

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ – INDIVIDUÁLNÍ ZÁJEMCI**

## **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Ubytování hosté se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem Penzionu Kraličák, Apartmánů Kraličák - Trojice a areálu Kraličák (dále jen „ubytovací zařízení“). Ubytovaný host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.

Každý host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je k dispozici na webových stránkách provozovatele a v ubytovacích zařízeních.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") ubytovacích zařízení provozovaných společností Kraličák, s. r. o., se sídlem Stříbrnice 70, Staré Město 788 32, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 7889, upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Kraličák s. r. o., a fyzickou osobou, která služby objednává (dále jen "klient").

## **ČLÁNEK I. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU**

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při přechodném nájmu hotelových pokojů pro ubytování, apartmánů, rekreačních a jiných doprovodných služeb hotelů jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

## **ČLÁNEK II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

Smluvní vztah mezi klientem a hotelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany ubytovacího zařízení. Ubytovací zařízení se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi vzniká závazek zaplatit ubytovacímu zařízení smluvenou cenu.

## **ČLÁNEK III. OBJEDNÁVKA POBYTU, CENA A PLATBA**

### **3.1. Objednávka pobytu**

- telefonicky: +420 603 476 894
- e-mailem: rezervace@mujkralicak.cz
- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: [www.mujkralicak.cz](http://www.mujkralicak.cz) nebo dle příslušného webu hotelu

### **3.2. Host je povinen za ubytování a jím využité další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny na základě stanovených cen dle ceníku nebo rezervačního systému.**

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v aktuálně platném katalogu, cenících, nabídkových listech nebo na [www.mujkralicak.cz](http://www.mujkralicak.cz) nebo dle příslušného webu.

Změna služeb a cen v katalogu uvedených je vyhrazena.

### **3.3 Úhradu klientem objednaných a hotelem potvrzených služeb provádí klient formou zálohové platby a případného doplatku.**

Úhradu objednaných služeb provádí klient předem prostřednictvím platební brány on-line a dále na základě zasláné proforma faktury, a to do data uvedeného na dokladu jako datum splatnosti.

Služby považujeme za uhrazené dnem připsání platby na bankovní účet.

### **Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:**

- u pobytů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu předem uhradit zálohu ve výši 100 % stanovené ceny nebo v jiné výši specifikované na dokladu, případný doplatek je zákazník povinen uhradit při ukončení čerpání služeb
- pro vystavení dárkového poukazu je podmínkou zaplacení 100% ceny dárkového poukazu nejpozději do 5 dnů od jeho vystavení nebo v jiném termínu specifikovaném na vystaveném dokladu. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí po dobu trvání max. 1 rok od data vystavení, pokud není předem uvedeno jinak. V případě nevyčerpání hodnoty dárkového poukazu ubytovací zařízení zbývající částku dárkového poukazu v penězích nevyplácí.

### **Způsoby platby**

- platba prostřednictvím platební brány při objednání on-line
- platba převodem či složením hotovosti v CZK na účet číslo: 303379417/0300 u ČSOB v ČR (IBAN: CZ38 0300 0000 0003 0337 9417, SWIFT: CEKOCZPP)
- platba v hotovosti na recepci hotelu
- platba platební kartou (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card, American Express, Diners Club)
- pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli

### **3.4 Dostane-li se klient do prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby, má ubytovací zařízení právo uplatnit po klientovi úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013.**

### **3.5 Veškeré platby budou uskutečněny v českých korunách (CZK)**

## **ČLÁNEK IV. ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

### **4.1. Práva zákazníka**

- a. právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b. právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- c. právo kdykoliv před zahájením pobytu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VI
- d. právo na reklamaci vad

### **4.2. Povinnosti zákazníka**

- a. poskytnout hotelu součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů
- b. bez zbytečného odkladu sdělovat hotelu své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- c. převzít od hotelu doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení
- d. v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy hotelu oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek

## **ČLÁNEK V. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ**

- a. poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu
- b. zabezpečit klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy
- c. v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta v souladu s těmito podmínkami nebo zákonem vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky

## **ČLÁNEK VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNOVACÍ PODMÍNKY**

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemnou či ústní formou odstoupení (storno pobytu) oznámeno provozovateli areálu Kraličák. V tomto případě má hotel právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků).

#### Storno poplatky:

- 0% z ceny pobytu, pokud dojde k jeho zrušení dříve než 30 dní před nástupem na pobyt;
- 25 % z ceny pobytu, pokud dojde k jeho zrušení 15-29 dní před nástupem na pobyt;
- 50 % z ceny pobytu, pokud dojde k jeho zrušení 8-14 dní před nástupem na pobyt;
- 80 % z ceny pobytu, pokud dojde k jeho zrušení 3-7 dní před nástupem na pobyt;
- 100 % z ceny pobytu, pokud dojde k jeho zrušení méně jak 2 dny před nástupem na pobyt včetně.

Pokud host svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpá některou z již uhrazených služeb, nemá nárok na finanční náhradu. V případě zrušení již objednaných služeb si provozovatel vyhrazuje možnost uplatnit storno podmínky připsáním na vrub hotelového účtu hosta za následujících podmínek: 100 % z ceny nečerpaných služeb (např. služby maséra, relaxační procedury, skipasy), pokud dojde ke zrušení méně jak 2 dny před jejich využitím.

#### **ČLÁNEK VII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Viz samostatný dokument [Politika ochrany soukromí a informace o zpracování osobních údajů](#).

#### **ČLÁNEK VIII. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno j) občanského zákoníku a § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992, na ochranu spotřebitele sděluje prodávající, že s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Česká obchodní inspekce vyřizuje návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.

Pro vyloučení pochybností žádné ustanovení těchto podmínek nevyklučuje možnost spotřebitele obrátit se svým nárokem na civilní soud.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

**ČLÁNEK IX.  
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2023 a ruší všechny předchozí platné podmínky.

Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.