

# Všeobecné obchodní podmínky

## Všeobecné obchodní a storno podmínky – Pension U Kostela 113

Všeobecné obchodní a storno podmínky (dále jen podmínky) Pensionu U Kostela 113 (dále jen pension) upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem penzionu – Marta Patzeltová, Selicharova 1353/6, 500 12, Hradec Králové, IČ:65210221, DIČ:CZ7054293609 (dále jen provozovatelem) a klientem - fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v pensionu jako objednatel objednává (dále jen klient).

### I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Objednávejte a rezervujte u nás telefonicky na čísle +420724 330 713 nebo na emailu [info@krkonose-ukostela.cz](mailto:info@krkonose-ukostela.cz) kdykoliv.

Klient si objednává služby v pensionu písemnou objednávkou nebo požadavkem na rezervaci, kterou podává pensionu poštou, elektronickou poštou, přes rezervační rozhraní na internetových stránkách nebo osobně. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou: jméno a příjmení klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ, termín čerpání služeb. Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije pension pouze pro uzavíraný smluvní vztah mezi penzionem a klientem.

Po řádně vystavené a podané objednávce nebo podaném závazném požadavku na rezervaci je klient tímto dokumentem vázán. Potvrzením objednávky nebo požadavku na závaznou rezervaci pensionem (dle čl. IV těchto podmínek) vzniká mezi klientem a pensionem smluvní vztah. Pension se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit penzionu smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce/požadavku na rezervaci, kterou klient podal a pension potvrdil.

### II. Práva a povinnosti klienta

#### Klient má právo:

Být dostatečně a úplně informován penzionem o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně, na řádné poskytnutí jím objednaných, penzionem potvrzených (zálohově zaplacených) služeb, před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku/požadavek na rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VII., reklamovat vady poskytovaných služeb.

#### Klient je povinen:

Úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky/požadavku na rezervaci, zaplatit pensionu v požadovaném termínu plnou cenu za pobyt, respektovat předpisy zařízení, jejichž služby využívá, pečlivě si překontrolovat pensionem vystavené potvrzení pobytu (ubytovací voucher) a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně pension.

### **III. Povinnosti pensionu ke klientovi**

#### **Pension je povinen:**

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

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

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

Ceny služeb poskytovaných pensionem jsou uvedeny na: [www.krkonose-ukostela.cz](http://www.krkonose-ukostela.cz), záložka „[Ceník](#)“.

### **V. Potvrzení pobytu**

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení vystavené pensionem (emailem nebo písemně dopisem). Klient je povinen přezkontrolovat správnost údajů na potvrzení uvedených. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně pension emailem [info@krkonose-ukostela.cz](mailto:info@krkonose-ukostela.cz) nebo telefonicky na čísle 724 330 713.

Pension si vyhrazuje právo žádat zaplacení zálohové platby ve výši 50% z ceny objednaných služeb dle dříve potvrzené objednávky. Zálohy na ubytování v době veletrhů jsou nevratné.

### **VI. Nástup, kauce a pokuty**

Při nástupu se klient v recepci (kanceláři) pensionu prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti. Ubytujeme Vás od 14 do 20 hod., pokud nebude dohodnuto jinak. Po splnění uvedených formalit recepcí klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu či k jiným objednaným službám.

Pension je oprávněn účtovat klientům následující pokuty – za kouření v budově 1000 Kč, volně pobíhající zvíře anebo jeho venčení v celém areálu pensionu 2000 Kč, rušení nočního klidu 5000 Kč.

### **VII. Stornovací podmínky**

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky/rezervačního požadavku pobytu za níže uvedených podmínek. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno pensionu.

Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích, stravovacích a ostatních služeb ze strany objednavatele. Storno poplatek se účtuje z důvodu nevyužití rezervace kapacity.

#### **Individuální host:**

Individuální host se zavazuje zaplatit zálohu do 4 dnů od odeslání ubytovacího poukazu, aby byla rezervace potvrzena.

Při zrušení rezervace od data, kdy rezervace byla hostem zadána do 48 hodin před předpokládaným začátkem čerpání služeb (tzn. nejpozději do 14:00 hodin 2 dny před datem příjezdu) si pension neúčtuje storno poplatek.

Při zrušení rezervace 24 až 48 hodin před předpokládaným začátkem čerpání služeb dle potvrzené objednávky (tzn. nejpozději do 14:00 hodin 1 den před datem příjezdu) je pension oprávněn si účtovat storno poplatek ve výši 50% z objednaných služeb dle potvrzené objednávky.

Při zrušení rezervace 24 hodin a méně před předpokládaným začátkem čerpání služeb dle potvrzené objednávky (tzn. mezi 14:00 hodin předcházejícího dne až začátkem rezervovaných služeb) a při nedejezdu je pension oprávněn 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.

Skupina hostů se zavazuje zaplatit zálohu do 4 dnů od odeslání ubytovacího poukazu na ubytování, aby byla rezervace potvrzena.

Pension je oprávněn účtovat storno poplatky v níže uvedených případech:

-Při zrušení pobytu více než 40 dní před nástupem je účtován storno poplatek ve výši 40% z ceny pobytu.

-Při zrušení pobytu méně než 40 dní před nástupem je účtován storno poplatek ve výši složené zálohy.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí objednávky služeb.

Celková cena za poskytnuté služby bude uhrazena na základě vystaveného účetního dokladu (příjmový doklad, faktura), dle tam uvedených podmínek.

Platbu lze provést v hotovosti nebo na fakturu (po předchozí dohodě). Platbu nelze provést platební kartou na místě.

Aktualizace Všeobecných obchodních a storno podmínek vstupuje v platnost dne 3.9. 2018. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi pensionem a klientem upraveny výlučně písemnou formou.

Zákazník výslovně souhlasí s tím, že Pension U Kostela 113 je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se Zákonem č. 101/2000 o ochraně osobních údajů zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které jim pro účely zpracování objednávky poskytl. Objednáním a zaplacením pobytu Zákazník vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení Pensionu U Kostela na svou emailovou adresu. Tento souhlas je možné kdykoliv odvolat.

### **Podmínky pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Ubytovaný Klient/Host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: **Česká obchodní inspekce**,

Ústřední inspektorát – oddělení AD, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web:  
[adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).