III. Práva a povinnosti hotelu ke klientovi**

### 1. Hotel je povinen:

- Potvrdit objednateli v případě volné kapacity objednaný pobyt a služby a poskytnout objednateli písemně informace k nástupu.
- Poskytnout objednateli (klientovi) důležité informace k pobytu.
- Zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
- Obeznamit klienta s průběhem pobytu
- V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany objednatele vyúčtovat do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu po odpočtu stornopoplatků.

### 2. Hotel má právo:

- Z důvodu mimořádné havárie či provozního důvodu v průběhu pobytu klienta přestěhovat.

## **IV. Ceny služeb a jejich úhrada**

1. Ceny služeb jsou uvedeny v cenících hotelu (Ceník ubytování a Ceník stravování), které jsou umístěny na internetových stránkách [www.skalnimlyn.cz](http://www.skalnimlyn.cz), eventuálně při mimořádných akcích ve speciálních nabídkových listech či předaných cenových kalkulacích. Cena pobytových balíčků je uvedena vždy u těchto balíčků za všechny poskytované služby, které jsou v balíčku zahrnuty, na internetových stránkách nebo v samostatných propagačních materiálech.

2. Cena pobytu je vždy uvedena při potvrzení objednávky.

3. Na všechny objednané pobyty (včetně všech objednaných služeb) může být při jejich potvrzení vyžadována hotelem zálohová platba předem, a to ve výši 50 % z celkové ceny pobytu. Zálohovou platbu objednaných služeb provádí objednatel (klient) dle instrukcí na zálohové faktuře nebo dle instrukcí zaslanych výhradně písemnou formou nebo e-mailem.

4. Nebude - li zálohová faktura za pobyt zaplacená v termínu dle zálohové faktury, může hotel od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohové faktury nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Zaplacením zálohové faktury se rozumí připsání fakturované částky na účet hotelu.

5. V ceně ubytování ani v pobytových balíčcích není zahrnut místní poplatek a poplatek z ubytovací kapacity. Klient hradí místní poplatek ve výši 15,- Kč za každý započatý den pobytu a poplatek z ubytovací kapacity ve výši 5,- Kč za každý započatý den pobytu. Poplatku za místní pobyt v souladu s obecnou vyhláškou města Blansko, nepodléhají osoby nevidomé, bezmocné a osoby s těžkým zdravotním postižením, kterým byl přiznán III. stupeň mimořádných výhod podle zvláštního právního předpisu a jejich průvodci, osoby mladší 18 a starší 70 let. Tyto poplatky městu Blansku odvádí přímo hotel.

6. Platby, které klient provádí přímo na místě - na recepci, jsou možné platebními kartami akceptovanými hotelem nebo v hotovosti.

7. Úhradu pobytu a poskytnutých služeb (včetně na místě dokupovaných služeb) hradí klient při ukončení pobytu (pokud se hotelem nedohodl jinak). Od konečné ceny všech služeb se odečítá dopředu uhrazená záloha.

## **V. Nástup na pobyt**

Při nástupu se klient v recepci hotelu prokáže občanským průkazem (popř. pasem nebo jiným dokladem totožnosti), příp. potvrzením pobytu. Po splnění těchto formalit recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Doporučený čas nástupu je uveden v potvrzení objednávky s přihlédnutím k objednaným službám (obvyklý čas nástupu je od 14.00 hodin).

## **VI. Stornopodmínky a stornoplatek**

1. Objednatel má právo zrušit pobyt, který byl jím objednán a hotelem potvrzen na určitý termín. V tomto případě hotel nabídne objednateli náhradní termín pobytu. V případě, že objednatel nebude akceptovat čerpání pobytu v náhradním termínu, má právo stornovat (zrušit) pobyt, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení ze strany objednatele musí být provedeno písemnou formou.

2. V případě storna pobytu 15 a více než 15 dnů před nástupem nevzniká hotelu nárok na zaplacení odstupného (dále jen „stornovací poplatek“).

3. V případě storna v kratším termínu před zahájením pobytu (tj. 14 dnů až jeden den před zahájením pobytu), zaplatí objednatel stornoplatek ve výši 50% ceny pobytu (tj. v případě zálohové platby ve výši 50% z ceny pobytu ve výši této zálohové platby).

4. Dnem storna (zrušení pobytu) je skutečný den doručení písemného storna hotelu a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacího poplatku.

5. Stornoplatek je účtován z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu.

## **VII. Dárkové poukázky**

1. Dárkovou poukázku lze uplatnit na pobytové balíčky, ubytovací, stravovací a další služby poskytované hotelem. Poukázka musí být vyčerpána nejpozději do data platnosti vyznačeného na poukázce. Po tomto datu nelze dárkovou poukázku uplatnit, ani se nevrací hotovost v případě nevyčerpané hodnoty poukázky. Z kapacitních důvodů doporučujeme termín čerpání ujednat co nejdříve. Ve výjimečných případech může hotel na základě odůvodněné žádosti klienta prodloužit datum platnosti poukázky.

2. Uplatnit lze pouze originální dárkovou poukázku, která obsahuje m.j. jedinečný číselný údaj, sloužící k identifikaci poukázky; dobu platnosti poukázky; razítko hotelu a podpis odpovědného pracovníka.

## **VIII. Reklamacce – reklamační řád**

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb hotelem, jež byly prokazatelně sjednány, vzniká klientovi právo na reklamaci.
2. Uplatnění práva klienta z odpovědnosti za vady služeb, poskytovaných hotelem (reklamacce), musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby u pověřeného zástupce. Uplatnění reklamacce v místě, může klient provést buď ústně, nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není - li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce hotelu (recepce) vyplnit se zákazníkem reklamační protokol s uvedením termínu pobytu, kontaktů klienta, předmětu reklamacce, podpisem klienta, příp. stanoviska příslušné osoby, apod. Aby mohla být reklamacce uspokojivě vyřešena, je klient povinen poskytnout potřebnou součinnost k jejímu řešení.
4. V případě, že je reklamacce uplatněna přímo v hotelu u pověřeného zástupce hotelu, je tento oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamacce vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se zástupce hotelu nedohodne s klientem na lhůtě delší.
5. Nastanou - li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

## **IX. Ochrana osobních údajů**

Osobní údaje klienta, uvedené v objednávce, zpracovává hotel v souladu se zákonem č. 101/2000Sb., v platném znění. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům hotelu a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované hotelem nabízet a poskytovat. Objednatel objednávkou pobytu stvrzuje, že mu klient dal souhlas k poskytnutí jeho osobních údajů na dobu nezbytně nutnou, pokud je objednatel osoba odlišná od klienta.

## **X. Závěrečná ustanovení**

1. Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.11. 2015.
2. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi hotelem a objednatelem (klientem) upraveny výlučně písemnou formou, tato odchylná smluvní ujednání mají přednost před obchodními podmínkami.
3. Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na [www.skalnimlyn.cz](http://www.skalnimlyn.cz).
4. V případě potřeby pozdější změny těchto obchodních podmínek je hotel oprávněn je v potřebném rozsahu změnit. Změna obchodních podmínek je platná dnem zveřejnění nových obchodních podmínek na [www.skalnimlyn.cz](http://www.skalnimlyn.cz), kde je vždy uvedeno aktuální znění obchodních podmínek.
5. Zasláním objednávky hotelu objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. V případě, že je objednatel osoba rozdílná od klienta, má objednatel povinnost klienta s těmito obchodními podmínkami seznámit tak, aby byla zachována jeho práva vyplývající z objednaného pobytu.

V Blansku dne 1.11. 2015