



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ A STORNOVACÍ PODMÍNKY

Upravují vzájemný smluvní vztah mezi klientem a provozovatelem hotelu společností PUSKA, s.r.o. provozovatele HOTELU Samechov – školící středisko.

I. OBJEDNÁVKA POBYTU – GARANCE REZERVACE – STORNO

V objednávce musí být uvedeny tyto náležitosti:

- Jméno a příjmení klienta, adresa trvalého bydliště, kontaktní údaje, telefon, e-mail, název pobytu jednotlivce nebo skupiny.
- Objednává-li pobyt pro cizince tuzemec - rezident ČR, je povinnost tuto skutečnost uvést.

Způsoby objednání rezervace do Hotelu Samechov

- telefonicky, e-mailem, osobně, poštou nebo vyplněním formuláře na webových stránkách a jeho odesláním. Objednávka – rezervace pobytu nebo školení je přijata a zpracována recepcí nebo managementem Hotelu Samechov.

Nástup na pobyt:

- Přihlášení v hotelu: od 14:00 hod. (dle dohody i jinak). Odhlášení z hotelu: do 10:00 hod.
- Při nástupu se klient v recepci hotelu prokáže občanským průkazem, pasem nebo řidičským průkazem a potvrzením pobytu (potvrzená závazná rezervace hotelem). Dále klient předloží doklad o zaplacení zálohy. Recepce následně klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

Rezervace skupiny osob

- Skupinou osob se míní minimálně 10 osob včetně vedoucího skupiny nebo doprovodu. V objednávce je nutné sdělit počet osob skupiny, vybrat a uvést vhodnou sestavu pokojů viz stránka webu <http://www.samechov.cz/ubytovani> . V případě právnických osob uvést obchodní jméno, IČ, DIČ.
- Dále sdělit vybrané stravovací a sportovně-relaxační služby o které máte zájem, viz nabídky na stránce <http://www.samechov.cz/relaxace> nebo na stránce <http://www.samechov.cz/aktualne>.

Garance rezervace skupiny

- Garanci rezervace je možné dohodnout individuálně. Na potvrzenou závaznou rezervaci firemní akce je obvykle vystavena zálohová faktura v hodnotě 50% předpokládané hodnoty všech služeb nebo podle dohody.

Storno – zrušení rezervace skupiny

- Zrušit rezervaci bez sankčního poplatku (stornoplatek) je možné při dodržení „Storno podmínek“. Jsou odlišné pro individuální turistiku a jiné pro rezervaci skupiny.
- Pokud byla klientovi objednávaná skupinu vyhotovena závazná rezervace, tak na tuto rezervaci se vztahují tzv. „Storno podmínky“. Při nedodržení těchto podmínek je účtován stornoplatek neboli sankční poplatek, viz tabulka níže.

Tabulka - Storno podmínky pro rezervaci skupin – status „Závazné rezervace“

Zrušení 1 den před a v den příjezdu	100% z hodnoty objednaných služeb
Zrušení 10 - 2 dnů před příjezdem	50% z hodnoty objednaných služeb
Zrušení 20 - 11 dnů před příjezdem	30% z hodnoty objednaných služeb
Zrušení 30 - 21 dnů před příjezdem	10% z hodnoty objednaných služeb

- Čas storno podmínek se počítá se od 14:00 hodin v den rezervovaného příjezdu do hotelu.
- Storno podmínky pro individuální turistiku jsou řešeny operativně dle obsazenosti hotelu.
- Storno neboli zrušení rezervace klientem musí být doručeno písemně přímo recepci hotelu.
Upozornění! Jestliže neobdržíte zpětné potvrzení o převzetí storna hotelem, musíte hotel znovu kontaktovat!

Rezervace individuální turistiky

- Do rezervace individuální turistiky patří jednotlivec nebo rodina. Je třeba uvést počet dospělých osob a dětí, věk dětí, popřípadě specifikaci služeb pro děti, termín pobytu, délka pobytu a typ pokoje dvoulůžkový pokoj, třílůžkový, čtyřlůžkový nebo apartmán.

Garance pro individuální turistiku

- Garance je řešena individuálně podle obsazenosti hotelu, když je hotel skoro plně obsazen požadujeme převedení zálohy na náš účet v Komerční bance 35-9693470267/0100 v hodnotě první noci ubytování.

Storno rezervace - Individuální host - klient

- Při zrušení rezervace bez sankce (storno) je nutné uskutečnit zrušení rezervace nejpozději 72 hodin (14:00 hod.) před potvrzeným příjezdem do hotelu. Při nedodržení těchto zásad si hotel účtuje storno poplatků ve výši ceny první noci rezervovaného pobytu.

II. Předběžná a závazná rezervace

Předběžná rezervace je rezervace oboustranně nezávazná.

- Od klienta přijatá objednávka hotelem neboli recepcí hotelu je zpracována. Podle aktuálního stavu obsazenosti hotelu klientovi písemně odpoví, zda je volno nebo obsazeno. Jestliže má hotel volné vhodné pokoje k ubytování, tak klient obdrží individuální cenovou nabídku na ubytování, služby a informaci o stornovacích podmínkách hotelu.
- Současně dostane klient informaci, zda má uhradit zálohu na budoucí pobyt předem (obvykle záloha 50% hodnoty pobytu). Tato objednávka rezervace je vedena jako stav - status „Předběžná rezervace“ a je nezávazná a je na ní stanovena tzv. Opce. Stanovená Opce je termín, do jehož konce musí klient odpovědět hotelu, zda cenovou nabídku a podmínky přijímá. Po uplynutí termínu „Opce“, když klient nereaguje, je předběžná rezervace hotelem bez náhrady zrušena.
- Příklad: Předběžná rezervace s cenovou nabídkou byla klientem schválena. Nyní již Hotel zasílá klientovi tzv. „Závaznou rezervaci“.

Závazná rezervace,

- Je to další krok po předběžné rezervaci.
- Potvrzením závazné rezervace hotelem klientovi vzniká mezi klientem a Hotelem Samechov smluvní vztah. Rezervace bude recepcí schválena jako závazná, jen když klient písemně schválí a splní podmínky stanovené v předběžné rezervaci.

Zrušení závazné rezervace - odstoupení od smluvního vztahu

- Nesplní-li klient podmínky zasláné mu Hotelem Samechov může hotel „Závaznou rezervaci“ zrušit bez náhrady tzn. odstoupit od smluvního vztahu. Jedná se například o nedodržení podmínky nutné pro vznik a platnost „Závazné rezervace“, např. zaplacení zálohy, popřípadě uplynutí termínu pro zpětné zaslání potvrzené závazné rezervace klientem do Hotelu Samechov. Klient bude o zrušení závazné rezervace informován písemně.
- Nezaplacením zálohy nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet hotelu.

III. Garance ubytování

- Pojem „Garance rezervace“ se obecně užívá, aby byl redukován počet zasláných neplatných objednávek. Jedná o poskytnutou garanci klientem ve prospěch hotelu na jeho čerpání služeb a to zaplacením zálohy. Dále je možná tzv. „Předautorizace“ platební karty objednavatele. Předautorizace platební karty se provádí na platebním terminálu Hotelu Samechov. Je proces, kterým se ověřuje, zda předložená „Platební karta“ je platná a je finančně kryta na předpokládanou částku útraty.
- Hotel Samechov se zavazuje a garantuje zabezpečení služeb v potvrzeném rozsahu a kvalitě pokud byla smluvní cena klientem uhrazena.

Hotel Samechov nevyužívá tyto možnosti zasílání zálohových plateb:

- Bezpečné zasílání dat o platební kartě přes šifrované protokoly SSL (Secure Sockets Layer) HTTPS používá protokol HTTP, přičemž přenášená data jsou šifrována pomocí protokolu SSL. Nejznámější je např. certifikát Thawte. Hlavní důvěryhodné certifikáty jsou integrovány do internetových prohlížečů. Ty informují uživatele o tom, zda je přenos pro údaje platební karty bezpečný.
Nepoužíváme: platby prostřednictvím platební brány 3D Secure, např. Platební brána Muzo GPE nebo GoPay, GP webpay.

IV. Reklamacie poskytovaných služeb

- Reklamací pro oblast hotelnictví se obecně rozumí stížnost na kvalitu služeb nebo nedodržení podmínek smluvního vztahu ze strany hotelu. Reklamací je klient povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacie.

Lhůty pro reklamacie dle nového občanského zákoníku (účinný od začátku roku 2014)

V provozovně je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamacie. O reklamací se má rozhodnout hned, když jde o složitější případ, má na rozhodnutí tři dny. Reklamací pak musí vyřídit (včetně odstranění vady nebo jiného zjednání nápravy) nejdéle do třiceti dnů pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O reklamací musí být stěžovatel vyrozuměn písemně. Uvedená lhůta běží ode dne, který následuje po datu, kdy jste reklamací

uplatnili (datum doložíte reklamačním protokolem). Když její konec připadne na víkend nebo svátek, prodlužuje se do prvního pracovního dne. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

Reklamacce nákupu zboží a služeb se řídí i níže uvedenými zákony

- ustanovení občanského zákoníku o odpovědnosti za vady, (§ 619 a násl.) a smlouvy o dílo
- zákon č. 634/1992 Sb., Dle §13 o ochraně spotřebitele,
- zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku,
- zákon č. 215/2005 Sb., o registračních pokladnách,
- zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon,
- zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky.

V případě oprávněné reklamace má klient právo na:

- výměnu vadného vybavení, popř. na jeho doplnění, pokud se jedná o drobné nedostatky ve vybavení pokoje,
- výměnu pokoje za náhradní ve stejné cenové úrovni a vybavení, pokud se jedná o vadu technického charakteru, která znemožňuje obyvatelnost pokoje. V případě, že tento náhradní pokoj bude v nižší kvalitě či úrovni vybavení, má klient právo na vrácení rozdílu ceny podle platného ceníku služeb. Jestliže náhradní pokoj bude vyšší kvality, klient rozdíl ceny dle platného ceníku služeb není povinen uhradit.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- **Úhradu objednaných služeb klient uskuteční:**

bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet hotelu

35-9693470267/0100 nebo osobním zaplacením platební kartou v recepci hotelu nebo platbou v hotovosti.

Preferujeme uhrazení pobytu před příjezdem převodem na bankovní účet Hotelu Samechov.

Potvrzení o úhradě pobytu bankovním převodem je nezbytné předložit při příjezdu v recepci hotelu.

Po domluvě s hotelem může klient uhradit cenu pobytu v hotovosti, až při příjezdu a to platební kartou přímo v recepci Hotelu Samechov nebo v hotovosti. Přijímáme nejvíce rozšířené typy platebních karet. Seznam kreditních karet, kterými je možno hradit cenu pobytu je k dispozici na recepci.

- V případě závazné rezervace pomocí poskytnutí dat platební karty pro provedení předautorizace je hotel oprávněn storno poplatky stáhnout z účtu klienta.
- **V cenách je zahrnut poplatek ubytovací i lázeňský**, který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného městského úřadu Choceřady.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

- Uzavřením smlouvy o ubytování získává klient právo na běžné užívání najatých prostor včetně zařízení hotelu. Dále mají nárok na standardní služby. Klient musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými hotelovými směrnici nebo předpisy. Dále dodržovat hotelový řád.
- Klient je povinen, nejpozději v okamžiku odjezdu, uhradit dohodnutou cenu včetně DPH (dalších nákladů), které vznikly z důvodů poskytnutí nadstandardních služeb. Jsou to služby, jež požadoval on sám nebo členové jeho skupiny, anebo jeho hosté. Jedná se např. minibar na pokoji, jídlo na pokoji, wellness, atd.

Přihlášení v hotelu: od 14:00 hod. (dle dohody i jinak). Odhlášení z hotelu: do 10:00 hod.

Podmínky smluvního vztahu platí potažmo i pro všechny osoby skupiny uvedené v oboustranně potvrzené „Závazné rezervaci“.

- Klient nebo vedoucí skupiny je odpovědný ubytovateli za škodu, kterou způsobí on sám, popřípadě člen jeho skupiny nebo jeho host.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVATELE

Hotel je povinen

- Poskytnout dohodnuté služby v rozsahu odpovídajícím standardu.
- Poskytnout klientovi důležité informace k pobytu, potvrdit klientovi řádně objednaný pobyt a poskytnout klientovi písemně informace k nástupu na pobyt při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce a zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
- V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu/závazné rezervace ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt. Avšak pokud vznikne nárok hotelu na stornovací poplatky, vyplatí hotel klientovi jen rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky. Jedná se o sankci podle storno podmínek.
- Hotelu přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat resp. je vyúčtovávat průběžně.

Poskytovatel služeb je povinen zajistit náhradní ubytování v těchto případech:

- Nemůže-li poskytovatel služeb poskytnout smluvně zaručené služby z důvodu vlastního zavinění např. nadměrný počet rezervací nebo přechodné provozní problémy atd., je povinen klientovi neprodleně zajistit náhradní ubytování. Při umístění klienta do jiného náhradního ubytovacího zařízení, uhradí smluvní Hotel objednavateli rozdíly ve standardu poskytovaných služeb podle potvrzené objednávky.
- Hotel musí svým klientům nabídnout bezplatnou přepravu za účelem přestěhování do náhradního ubytovacího zařízení, popřípadě návratu do původního hotelu. Jestliže objednavatel, popřípadě klient přijme od smluvního Hotelu nabídnuté náhradní ubytování do jiného hotelu se stejným nebo vyšším standardem služeb, nemá nárok na odškodnění.
- Není-li poskytovatel ubytování Hotel Samechov při veškerém svém úsilí schopen dostát sjednaným podmínkám, v důsledku zásahu vyšší moci, má právo bez dalšího od smlouvy odstoupit (nedohodnou-li se strany jinak).

Vyšší mocí se pro tento účel rozumí

- například výluka provozu hotelu z důvodu **poškození hotelu a jeho zařízení následkem živelných pohrom**, exploze, epidemie. V případě zásahu vyšší moci není objednavatel pobytu (firma nebo jednotlivec) oprávněn uplatňovat vůči hotelu žádné sankce. Toto ustanovení se užije také v případě uzavření hotelu z důvodu havárie např. rozvody vody, kanalizace, topení, havárie kuchyně včetně dlouhodobé výluky elektrické energie způsobené nefunkční distribucí elektrické energie dodavatelem či energetické společnosti. Vyšší mocí se rozumí i přerušení provozu hotelu, které sám hotel nemohl ovlivnit ani zapříčinit. Jedná se například o dočasné uzavření hotelu nařízené Krajskou hygienickou stanicí z důvodu znečištění vody cizí osobou nebo nařízené dezinfekce.

VIII. ZMĚNY SLUŽEB

- Nabízené služby v zařízení HOTELU Samechov se mohou v průběhu roku měnit. Klient je povinen řídit se aktuální nabídkou služeb.

- Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb v průběhu pobytu, jako je ubytování, stravování, ubytovatel neposkytuje žádnou finanční náhradu.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 20. 3. 2016. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi hotelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou. Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije hotel pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi hotelem a klientem.
- **Řešení sporů:** Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: <https://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. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.
- Předané osobní údaje klientem uvedené v objednávce rezervace pobytu použije hotel Samechov pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi hotelem a klientem a k zaslání akčních nabídek.
- Hotel si vyhrazuje právo žádat zaplacení zálohové platby ve výši 50% z ceny ubytovacích služeb k datu provedení rezervace ubytování. Po obdržení úhrady zálohy na účet Hotelu bude recepcí vystavena a zaslána do 7 dnů „Zálohová faktura“ také někdy nazývána „Proforma faktura“ neboli „Výzva k úhradě“. Konečné vyúčtování za realizované služby a pobyt proběhne do 7 dnů po odbydlení akce.
- V případě předčasného ukončení nebo přerušení pobytu bez zavinění ze strany hotelu, například zásah vyšší moci, nemá objednavatel - klient nárok na vrácení CZK za nečerpané dny pobytu.
- Jestliže objednatel ručil platební kartou na garanci rezervace a do hotelu nedorazil, anebo provedl storno pozdě, vyhrazuje si hotel právo stáhnout sankční poplatek z účtu klienta, v souladu se storno-podmínkami, na základě již dříve poskytnutých dat o platební kartě.
- Hotel bude s daty o platební kartě klienta zacházet obezřetně tak, aby data nemohla být zneužita cizí osobou. Stejně tak v souladu s ustanoveními zákona „Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů“. Po skončení ubytovacího procesu klienta a vypořádání případných jeho nedoplatků budou data platební karty nenávratně smazána.

V Praze dne 20. 3. 2016

Ing. Josef Puškař, jednatel společnosti
Puska s.r.o. IČ: 04882377, DIČ: CZ04882377
Jílovištská 555,
Praha 5 - Lipence 155 31