

Všeobecné obchodní podmínky

1. Smluvní vztah

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) platí pro postup při uzavírání smlouvy o ubytování a upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „klient“) a provozovatelem Pavel Kuzník s.r.o., Hradec nad Moravicí, K. H. Borovského 41, 747 41, Hradec nad Moravicí, vedená u Krajského soudu v Ostravě (dále jen „ubytovatel“). Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí příslušnou smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem a těmito VOP. Není – li některé ustanovení výslovně upraveno, postupuje se dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Před ustanovením těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování, respektive písemném potvrzení rezervace ubytovatele a / nebo jejich přílohách. Ubytovatel si přitom vyhrazuje právo uvést ve svých nabídkách a / nebo reklamních materiálech i jiné podmínky, které mají přednost před těmito VOP.

2. Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování

- 2.1. Ubytovatel nezávazně nabízí ubytování a další služby s tím související klientům prostřednictvím internetových stránek, prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů ubytovatele (dále jen „nabídka“). Údaje obsažené v nabídce mají pouze informativní charakter. Z této nabídky nevzniká klientovi nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Nabídka je platná po dobu a za podmínek v ní uvedené, přičemž ubytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy o ubytování.
- 2.2. Klient prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele www.hotelsonata.cz nebo jiným způsobem zasílá ubytovateli poptávky po ubytování a službách (dále jen „objednávka“). Odesláním objednávky ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, přičemž souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Klient je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně a pravdivě, přičemž další jiné změny po jejím odeslání prostřednictvím rezervačního formuláře nejsou možné. Ubytovatel si vyhrazuje neomezené právo odmítnout objednávku, a to i bez uvedení důvodu.
- 2.3. Ubytovatel na základě obdržení klientovy objednávky ověří kapacity a další podmínky a e-mailem klientovi zašle písemné potvrzení přijaté objednávky s vymezenými konkrétními podmínkami závazné nabídky ubytovatele, kde uvede závaznou kalkulaci ceny ubytování a služeb, platební podmínky a pokyny k platbě s uvedením těchto údajů: identifikační a kontaktní údaje ubytovatele, identifikační a kontaktní údaje klienta, termín příjezdu, termín

odjezdu, počet nocí, typ objektu k ubytování, počet, jména i příjmení a věk osob, vyčíslení případných slev a pokyny k platbě celkové ceny.

- 2.4. Klient je v případě akceptace doručené rezervace ubytovatele povinen uhradit celkovou cenu způsobem a za platebních podmínek uvedených v rezervaci.
- 2.5. Okamžikem potvrzení se rezervace ubytování a služeb stává ubytovatelem garantovanou a ubytovatel zasílá klientovi e-mailem závazné potvrzení rezervace ubytování a služeb uvedených v rezervaci (dále jen „potvrzení rezervace“). Okamžikem doručení Potvrzení rezervace klientovi se ubytovatel zavazuje klientovi poskytnout ubytování a služby v rozsahu a za podmínek uvedených v potvrzení rezervace. V případě, kdy klient uhradil ubytovateli zálohu, ale neuhradil ve lhůtě doplatek celkové ceny ubytování a služeb, jedná se o potvrzenou a negarantovanou rezervaci.

3. Platební podmínky

- 3.1. Ubytovatel má právo požadovat po klientovi uhrazení celkové ceny ubytování a služeb uvedených v rezervaci před jejich poskytnutím, případně uhrazení zálohy.
- 3.2. Pobyt je nutno závazně potvrdit zasláním čísla, typu a platnosti platební karty objednávacího, případně uhrazením 50% částky za ubytování zálohovou platbou.
- 3.3. Nedodržení lhůty úhrady celkové ceny nebo její části klientem zakládá oprávnění ubytovatele odstoupit od smlouvy a klient je povinen uhradit ubytovateli náklady s tím spojené (storno poplatky), jejichž výpočet se řídí podmínkami uvedenými v těchto VOP. Nedodržení lhůty pro úhradu zálohy dle platebních podmínek rezervace znamená, že smlouvy o ubytování není uzavřena a klient ani ubytovatel nemají vůči sobě jakékoliv nároky.

4. Cena

- 4.1. Cenou za ubytování se rozumí cena uvedená v rezervaci jako cena ubytování za příslušný pokoj pro počet osob uvedených v rezervaci. Cenou za služby se rozumí cena uvedená v rezervaci jako cena objednaných služeb. Celkovou cenou ubytování a služeb se rozumí cena uvedená v rezervaci jako celková cena s případnými poskytnutými slevami včetně daní.
- 4.2. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti rezervace jednostranně navýšit celkovou cenu, s výjimkou případů:
 - dojde – li ke změně v rezervaci (např. změně typu pokoje, počtu osob apod.),
 - neprokáže – li nebo nedoloží – li klient splnění podmínek pro poskytnutí nárokované slevy,
 - dojde – li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty,

- když doba od odeslání rezervace do nástupu ubytování přesahuje čtyři měsíce a v průběhu tohoto období dojde ke zvýšení cen ubytování a / nebo služeb ubytovatele, přičemž toto zvýšení celkové ceny však nepřesáhne 15% celkové ceny uvedené v rezervaci.

4.3. Ceny ubytování a služeb ubytovatele jsou stanoveny a jejich úhrada probíhá v zákonné měnové jednotce České republiky koruně české (Kč, CZK). Na základě dohody ubytovatele a klienta je možné stanovit a uhradit cenu ubytování a služeb v měně EUR. Pro přepočtení ceny ubytování a služeb v Kč na EUR se používá pevný kurz měny EUR stanovený ubytovatelem. Pro klienta a ubytovatele v případě objednávky ubytování a služeb je závazná cena uvedená v ceníku ubytovatele v Kč po přepočtení pevným kurzem EUR stanoveným ubytovatelem pro den čerpání služby.

5. Změny v rezervaci

- 5.1. V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout klientovi ubytování a / nebo službu dle rezervace, a je – li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout klientovi jiné ubytování a / nebo náhradní službu v rozsahu a kvalitě shodných nebo se alespoň blížících původně objednanému ubytování a / nebo službě nebo poskytnout stejné ubytování a / nebo službu v náhradním termínu, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu informovat klienta o podmínkách této změny a navrhnout tuto změnu klientovi. Klient je oprávněn v případě nesouhlasu s takto oznámenou změnou zrušit čerpání služby, a jedná – li se o změnu týkající se ubytování, od smlouvy odstoupit. Ubytovatel je pak povinen bez zbytečného odkladu po tomto zrušení čerpání služby vrátit klientovi plnění připadající na takto zrušenou službu a v případě odstoupení od celé smlouvy klientovi vrátit veškerá plnění uhrazená v souvislosti se smlouvou. Na plnění vrácená dle tohoto odstavce se nevztahují ustanovení těchto VOP o storno poplatku.
- 5.2. Pokud klient nezruší čerpání služby bez zbytečného odkladu poté, co mu bude takováto změna služby oznámena, nebo v případě ubytování neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o takovéto změně, platí, že s takovouto změnou souhlasí.
- 5.3. V případě nemožnosti poskytnout klientovi objednanou a zaplacenou službu v rozsahu a kvalitě odpovídající dohodnutým podmínkám je ubytovatel povinen vrátit klientovi plnění uhrazené klientem na takovouto službu. V případě, že však ubytovatel poskytne klientovi s jeho souhlasem náhradní službu stejného nebo vyššího rozsahu a / nebo kvality, považuje se takové náhradní plnění ubytovatele za poskytnutí původně dohodnuté služby, a klient tak nemá jakékoli další nároky vůči ubytovateli z titulu neposkytnutí původně objednané a uhrazené služby.

5.4. Ubytovatel neodpovídá za změny vyvolané z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí orgánů veřejné moci, vzniku mimořádných okolností nebo událostí, které nemohl ubytovatel předvídat, nebo kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého rozumně požadovaného úsilí.

6. Zrušení nebo nevyužití rezervace a storno poplatků

6.1. Smluvní strany se dohodly, že klient má právo kdykoli před nástupem na ubytování smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby nebo odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že se nejedná o využití práva klienta na odstoupení od smlouvy, které mu za určitých podmínek přiznává zákon nebo smlouva z důvodů podstatného porušení povinností ubytovatele, nebo jedná – li se o případ výpovědi či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele z důvodů porušení povinností klienta, je klient povinen uhradit ubytovateli storno poplatků.

6.2. Výše storno poplatku je sjednaná v závislosti na době, která zbývá ode dne doručení účinné výpovědi, kterékoli smluvní strany či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele od dne nástupu na ubytování, určeném v rezervaci. Výše storno poplatku se počítá v procentuální výši z celkové ceny uvedené v rezervaci. Při takové výpovědi či odstoupení:

- více než 31 dní před příjezdem činí storno poplatek 10% celkové ceny pobytu,
- 15 – 30 dní před příjezdem činí storno poplatek 50% celkové ceny pobytu,
- 14 dní a méně před příjezdem činí storno poplatek 90% celkové ceny pobytu,
- 1 den před a v den příjezdu činí storno poplatek 100% celkové ceny pobytu,
- po nástupu na ubytování 100% celkové ceny.

6.3. Výpověď i odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeny druhé straně.

Smlouva o ubytování je zrušena dnem, kdy písemná výpověď nebo odstoupení byly druhé straně doručeny.

6.4. Při určení počtu dní zbývajících do dne nástupu na ubytování pro účely výpočtu výše storno poplatku se do tohoto počtu dní započítává i den, kde došlo k doručení písemné výpovědi nebo odstoupení druhé smluvní straně, nezapočítává se však do něj den nástupu na ubytování.

6.5. V případě, že se klient v den nástupu na ubytování nedostaví k ubytování a / nebo nevyčerpá rezervovaný počet dnů ubytování bez zavinění ubytovatele, nemá klient nárok na jakoukoli finanční a / nebo jinou náhradu a ubytovateli vzniká nárok na uhrazení 100% celkové ceny ubytování a služeb uvedené v rezervaci.

6.6. V případě, že se klient v den nástupu na ubytování nedostaví k ubytování a / nebo nevyčerpá rezervovaný počet dnů ubytování bez zavinění ubytovatele, nemá klient nárok na jakoukoli

finanční a / nebo jinou náhradu a / nebo náhradního ubytování ani služby ve vztahu k ubytovateli a ubytovateli vzniká nárok na uhrazení 100% celkové ceny ubytování a služeb uvedené v rezervaci.

- 6.7. Po účinné výpovědi nebo odstoupení od smlouvy je ubytovatel povinen klientovi vrátit veškerá plnění, která od něj přijal po započtení storno poplatku nebo jiných plnění podle smlouvy, nebyla – li celková výše plnění uhrazená klientem v souladu s těmito VOP vyčerpána, a to do 14 dnů od doručení této výpovědi nebo odstoupení od smlouvy. V případě, že přijaté plnění od klienta nedostačuje k úhradě storno poplatku nebo jiných plnění podle smlouvy, je klient povinen bez zbytečného odkladu po účinném zániku smlouvy poukázat dlužnou částku na bankovní účet poskytovatele.
- 6.8. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech, kdy klient podstatně poruší povinnosti stanovené smlouvou, těmito VOP a / nebo právními předpisy České republiky. Ubytovatel je oprávněn vypovědět bez výpovědní doby smlouvy před uplynutím ujednané doby v případě, že klient a / nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacích či jiných provozních řádů ubytovatele nebo právních předpisů České republiky či dobré mravy. Dojde – li k takovému odstoupení či výpovědi ubytovatele, je klient povinen uhradit ubytovateli storno poplatek ve výši dle těchto VOP.
- 6.9. Odstoupením či výpovědi smlouvy není dotčeno právo ubytovatele na zaplacení celkové ceny uvedené v rezervaci, eventuálně storno poplatku, práva smluvních stran na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, která vzhledem ke své povaze mají zavazovat strany i po zániku smlouvy.

7. Práva a povinnosti klienta

7.1. Základními právy klienta jsou především:

- právo na poskytnutí objednaného a zaplaceného ubytování a služeb v rozsahu za podmínek dle rezervace.
- právo na poskytnutí informací týkajících se ubytování a služeb nabízených a poskytovaných ubytovatelem.
- právo kdykoli vypovědět smlouvu bez výpovědní doby nebo od smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele nebo zrušit čerpání objednané služby za podmínek uvedených v těchto VOP, smlouvě nebo právních předpisech České republiky.
- právo písemně oznámit ubytovateli, že se namísto něho zúčastní ubytování jiná osoba za podmínky, že v takovémto oznámení bude současně prohlášení této osoby (nového

klienta), že souhlasí s ubytováním, službami a jejich cenou uvedenými v rezervaci a že splňuje veškeré podmínky k účasti na ubytování, jsou – li vyžadovány. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení celkové ceny uvedené v rezervaci a administrativních či jiných nákladů, které ubytovateli vzniknou v souvislosti se změnou klienta.

- právo na reklamaci chybně nebo nekvalitně poskytnutého ubytování či služeb a jejich vyřízení v souladu s těmito VOP.
- právo na ochranu osobních údajů a jiných dat týkajících se klienta a spolucestujících osob.

7.2. Základními povinnostmi klienta jsou zejména:

- povinnost úplně a pravdivě vyplnit objednávku, případně přiložené formuláře nutné k poskytnutí ubytování a služeb a předložit při nástupu na ubytování potřebné doklady k identifikaci klienta a spolucestujících osob (platný občanský průkaz nebo cestovní pas) a případně bez zbytečného odkladu oznámit změnu těchto údajů.
- vyplnit a podepsat registrační kartu při registraci k ubytování.
- povinnost nahlásit ubytovateli případnou účast cizích státních příslušníků.
- povinnost nahlásit ubytovateli změnu počtu osob užívajících pokoj a v případě souhlasu ubytovatele s touto změnou, zapsat je do knihy ubytovaných na recepci ubytovatele a uhradit za takto neuvedené osoby v rezervaci cenu ubytování dle ceníku ubytovatele. V případě překročení maximálního povoleného počtu osob pro daný pokoj a / nebo porušení povinnosti nahlásit osoby užívající objekt neuvedené v rezervaci, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení a klienta, osoby ho provázející a další osoby z ubytování či čerpání služeb vykázat, přičemž tím se ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování.
- povinnost uhradit ubytovateli celkovou cenu ubytování a služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými v rezervaci a v souladu s těmito VOP a prokázat její zaplacení na základě výzvy ubytovatele.
- povinnost uhradit ubytovateli storno poplatků v případech uvedených v těchto VOP.
- povinnost převzít od ubytovatele doklady nutné k čerpání ubytování a služeb.
- povinnost dostavit se ve stanoveném čase na místo čerpání ubytování a / nebo služeb.
- povinnost řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele, ubytovacími a jinými provozními řády ubytovatele vydanými pro čerpání a poskytování ubytování a čerpání služeb v Hotelu Sonáta. V případě, kdy klient nebo osoby ho provázející i přes výstrahu hrubě

porušují povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP nebo předpisů (řádů) ubytovatele, právních předpisů či dobré mravy nebo narušují program či čerpání ubytování a služeb jiných klientů ubytovatele, je ubytovatel oprávněn klienta a osoby ho provázející z ubytování vykázat, přičemž tento klient ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování.

- povinnost klienta a osob ho provázejících chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali čerpání ubytování jiných klientů ubytovatele.
- povinnost uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám a / nebo osoby ho provázející či jiné osoby, kterým zaviněně umožnil přístup k majetku ubytovatele.
- zvířata nejsou povolena bez výjimky.
- klient (ať už jako fyzická nebo právnická osoba) odpovídá za dodržování povinností vyplývajících ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacích a provozních řádů ubytovatele a právních předpisů České republiky ze strany fyzických osob uvedených v Potvrzení rezervace a / nebo ho provázejících.

8. Ostatní ustanovení

- 8.1. Ubytování klienta ze strany ubytovatele je možné nejdříve od 14:00 hodin dne uvedeného v rezervaci jako první den ubytování. Klient je povinen předat vyklizený objekt v poslední den ubytování uvedený v rezervaci nejpozději do 10:00 hodin. V případě prodlení s předáním vyklizeného objektu klientem je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi za každou započatou hodinu prodlení smluvní pokutu ve výši 500 Kč.
- 8.2. Nabude – li ubytovatel důvodné podezření, že klient využívá objekt v rozporu s podmínkami rezervace či v rozporu s ubytovacími nebo provozními řády ubytovatele nebo v rozporu s veřejným pořádkem, je ubytovatel oprávněn vstoupit do objektu a vykonat kontrolu jeho užívání.
- 8.3. Ubytovatel neodpovídá za škody vzniklé na funkčnosti elektrických či elektronických zařízeních klienta a dále za případné omyly či nesprávně poskytnuté informace o akcích či poskytovaných službách ze strany jiných osob.
- 8.4. Žádná parkovací plocha Hotelu Sonáta není hlídaným parkovištěm a ubytovatel ani neposkytuje jakýkoli dohled nad zaparkovanými vozidly klientů a / nebo jejich příslušenstvím.
- 8.5. Kliknutím na pole „Odeslat“ v rezervačním formuláři umístěném na webové stránce www.hotelsonata.cz a jeho odesláním, pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho

vůle klient uděluje souhlas se zpracováním jeho osobních údajů ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů ubytovatelem jako správcem, případně dalšími osobami, se kterými jako zpracovatelem ubytovatel uzavře příslušnou smlouvu dle §6 Zákona o ochraně osobních údajů, včetně zpřístupnění a předání poskytnutých údajů těmto zpracovatelům a osobám dle §14 Zákona o ochraně osobních údajů spolupracujícím s ubytovatelem na základě smlouvy, a to

- v rozsahu jména, příjmení, adresy, telefonního čísla a e-mailové adresy jim uvedených v rezervačním formuláři na dobu neurčitou, resp. do odvolání či odmítnutí jeho souhlasu, resp. vyslovení jeho nesouhlasu, s využíváním elektronického kontaktu, který uvedl v rezervačním formuláři.

8.6. Zaškrtnutím pole „Souhlasím s všeobecnými obchodními podmínkami“ v rezervačním formuláři a jeho odesláním klient potvrzuje, že se seznámil s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.hotelsonata.cz a byl tak ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tyto VOP ve smyslu §1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, uzavřené mezi klientem a ubytovatelem.

9.2. Je – li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je – li právní jednání učiněno formou dopisu, faxem nebo e-mailem.

9.3. Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou. V případě, že k takovéto změně dojde, bude nová verze VOP umístěna na internetových stránkách ubytovatele www.hotelsonata.cz a zaslána klientovi, se kterým probíhá proces rezervace. Změna těchto VOP nabývá účinnosti okamžikem zveřejnění nebo doručení jejího znění klientovi. V případě nesouhlasu klienta se zveřejněnou změnou VOP, je klient povinen tento nesouhlas ubytovateli písemně sdělit nejpozději do dvou dnů od doručení změny VOP. Vztah klienta a ubytovatele a z toho vyplývajících vzájemných práv, povinností a podmínek se řídí těmi VOP, které mu byly zaslány spolu s rezervací.

9.4. Pokud jakékoli jednotlivé ustanovení těchto VOP bude shledáno jako neplatné, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení těchto VOP a taková neplatnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení těchto VOP.

- 9.5. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují právními předpisy České republiky, dobrými mravy a zvyklostmi v oblasti poskytování ubytovacích služeb a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.
- 9.6. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 2.1.2020.