

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO OBJEDNATELE SLUŽEB UBYTOVÁNÍ V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ
OAZA POD HRÁDKEM**

Všeobecné obchodní a storno podmínky (dále jen podmínky) Pensionu Mikulov (dále též jen ubytovacího zařízení) upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Oaza pod Hrádkem s.r.o., IČ: 22056602, sídlem Na Jámě 116/28, 692 01 Mikulov, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 141212 (dále též jen provozovatelem) a klientem – fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v ubytovacím zařízení jako objednatel objednáva služby ubytování (dále též jen klient).

I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

1. Klient si objednáva služby v pensionu písemnou objednávkou nebo požadavkem na rezervaci, kterou podává provozovateli elektronickou poštou, přes rezervační rozhraní na internetových stránkách nebo osobně. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávkou nebo požadavek na rezervaci jsou: jméno a příjmení klienta, kontakt (telefon, e-mail), v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ, termín čerpání služeb, včetně požadovaného rozsahu služeb.
2. Po řádně vystavené a podané objednávce nebo podaném závazném požadavku na rezervaci je klient tímto dokumentem vázán. Potvrzením objednávky nebo požadavku na závaznou rezervaci služeb ubytování vzniká mezi klientem a provozovatelem smluvní vztah. Provozovatel se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit provozovateli smluvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce nebo požadavku na rezervaci, kterou klient podal a provozovatel potvrdil.
3. Vztahy těmito obchodními podmínkami neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „občanský zákoník“), dále zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění, a dalšími právními předpisy.

II. Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo být dostatečně a úplně informován provozovatelem o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně; na řádné poskytnutí jím objednaných, provozovatelem potvrzených (popřípadě zálohově zaplacených) služeb; před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávkou nebo požadavek na rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s těmito podmínkami.; reklamovat vady poskytovaných služeb.
2. Klient je povinen zejména úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky nebo požadavku na rezervaci; zaplatit provozovateli v požadovaném termínu zálohu a doplatek za pobyt nebo plnou cenu za pobyt dle konkrétních podmínek objednávky; respektovat předpisy ubytovacího zařízení, jehož služby využívá a domovní řád; pečlivě si přezkontrolovat vystavené potvrzení pobytu (ubytovací voucher) a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti provozovatele neprodleně kontaktovat.
3. Klient nesmí bez souhlasu provozovatele zejména
 - a) provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (např. stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení),
 - b) provádět jakékoli zásahy do elektrické sítě,
 - c) odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování,
 - d) přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě,

- e) klient se zavazuje dodržet počet přihlášených osob v apartmánu po dobu pobytu,
 - f) přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování.
4. Z bezpečnostních důvodů mohou hosté používat pouze ty elektrické spotřebiče, které slouží k jejich osobní hygieně (vysoušeče vlasů, holicí strojky, masážní strojky atd.) a dále notebooky, tablety a obdobné drobné elektrické spotřebiče.
 5. Klient dále v prostorách určených k ubytování nesmí nosit zbraň, střelivo a výbušniny nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití, držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem, kouřit ve vnitřních prostorách určených k ubytování, kouření je dovoleno pouze ve venkovních prostorech a na označených místech.
 6. Parkování vozidel klientů je umožněno na vlastním parkovacím stání ve vnitrobloku pensionu. Tato parkovací plocha je otevřená, nehlídaná a tudíž provozovatel neručí za případné škody či odcizení vozidla nebo věcí ve vozidle. Provozovatel také neručí po ukončení pobytu za odložené či zapomenuté věci klientů či třetích osob v prostorách určených k ubytování.
 7. Provozovatel doporučuje hostům, aby klenoty, peníze a jiné cennosti nenechávali v prostorách určených k ubytování.
 8. Návštěva pensionu s domácími zvířaty je přísně zakázána. Při porušení tohoto ujednání bude účtována smluvní pokuta ve výši 3.000,- Kč za každý započatý den. Mimo smluvní pokuty se může provozovatel domáhat také náhrady škody vzniklé porušením tohoto ujednání.

III. Povinnosti provozovatele

1. Provozovatel je zejména povinen poskytnout klientovi důležité informace k objednaným službám a potvrdit klientovi řádně objednané služby. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě. V opačném případě je klient oprávněn k reklamaci. Pokud by nebyla reklamacie klienta vyřízena ihned, a to odstraněním vady služby, je zapotřebí sepsat zápis a dohodu mezi oběma stranami.
2. V případě odstoupení od potvrzené objednávky služeb nebo závazné rezervace ze strany klienta vyplatit nejpozději do 30 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na služby, avšak pokud vznikne nárok provozovatele na stornovací poplatky, vyplatí klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky.

IV. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Ceny služeb poskytovaných v ubytovacím zařízení jsou uvedeny na webových stránkách ubytovacího zařízení.
2. Klientovi bude po vytvoření rezervace zaslány podklady k platbě nebo zálohová faktura na pobyt v pensionu, ve výši dle konkrétních podmínek objednávky.
3. Klient je povinen zálohovou platbu uhradit dle pokynů provozovatele.
4. Doplatek za pobyt může klient uhradit v recepci ubytovacího zařízení během pobytu v hotovosti nebo platební kartou, není-li s provozovatelem dohodnut jinak.

5. Cenu pobytu může klient před příjezdem převést bankovním převodem na účet provozovatele. Potvrzení o úhradě pobytu bankovním převodem je nezbytné předložit při příjezdu v recepci ubytovacího zařízení.

V. Potvrzení pobytu, nástup na ubytování

1. K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení vystavené provozovatelem (potvrzujícím emailem). Klient je povinen překontrolovat správnost údajů uvedených na potvrzení. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně provozovatele emailem na adresu, ze které byl e-mail odeslán.
2. Při nástupu se klient v recepci prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti s jeho zachycenou podobou. Pokud se klient neprokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), je provozovatel oprávněn ubytování hosta, popřípadě hostů, odmítnout s ohledem na nemožnost splnění svých daňových, respektive poplatkových povinností.
3. Po splnění výše uvedeného recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu, či k jiným objednaným službám.

VI. Stornovací podmínky

1. Tyto storno podmínky jsou nedílnou součástí obchodní smlouvy mezi klientem a provozovatelem. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích služeb ze strany klienta.
2. Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky nebo rezervačního požadavku pobytu za níže uvedených podmínek. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno provozovateli.
3. Při zrušení rezervace od data, kdy rezervace byla hostem zadána do 14 dnů před předpokládaným začátkem čerpání služeb si provozovatel neúčtuje žádné storno. Nevztahuje se na rezervace, kdy jsou v nabídce písemně uvedeny jiné podmínky, např. „Nevratná rezervace“.
4. Při zrušení rezervace méně než 14 dní před předpokládaným začátkem čerpání služeb dle potvrzené objednávky, je provozovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši zaplacené zálohy. Nevztahuje se na rezervace, kdy jsou v nabídce písemně uvedeny jiné podmínky, např. „Nevratná rezervace“.
5. Odstoupení od Smlouvy o ubytování nemá vliv na pohledávky z této smlouvy již vzniklé. V případě odstoupení od Smlouvy o ubytování si provozovatel vyhrazuje právo vyzvat klienta k okamžitému opuštění prostor určených k ubytování. V případě předčasného ukončení pobytu hosta, tj. v případě odstoupení od smlouvy v době trvání smlouvy z jakýchkoli příčin nevzniká provozovateli povinnost vrátit klientovi jakoukoli poměrnou část ceny za ubytování.

VIII. Zpracování osobních údajů

1. Klient bere na vědomí, že provozovatel o něm shromažďuje a zpracovává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu pro potřeby plnění svých závazků mu z ubytovací smlouvy vyplývajících, a to spolu s plněním daňových a poplatkových povinností. Karta hosta obsahuje jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo, číslo občanského průkazu, popřípadě číslo cestovního pasu klienta.

2. Klient potvrzuje, že byl poučen o svých právech ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679, známé pod obecným názvem „GDPR“.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Je-li to možné, řeší provozovatel spory s klientem smírnou cestou. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 1 20 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
2. Provozovatel je oprávněn k nabízení ubytovacích služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
3. Odesláním objednávky z internetového objednávkového formuláře potvrzuje klient, že je seznámen s těmito podmínkami a že je v celém rozsahu přijímá.
4. Provozovatel je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek zveřejní na svých internetových stránkách s tím, že tyto nové podmínky platí pro nové smluvní vztahy.
5. Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.11.2024.
6. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi provozovatelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou, popřípadě v rámci elektronické komunikace učiněné v rámci objednávky ubytování.