

## **Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi hotelem Kopanice ( dále jen ubytovatel příp. hotel) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vystavené objednávky, kterou zašle poštou, faxem nebo elektronickou poštou na adresu: **recepce@hotelkopanice.cz**. Po řádně vystavené a podané objednávce je klient svou objednávkou vázán.

Vystavená objednávka musí obsahovat tyto podstatné náležitosti:

jméno a příjmení klienta,  
telefon,  
název pobytu a počet osob,  
termín a délka pobytu,  
kategorie ubytování  
datum vystavení objednávky.

Objednávka Klienta je návrhem smlouvy a samotná smlouva je uzavřena potvrzením objednávky Hotelem, kterou vzniká mezi Klientem a Hotelem smluvní vztah o prodeji služeb.

Zasláním objednávky Hotelu Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

Obsah smlouvy je určen potvrzením příslušné objednávky, příp. internetovou nabídkou s odkazem na číslo seriálu/název akce a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami, které jsou volně ke stažení na webových stránkách ubytovatele.

Potvrzením objednávky nebo vystavením Smlouvy o poskytnutí služeb se ubytovatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Ubytovatel si vyhrazuje právo změny ceny s tím, že je povinen informovat neprodleně zákazníka a odsouhlasit s ním případnou změnu podmínek. Pokud zákazník nebude s dodatečnou změnou souhlasit, má právo na bezplatné odstoupení od smlouvy.

## **Platební podmínky**

Individuální objednávka: xxxxxxxx

Skupinová/Organizovaní objednávka: xxxxxxxx

V případě nedodržení termínu úhrady ceny ubytování zákazníkem je ubytovatel oprávněna jeho účast zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

## **Cena**

Cenou ubytování a příp. doplňkových služeb se rozumí cena uvedená v potvrzené objednávce nebo Smlouvě o poskytnutí služeb. Případné slevy, vyhlášené ubytovatelem po datu uzavření Smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

## **Práva a povinnosti zákazníka**

### **K základním právům zákazníka patří:**

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny na internetu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce ubytovatele - adresa a telefon).
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- d) právo zrušit ubytování a služby s tím spojené
- e) právo na reklamaci vad v souladu s reklamačním řádem ubytovatele.
- f) právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- h) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká Obchodní Inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

### **K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

- a) řídit se pokyny zástupce ubytovatele nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu/ubytování je ubytovatel oprávněna zákazníka ze zájezdu/ubytování vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cenu zájezdu/ubytování v souladu s čl. Platební podmínky. Prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má ubytovatel právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat ubytovateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- f) převzít od ubytovatele doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) poskytnout ubytovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu/ubytování.
- i) uhradit event. škodu, kterou způsobil v ubytovacím zařízení.

## **Práva a povinnosti ubytovatele**

- 1) K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku a – g se vztahují odpovídající práva a povinnosti ubytovatele.
- 2) Ubytovatel je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ubytovateli známy.
- 3) Ubytovatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

## **Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornoplatky**

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu/ubytování odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. (dopis nebo email).

Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno ubytovateli.

## Smluvní podmínky Hotelu Kopanice \*\*\*\*

Žitková 160

687 74 Starý Hrozenkov

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit ubytovateli následující stornopoplatky: Tyto podmínky platí pro individuální pobyty/pobyty jednotlivců do 10 osob.

- při stornování v období nad 30 dnů před začátkem pobytu: 0 % z celkové částky
- při stornování v období od 29 do 20 dnů před začátkem pobytu: 10% z celkové částky
- při stornování v období od 19 do 15 dnů před začátkem pobytu: 20% z celkové částky
- při stornování v období 14 a méně dnů před začátkem pobytu : 30% z celkové částky
- Ubytovatel může ve výjimečných případech snížit nebo neúčtovat stornoplatek
- Ubytovatel si vyhrazuje právo na stanovení individuálních stornopodmínek pro skupinovou turistiku (při větším počtu než 10 osob).

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena (var.: vč.všech objednaných fakultativních služeb). V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu/ubytování svévolně zruší část objednaných služeb nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

### **Reklamacce, odpovědnost za škody**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamacce na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamacce. Uplatnění reklamacce v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Své nároky z reklamacce musí zákazník uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu - do 1 měsíce od skončení pobytu., ubytovatel nepřizná případnou slevu z ceny.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/zástupci ubytovatele, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na nedostatek, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/zástupce ubytovatele, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce.

Ubytovatel neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu/ubytování a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce nebo jiného zprostředkovatele služeb.

**Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu ubytovatele (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije služby objednané a zaplacené u ubytovatele, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.**

**Ubytovatel neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:**

## Smluvní podmínky Hotelu Kopanice \*\*\*\*

Žitková 160

687 74 Starý Hrozenkov

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním ubytovacích služeb
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

### Pojištění

Klient není ze strany ubytovatele pojištěn. Pojištění své osoby si každý klient vyřizuje sám individuálně. Klientovi nevzniká objednááním ubytovacích služeb nárok na individuální pojištění.

### Zpracování osobních údajů

Pro ubytovací služby

- Osobní údaje zákazníka jakož i spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené v cestovní smlouvě/ubytovacím formuláři (event.“s výjimkou rodného čísla“atp.) jsou podmínkou pro splnění závazků ubytovatele vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány ubytovatelem..., resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností ubytovatele.
- Osobní údaje v rozsahu jméno+příjmení + adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zasílání obchodních nabídek ubytovatele, případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.
- Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. je na formuláři Smlouvy uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě na dobu neurčitou a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolucestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.

Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.

- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány ubytovatelem i zpracovatelem automatizovaně - manuálně, v elektronické – tištěné formě . Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům ubytovatele, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované ubytovatelem a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem ubytovatele obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.
- Při zpracování osobních údajů zákazníka je ubytovatel povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení ubytovatele dle zákona č.480/2004 v účinném znění.
- Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

### Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 1.1.2017 a vztahují se na veškeré pobyty zakoupené od tohoto data.