

GDPR - Ochrana osobních dat

Zásady ochrany osobních údajů

Níže uvedené zásady ochrany osobních údajů jsou platné pro veškeré činnosti zpracování osobních údajů prováděné společností:

Hotel Krokus

Adresa: Pec pod Sněžkou 189, Pec pod Sněžkou

Provozní společnost:

TheDay s.r.o.

IČ: 06902898

DIČ: CZ06902898

Spisová značka: C 291013 vedená u Městského soudu v Praze

TheDay s.r.o. je správcem osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. V případě dotazů, žádostí a dalších záležitostí týkajících se osobních údajů a jejich zpracování nás kontaktujte zde:

Hotel Krokus

Pec pod Sněžkou 189

54221, CZ, Pec pod Sněžkou – Královéhradecký kraj

Telefonní číslo: +420 602 314 143605 143 857

E-mail: hotel@hotelkrokus.cz

Ochrana osobních údajů

Při vyplnění rezervace / poptávky ubytování, při objednání procedury, při objednání dárkového poukazu, při zaškrtnutí souhlasu k odběru novin a speciálních nabídek ubytování, poskytnete společnosti TheDay s.r.o. některé Vaše osobní údaje. V některých případech můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat z důvodu našeho oprávněného zájmu, kterým je zejména rozvoj, propagace a zlepšování našeho podnikání.

Ochrana osobních údajů je pro nás velice důležitá. Při nakládání s osobními údaji proto postupujeme v souladu s právním řádem České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“), ve znění pozdějších předpisů a s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen jako „nařízení“).

Účel, pro který osobní údaje potřebujeme a legitimita jejich zpracování

a) zajištění uzavření a následného plnění smluvního závazku mezi správcem a Vámi (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Z takového vztahu vyplývají další zákonné povinnosti a správce tak musí zpracovávat osobní údaje i za tímto účelem (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR), včetně z důvodu vedení evidenční knihy pro potřeby úhrady poplatku za rekreační pobyt (§ 7, odst. 3, zák. č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích).

b) ochrany svých oprávněných zájmů (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), kterým je zajištění ochrany podkladů, které jste nám svěřili ke zpracování, ochrana našeho majetku.

c) evidence osobních údajů nad rámec povinností pro vedení evidenční knihy správcem (ubytovatelem), vyplývajících z § 3, odst. 4, zák. č. 565/1990 Sb. o místních poplatcích v rezervačním systému Prévio

d) marketingovým účelům

- zaslání informací (novinky, aktuální cenové nabídky) o službách dodávaných správcem
- zjišťování informací o Vaší spokojenosti se službami a akcemi

aby správce co nejlépe přizpůsobil nabídku svých služeb a obchodní sdělení ohledně nich Vaším potřebám, pro tento účel zpracování správce získává Váš jednoznačný souhlas (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

Co jsou osobní a další údaje?

Osobní údaje jsou ty údaje, které nám dobrovolně poskytnete v rámci vyplnění objednávky, dotazu, poptávky či registrace. Osobními údaji se rozumí veškeré informace, které identifikují nebo mohou identifikovat konkrétní osobu.

Zpracováváme tyto osobní data

-
- základní identifikační údaje – jméno a příjmení, titul, adresu bydliště, případně název a adresa firmy a její IČ a DIČ u OSVČ, datum narození
 - kontaktní údaje – telefonní čísla a e-mailové adresy
 - u spolubydlících jméno a příjmení a datum narození
 - informace o službách, které Vám poskytujeme
 - informace o vzájemné komunikaci – informace z e-mailů nebo kontaktních formulářů.
 - fakturační a transakční údaje – jedná se zejména o informace objevující se na fakturách, o sjednaných fakturačních podmínkách a o přijatých platbách
 - soubory cookies

Komu předáváme Vaše osobní údaje?

V souladu s nařízením o ochraně osobních údajů GDPR 2016/679 zpracováváme údaje níže uvedené pro zajištění Vašeho ubytování a služeb s tím spojených po dobu nezbytně nutnou pro plnění zákonných povinností: jméno, příjmení, adresa bydliště, věk. Uvedená data neposkytujeme dalším subjektům mimo zákonných nařízení.

Protection of personal data

Privacy Policy

The privacy policy below is valid for all personal data processing activities performed by:

Hotel Krokus

Address: Pec pod Sněžkou 189, Pec pod Sněžkou

Operating company:

TheDay s.r.o.

IČ: 06902898

DIČ: CZ06902898

File number: C 291013 held at the Municipal Court in Prague

TheDay s.r.o. is a personal data controller within the meaning of Act No. 101/2000 Coll., on the protection of personal data and within the meaning of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data; repealing Directive 95/46 / EC. For questions, requests, and other personal data issues and their processing, please contact us here::

Hotel Krokus

Pec pod Sněžkou 189

54221, CZ, Pec pod Sněžkou - Královéhradecký kraj

Mobile Phone: +420 602 314 143605

E-mail: hotel@hotelkrokus.cz

Protection of personal data

When completing the booking / booking of accommodation, when ordering a procedure, when ordering a gift voucher, when checking the consent to receive news and special offers of accommodation, you provide Rychtářka Janov s.r.o. some of your personal information. In some cases, we may process your personal information because of our legitimate interest in, in particular, developing, promoting and improving our business.

Privacy is very important to us. Therefore, when dealing with personal data, we proceed in accordance with the laws of the Czech Republic, in particular Act No. 101/2000 Coll., On the Protection of Personal Data (hereinafter referred to as the "APR"), as amended, and with the Regulation of the European Parliament and the Council (EU) 2016/679, on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46 / EC (hereinafter referred to as "the Regulation").

The purpose for which personal information is needed and the legitimacy of its processing

(a) ensuring the conclusion and subsequent performance of a contractual obligation between the controller and you (Article 6 (1) (b) GDPR). Such a relationship results in additional legal obligations and the controller must process personal data for this purpose as well (Article 6 (1) (c) GDPR), including for keeping a record book for the purpose of paying the holiday stay fee (Section 7, para 3, Act No. 565/1990 Coll., On Local Fees).

b) the protection of its legitimate interests (Article 6 (1) (f) GDPR), which is to ensure the protection of the data you have entrusted to us for the protection of our property.

c) records of personal data beyond the scope of the obligation to keep a register book by the administrator (landlord), resulting from § 3, paragraph 4, Act. No. 565/1990 Coll. about local fees in the Rychtářka Janov s.r.o.

d) marketing purposes

- sending information (news, current bids) about the services delivered by the administrator
- find out about your satisfaction with services and events

for the administrator to best tailor his service offerings and business communications to them for your needs, the administrator obtains your unambiguous consent for this purpose (Article 6 (1) (a) GDPR).

What are personal and other data?

Personal information is the data that you voluntarily provide to us as part of your order, inquiry, inquiry or registration. Personal data means any information that identifies or can identify a particular person.

We process this personal data?

- basic identification data - name and surname, title, address of residence, eventually name and address of the company and its ID number and tax ID number, date of birth
- contact details - phone numbers and email addresses
- for roommates, first and last name and date of birth
- information about the services we provide to you
- about muinformation atual communication - information from emails or contact forms.
- Billing and Transaction Data - This includes, but is not limited to, information appearing on invoices, negotiated billing terms, and received payments
- cookies

Who do we pass on your personal information to?

In accordance with the Data Protection Regulation GDPR 2016/679, we process the information below to ensure your accommodation and services associated with it for as long as necessary to fulfill your legal obligations: name, surname, address, age. We do not provide this data to other entities outside the statutory regulations.

What are your rights in relation to your personal information?

Furthermore, you have the right to request the correction of inaccurate personal data or the deletion of personal data, or to object to the processing of personal data. We will remove your personal data from the database upon your written request. The request for deletion of personal data should be sent to e-mail hotelotelkrokus.cz.

If we process personal data by your consent, you have the right to revoke this consent at any time.

To protect your personal information, we will do our utmost to accommodate you. However, if you are not satisfied with the settlement, you have the right to contact the competent authorities, in particular the Office for Personal Data Protection. We may require reasonable remuneration for providing information about the processing of personal data, not exceeding the costs necessary to provide the information. Supervision of personal data protection is carried out by the Office for Personal Data Protection <https://www.uoou.cz/en>.

Všeobecné obchodní podmínky

Článek I.

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 TheDay s.r.o., IČ: 06902898, DIČ: CZ06902898, Spisová značka: C 291013 vedená u Městského soudu v Praze (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 ustanoveními 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.

Článek II.

Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování

2.1 Ubytovatel nezávazně nabízí ubytování a další služby s tím související klientům prostřednictvím svých internetových stránek www.hotelkrokus.cz, prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů ubytovatele (dále jen „nabídka“). Údaje obsažené v nabídce mají pouze informativní charakter. Tato indikativní nabídka není nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 občanského zákoníku. Z této indikativní 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 on-line rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele www.hotelkrokus.cz nebo jiným způsobem zasílá ubytovateli poptávku po ubytování a službách (dále jen „Objednávka“). Odesláním Objednávky ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, přičemž s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Klient je povinen

vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně (včetně případného IČO a DIČ) a pravdivě, přičemž další či 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 přijetí. 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, pojištění storno-poplatků (bylo-li sjednáno), výši vratné kauce dle ubytovacích řádů (dále jen „Rezervace“).

2.4 Klient je v případě akceptace doručené Rezervace ubytovatele povinen uhradit celkovou cenu způsobem a za platebních podmínek uvedených v Rezervaci.

2.4.1 Záloha:

Byla-li ubytovatelem v platebních podmínkách rezervace stanovena záloha na celkovou cenu, je uzavřena smlouva o ubytování mezi klientem a ubytovatelem, jejíž součástí jsou tyto VOP, a to na ubytování a služby uvedené v rezervaci. Neuhradí-li klient ubytovateli zálohu ve lhůtě vymezené v platebních podmínkách, platí, že klient podmínky rezervace akceptoval a smlouva o ubytování byla uzavřena. Nebyla-li záloha v platebních podmínkách rezervace stanovena, je klient povinen uhradit celkovou cenu ubytování a služeb ve lhůtě uvedené v platebních podmínkách rezervace, jinak platí, že na rezervaci se vztahují storno podmínky, které jsou součástí VOP.

2.4.2 Potvrzení rezervace:

Okamžikem potvrzení se rezervace ubytování a služeb stává ubytovatelem garantovanou a ubytovatel zasílá klientovi emailové nebo on-line automatické závazné potvrzení rezervace ubytování a služeb uvedených v Rezervaci (dále jen „Potvrzená a garantovaná rezervace“ nebo také „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, ale negarantovanou rezervaci. Režim a následky potvrzené a negarantované rezervace nebo potvrzené a garantované rezervace je dále uveden v odst. 6.6 článku VI. těchto VOP. Za přijetí rezervace se nepovažuje přijetí s dodatkem nebo odchylkou oproti podmínkám uvedeným v rezervaci, ani když podstatně nemění podmínky rezervace.

2.5 Vyskytnou-li se v nabídce, objednávce, rezervaci a/nebo potvrzení rezervace chyby v psaní či počítání (zejména zjevně nepřiměřená cena ubytování a/nebo služeb) nebo jiné chybné údaje či jiné nesrovnalosti, ubytovatel si vyhrazuje právo opravy těchto chyb nebo nápravu jiných nesrovnalostí, jenž provede sám nebo na základě písemného požadavku klienta.

Článek III.

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, vyplývá-li to z těchto VOP nebo Rezervace.

3.2 Platební podmínky a lhůta splatnosti celkové ceny se liší v závislosti na době před nástupem klienta k ubytování. Splátnost celkové ceny ubytování a služeb, není-li v platebních podmínkách Rezervace uvedeno jinak:

- Nevratná REZERVACE – 10 % z pultového ceníku
 - Pro využití nabídky "Nevratná REZERVACE" je nutná 100% nevratná záloha nejpozději do 24 hodin od pořízení rezervace
 - Změna termínu a typu pobytu již není možná
 - Na uvedenou nabídku již nelze uplatnit další slevy
- Pobyt je nutno závazně potvrdit zasláním čísla, typu a platnosti platební karty objednavajícího, případně uhrazením 100% částky za ubytování zálohovou platbou.
- Tyto platební podmínky platí, není-li v platebních podmínkách rezervace stanoveno jinak.

3.3 Celková cena ubytování a služeb se hradí, není-li v těchto VOP nebo v Rezervaci uvedeno jinak, zpravidla bezhotovostním převodem na účet ubytovatele uvedený v pokynech k platbě. Uhrazením se rozumí připsání příslušné částky nejpozději v poslední den lhůty na bankovní účet ubytovatele.

3.4 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 článku VI. těchto VOP. Nedodržení lhůty pro úhradu zálohy dle platebních podmínek Rezervace znamená, že smlouva o ubytování není uzavřena a klient ani ubytovatel nemají vůči sobě jakékoli nároky.

Článek IV.

Cena

4.1 Cenou 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 atp.),
- neprokáže-li nebo nedoloží-li klient splnění podmínek pro poskytnutí nárokové slevy,
- dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty
- když doba od odeslání rezervace do nástupu na ubytování přesahuje dva 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 Klient má nárok na poskytnutí slevy z celkové ceny, pokud nejpozději při odeslání Objednávky sdělí ubytovateli veškeré rozhodné skutečnosti pro uplatnění slevy dle podmínek ubytovatele pro její poskytnutí, uvedených v nabídce ubytovatele. Okamžikem odeslání Objednávky nemá klient nárok na poskytnutí jakékoli jiné a/nebo další slevy. Případné slevy vyhlášené ubytovatelem po datu odeslání Objednávky klientem neopravňují klienta k čerpání této slevy, není-li uvedeno jinak.

4.4 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 kurz měny EUR stanovený ČNB. Pro klienta a ubytovatele v případě objednávky ubytování a služeb je závazná cena ubytování a služeb stanovená v EUR ve výši uvedené v kalkulaci v rezervaci. V případě úhrady čerpané služby ubytovateli přímo na recepci ubytovatele je závazná cena uvedená v ceníku ubytovatele v Kč po přepočtení pevným kurzem EUR stanoveným ubytovatelem pro den čerpání služby.

Článek V.

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.

Pokud klient nezruší čerpání služby bez zbytečného odkladu poté, co mu bude takováto změna v čerpání služby oznámena, nebo v případě ubytování neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 5 dnů od doručení oznámení o takovéto změně, platí, že s takovouto změnou souhlasí.

5.2 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.

5.3 V případě, že si klient objednal jednolůžkový pokoj nebo menší apartmán a byla mu doručena rezervace, bude mu účtována cena ubytování dle rezervace i v případě, že mu bude poskytnut pokoj nebo apartmán větší.

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 požadovatelného úsilí.

Článek VI.

Zrušení nebo nevyužití rezervace a storno-poplatek

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-poplatek.

6.2 Výše storno-poplatku je sjednána v závislosti na době, která zbývá ode dne doručení účinné výpovědi kterékoli smluvní strany či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele do 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:

- 14 dní 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, kdy 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 a/nebo objednané služby dle Rezervace bez zavinění ubytovatele, nemá klient nárok na jakoukoli finanční a/nebo jinou náhradu a/nebo poskytnutí náhradního ubytování ani služby ve vztahu k ubytovateli a ubytovateli vzniká nárok na uhrazení 100 % celkové ceny ubytování a služeb, uvedené v Rezervaci.

6.6 V případě, že se klient nedostaví k čerpání ubytování a služeb a jedná-li se ve smyslu odst. 2.4 článku II. těchto VOP o:

A. Potvrzenou a negarantovanou rezervaci – je ubytovatel marným uplynutím 18:00 hod. (osmnácté hodiny) dne nástupu na ubytování uvedeném v Rezervaci oprávněn klientovi zrušit Rezervaci, přičemž klient tím ztrácí nárok na poskytnutí ubytování a služeb dle Rezervace s následky dle odst. 6.5 těchto VOP a ubytovatel je oprávněn poskytnout ubytování a/nebo službu jinému klientovi ubytovatele.

B. Potvrzenou a garantovanou rezervaci – je ubytovatel oprávněn marným uplynutím 10:00 hod. (desáté hodiny) dne následujícího po dni nástupu na ubytování uvedeném v Rezervaci, nebude-li mít od klienta jinou zprávu, oprávněn klientovi zrušit Potvrzenou rezervaci, přičemž klient tím ztrácí nárok na poskytnutí ubytování a služeb dle Potvrzené rezervace s následky dle odst. 6.5 těchto VOP a ubytovatel je oprávněn poskytnout ubytování a/nebo službu jinému klientovi ubytovatele.

6.7 Po účinné výpovědi nebo odstoupení od smlouvy je ubytovatel povinen klientovi vrátit veškerá plnění, která od něho 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, nebo měl-li klient sjednáno pojištění storno poplatku, plnění ze strany Pojistitele nepostačuje 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 ubytovatele.

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 smlouvu 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 výpovědí 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.

Článek VII.

Práva a povinnosti klienta

7.1 Základními právy klienta jsou především:

- právo na poskytnutí objednaného a zaplaceného ubytování a služeb v rozsahu a 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 a/nebo čerpání služeb uvedených v rezervaci 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 a čerpání služeb, 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, případné 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, platný 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 a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.

- 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-poplatek 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 Krokus Hotel. 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 či čerpání služeb vykázat (vypovědět smlouvu bez výpovědní doby), přičemž tento klient ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
- povinnost klienta a osob ho provázejících chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali čerpání ubytování a/nebo služeb 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 jsou povolena za poplatek.
- povinnost klienta doplatit ubytovateli rozdíl ceny po slevě uvedené v Rezervaci v případě, že klient neprokáže ubytovateli při nástupu na ubytování a/nebo před nástupem na čerpání služeb splnění podmínek pro poskytnutí slevy z ceny ubytování a/nebo služeb.
- klient (ať už jako fyzická osoba 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.

7.3 Podrobnější úpravu práv a povinností obsahují ubytovací a jiné provozní řády jednotlivých středisek, jež jsou veřejně dostupné klientům v jednotlivých střediskách.

Článek VIII.

Reklamacie a informace o mimosoudním řešení sporů

8.1 Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu či klientovi poskytnout slevu. Reklamací je klient povinen uplatnit u

ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

8.2 Informace o mimosoudním řešení sporů - Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) mezi provozovatelem a klientem vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Článek IX.

Ostatní ustanovení

9.1 Ubytování klienta ze strany ubytovatele je možné nejdříve od 14:00 hod. 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 hod. V případě prodloužení s předáním vyklizeného objektu klientem je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi za každou započatou hodinu prodloužení smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých).

9.2 Nabude-li ubytovatel důvodné podezření, že klient užívá 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.

9.3 Ubytovatel neodpovídá za škody vzniklé na funkčnosti elektrických či elektronických zařízení klienta a dále za případné omyly či nesprávně poskytnuté informace o akcích či poskytovaných službách ze strany jiných osob.

9.4 Žádná parkovací plocha hotelu Mohelnice., není hlídáným parkovištěm a ubytovatel ani neposkytuje jakýkoli dohled nad zaparkovanými vozidly klientů a/nebo jejich příslušenstvím.

9.5 Zaškrtnutím pole „Souhlasím se zasíláním obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb. a zpracováním osobních údajů pro tyto účely“ v rezervačním formuláři umístěném na webové stránce www.hotelkrokus.cz (dále jen „rezervační formulář“) a jeho odesláním (případně není-li objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.hotelkrokus.cz, pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho vůle klient:

(i) potvrzuje, že veškeré osobní údaje uvedené v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím požadované informace, není-li objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.hotelkrokus.cz) jsou pravdivé a správné, že byl poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů, zejména o tom, že má práva dle § 11, 12, 21 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), resp. seznámil se s obsahem Informací [KB1] ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.hotelkrokus.cz,

(ii) uděluje na základě předchozího poučení svůj 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 údajů jeho jména, příjmení, adresy, čísla telefonu a e-mailové adresy jím uvedených v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím tuto informaci, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.hotelkrokus.cz) na dobu neurčitou, resp. do odvolání či odmítnutí jeho souhlasu, resp. vyslovení jeho nesouhlasu, s využíváním elektronického kontaktu, který uvedl v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím tuto informaci, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.hotelkrokus.cz), za účelem šíření obchodních sdělení ve smyslu Zákona o

službách IS (tj. se zasíláním obchodních sdělení klientovi prostřednictvím elektronických prostředků ubytovatelem a třetími osobami uvedenými v předchozím odstavci), která budou zahrnovat obchodní sdělení týkající se výrobků, služeb, produktů a aktivit jak ubytovatele, tak třetích osob uvedených v předchozím odstavci.

9.6 Zaškrtnutím pole „Souhlasím s všeobecnými obchodními podmínkami“ v rezervačním formuláři a jeho odesláním (případně není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.hotelkrokus.cz pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho souhlasu s VOP) klient potvrzuje, že se seznámil s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.hotelkrokuse.cz a byl tak ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů.

Článek X.

Závěrečná ustanovení

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.hotelkrokus.cz a zaslána klientovi, se kterým probíhá proces rezervace. Změna těchto VOP nabývá na 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.

10.4 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 jakýchkoli ostatních ustanovení těchto VOP.

10.5 V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky, dobrými mravy a zvyklostmi v oblasti poskytování ubytovacích služeb a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

10.6 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.11.2022.

General Terms and Conditions

Article I.

Contractual relationship

These General Terms and Conditions (hereinafter referred to as the "GTC") apply to the procedure for concluding a contract on accommodation and govern the general rights and obligations between the accommodated (hereinafter referred to as the "Client") and the operator TheDay s.r.o., IČ: 06902898, DIČ: CZ06902898, Spisová značka: C 291013 vedená u Městského soudu v Praze (hereinafter referred to as the "Landlord"). The contractual relationship between the landlord and the client is governed by the relevant accommodation contract concluded between the landlord and the client and these GTC. If any provision is not expressly regulated, the relevant provisions of the Civil Code shall apply. Prior to the provisions of these GTC, the individual arrangements contained in the accommodation contract or the written confirmation of the accommodation provider's reservation and / or their annexes shall prevail. In doing so, the Accommodation Provider reserves the right to include in its offers and / or advertising materials other terms and conditions that take precedence over these GTC.

Article II.

Procedure for booking and concluding an accommodation contract

2.1 The Accommodation Provider offers non-binding accommodation and other related services to its clients via its website www.hotelkrokus.cz, through authorized intermediaries and through the Provider's advertising materials (hereinafter referred to as the "Offer"). The information contained in the offer is for information only. This indicative offer is not an offer within the meaning of Section 1731 or Section 1732 of the Civil Code, nor is it a public promise under Section 1733 of the Civil Code. This indicative offer does not entitle the client to conclude an accommodation contract. The offer is valid for the period and under the conditions specified therein, while the landlord reserves the right to unilaterally change or specify the specific conditions of the given offer before concluding the accommodation contract.

2.2 By means of the electronic reservation form placed on the website of the Accommodation Provider www.hotelkrokus.cz or otherwise, the Client sends the Accommodation Provider the demand for accommodation and services (hereinafter the "Order"). By submitting the Order to the Accommodation Provider, the Client confirms that he / she is fully acquainted with these Terms and Conditions and agrees with them and acknowledges them as conditions and an integral part of the Accommodation Agreement. The Client is obliged to fill in the data in the reservation form completely (including any ID and VAT number) and truthfully, while other or other changes after its sending through the reservation form are not possible. The Landlord reserves the unlimited right to reject the Order, even without giving any reason.

2.3 Upon receiving the Client's Order, the Accommodation Provider shall verify the capacities and other conditions and by e-mail send the Client a written acknowledgment of receipt of the Order with the specific terms and conditions of the Accommodation Provider's binding offer, including a binding price calculation for accommodation and services, payment terms and payment instructions with the following information: identification and contact details of the accommodation provider, identification and contact details of the client, date of arrival, date of departure, number of nights, type of accommodation for accommodation, number, names and surname and age of persons, calculation of possible discounts and instructions for payment of the total price, insurance of cancellation fees (if agreed), the amount of the refundable deposit according to the accommodation rules (hereinafter referred to as "Reservation").

2.4 In the case of acceptance of the delivered Accommodation Provider's reservation, the Client is obliged to pay the total price in the manner and under the payment terms specified in the Reservation.

2.4.1 Backup:

If a deposit for the total price has been set by the Landlord in the payment terms of the Reservation, an accommodation contract is concluded between the Client and the Landlord, of which these GBC are included, for accommodation and services specified in the Reservation. If the client fails to pay the landlord the deposit within the time limit specified in the payment terms, the client accepts the conditions of the reservation and the accommodation contract was closed. If the advance has not been set in the Payment Terms and Conditions, the Client is obliged to pay the total price of accommodation and services within the period specified in the Booking Terms of Payment, otherwise the cancellation conditions that are part of the GBC apply.

2.4.2 Reservation confirmation:

The reservation of accommodation and services becomes guaranteed by the Accommodation Provider at the moment of confirmation and the Accommodation Provider sends the Client an email binding confirmation of the reservation of accommodation and services listed in the Reservation (hereinafter referred to as "Confirmed and Guaranteed Reservation" or "Reservation Confirmation"). Upon delivery of the Reservation Confirmation to the Client, the Landlord undertakes to provide the Client with accommodation and services to the extent and under the conditions specified in the Booking Confirmation. In case the client paid the depositor the deposit but did not pay the total price of accommodation and services within the deadline, it is a confirmed and non-guaranteed reservation.

Mode and Consequences Non refundable, The confirmed and non-guaranteed reservations or Confirmed and Guaranteed Reservations are further specified in Section 6.6 of Article VI. of these GTC. Acceptance with a supplement or deviation from the conditions specified in the Reservation is not deemed to be accepted for acceptance of the Reservation, even if it does not substantially change the terms of the Reservation.

2.5 If there are errors of writing or counting in the Offer, Order, Reservation and / or Confirmation of Reservation (in particular manifestly disproportionate price of accommodation and / or services) or other

erroneous data or other irregularities, the landlord reserves the right to correct these errors or to remedy others irregularities that he himself or on the basis of a written request from the client.

Article III.

Payment Terms

3.1 The Accommodation Provider has the right to require the Client to pay the total price of accommodation and services listed in the Reservation prior to their provision, or to pay the advance if this is stated in these GTC or Reservation.

3.2 Terms of payment and maturity of the total price vary depending on the time before the client arrives at the accommodation. Maturity of the total price of accommodation and services, unless otherwise stated in the Booking Terms of Payment:

- Non refundable Reservation: - 10% of the price list = at least 24 hours prior to arrival
 - 100% non-refundable deposit is required within 24 hours of booking to use the "TEMPORARY RESERVATION" offer
 - Changing the date and type of stay is no longer possible
 - No further discounts can be applied to this offer
- The stay must be confirmed by sending the number, type and validity of the payment card to the ordering party, or by paying 100% of the amount by the advance payment.
- These payment terms apply unless otherwise specified in the Booking Terms and Conditions of Payment.

3.3 The total price of accommodation and services shall be paid, unless otherwise stated in these GTC or in the Reservation, usually by bank transfer to the account of the Accommodation Provider specified in the payment instructions. Payment means the crediting of the respective amount on the last day of the period to the accommodation provider's bank account.

3.4 Failure by the Client to comply with the deadline for payment of the total price or part thereof shall entitle the Accommodation Provider to withdraw from the contract and the Client is obliged to reimburse the Accommodation Provider for the costs associated with it (cancellation fees). of these GTC. Failure to comply with the time limit for the advance payment under the terms of payment The reservation means that the accommodation contract is not concluded and neither the client nor the landlord have any claims against them.

Article IV.

Cost

4.1 The price of accommodation is the price stated in the Reservation as the price of accommodation for the respective room for the number of persons specified in the Reservation. The price for services is the price stated in the Reservation as the price of the ordered services. The total price of accommodation and services is the price stated in the Reservation as the total price with any discounts, including taxes, provided.

4.2 The Accommodation Provider is not entitled to unilaterally increase the total price for the duration of the Reservation, except for:

- if there is a change in the Reservation (eg change of room type, number of persons, etc.)
- if the client does not prove or proves that the conditions for providing the claimed discount are met,
- if there is a change in the VAT legislation or rates
- when the period from the booking to the arrival of the accommodation exceeds two months and during this period there is an increase in the price of accommodation and / or services of the

accommodation provider, however, this increase in total price does not exceed 15% of the total price stated in the Reservation.

4.3 The Client is entitled to receive a discount from the total price if, at the latest at the time of sending the Order, he informs the Provider of all decisive facts for applying the discount according to the Provider's terms and conditions specified in the Provider's offer. At the moment of placing an Order, the Client is not entitled to any other and / or additional discounts. Any discounts announced by the Accommodation Provider after the date of dispatch of the Order by the Client do not entitle the Client to draw this discount, unless stated otherwise.

4.4 Prices of accommodation and services of the Accommodation Provider are set and their payment is made in the Czech Republic's legal currency unit (CZK). Based on the agreement of the Accommodation Provider and the Client, the price of accommodation and services in EUR may be determined and paid for. For the conversion of the price of accommodation and services in CZK to EUR, the fixed exchange rate of the EUR set by CNB. For the client and the landlord in the case of accommodation and service orders, the price of accommodation and services is binding in EUR in the amount stated in the Reservation. In case of payment of the service to the Accommodation Provider directly at the Accommodation Provider's Reception, the binding price stated in the Accommodation Provider's price list in CZK is converted by a fixed EUR exchange rate set by the Accommodation Provider for the day of service usage.

Article V.

Changes in the reservation

5.1 In the event of circumstances preventing the Accommodation Provider from providing the Client with accommodation and / or service according to the Reservation and if it is possible to provide the Client with other accommodation and / or alternative services in the scope and quality of the same or at least close to the originally ordered accommodation and due to the situation. / or service or to provide the same accommodation and / or service on an alternate date, the landlord is entitled and obliged to make the corresponding changes. In such a case, the Landlord is obliged to inform the Client without undue delay of the conditions of this change and to propose this change to the Client. In case of disagreement with such a change, the Client is entitled to cancel the service, and if the change is related to the accommodation, withdraw from the contract. The Landlord is then obliged to return to the Client, without undue delay after the cancellation of the service, the performance attributable to such a canceled service and, in case of withdrawal from the entire contract, to return the Client all services paid in connection with the contract. Fees returned under this paragraph are not subject to the provisions of these GTC on cancellation fee.

If the client does not cancel the service without undue delay after such a change in the service is notified to him or if he does not withdraw from the contract within 5 days of receiving the notification of such change, he / she agrees to such change.

5.2 In the event that it is not possible to provide the Client with the ordered and paid service in the scope and quality corresponding to the agreed conditions, the Landlord is obliged to return the Client the performance paid by the Client for such service. However, in the event that the Landlord provides the Client with a substitute service of the same or higher scope and / or quality with such consent, such substitute performance shall be deemed to be the provision of the originally agreed service, and the Client shall not have any further claims against the Landlord as a result of non-provision originally ordered and paid services.

5.3 In case the client has ordered a single room or a smaller apartment and has received a Reservation, he will be charged the price of the accommodation even if the room or apartment is larger.

5.4 The Accommodation Provider is not liable for changes caused by force majeure, due to decisions of public authorities, the emergence of extraordinary circumstances or events that the landlord could not have foreseen, or which could not have been prevented even with all reasonable efforts.

Article VI.

Cancellation or non-use of the reservation and cancellation fee

6.1 The contracting parties have agreed that the client has the right to terminate the accommodation contract at any time prior to boarding the accommodation without notice or to resign due to a substantial breach of the accommodation provider's obligations. In addition, the Parties agree that, in the absence of a client's right of withdrawal under certain conditions, under a law or contract for reasons of substantial breach of the Landlord's obligations, or in the event of termination or withdrawal on the part of the Accommodation Provider due to the Client's obligations breach, the Client is obliged to pay the Accommodation Provider a cancellation fee.

6.2 The amount of the cancellation fee is agreed depending on the time remaining from the date of delivery of the effective notice of any contracting party or withdrawal from the contract by the landlord until the day of boarding the accommodation specified in the Reservation. The amount of the cancellation fee is calculated as a percentage of the total price stated in the Reservation. In the event of such termination or withdrawal:

- 14 days before and on the day of arrival, the cancellation fee is 100% of the total stay
- 100% of the total price upon arrival.

6.3 Termination and withdrawal must be in writing and must be delivered to the other party. The accommodation contract is canceled on the day when the written notice or withdrawal was delivered to the other party.

6.4 When determining the number of days remaining until the day of boarding for the purpose of calculating the amount of the cancellation fee, the day when the written notice or withdrawal to the other party is delivered shall be included in this number, but the day of boarding is not included.

6.5 In the event that the Client does not appear at the accommodation on the day of accommodation and / or does not use the booked number of days of accommodation and / or the ordered service according to the Reservation without fault of the Accommodation Provider, the Client is not entitled to any financial and / or other compensation and / or provision accommodation or services in relation to the landlord and the landlord are entitled to 100% of the total price of accommodation and services stated in the Reservation.

6.6 In the event that the client does not appear for the accommodation and services and if it is within the meaning of par. 2.4 Article II. of these GTC on:

A. Confirmed and Non-Guaranteed Reservation – the Accommodation Provider is entitled to cancel the Reservation in vain by 18:00 (eighteen o'clock) on the day of arrival in the Reservation. of these GTC and the landlord is entitled to provide accommodation and / or service to another client of the landlord.

B. Confirmed and Guaranteed Reservation – the Accommodation Provider is entitled in vain expiration of 10 am (10 am) on the day following the day of commencement of accommodation specified in the Reservation; loses the right to provide accommodation and services according to the Confirmed Reservation with the consequences according to par.

6.7 After effective termination or withdrawal from the contract, the landlord is obliged to return to the client all the services received from him after offsetting the cancellation fee or other performance under the contract, unless the total amount paid by the client in accordance with these GTC has been exhausted, up to 14 days after delivery of this notice or withdrawal from the contract. In the event that the received performance from the client, or if the client has agreed cancellation fee insurance, the performance by the Insurer is not sufficient to pay the cancellation fee or other performance under the contract, the client is obliged to without undue delay after the effective termination of the contract to remit the amount due to the bank landlord's account.

6.8 The Accommodation Provider is entitled to withdraw from the contract in cases where the Client substantially breaches the obligations stipulated in the Contract, these GTC and / or the legal regulations of the Czech Republic. The landlord is entitled to terminate the contract without notice before the expiry of the agreed period in the event that the client and / or persons accompanying him despite the warning grossly violate their obligations arising from the contract, these GTC, accommodation or other operating rules of the landlord or legal regulations of the Czech Republic or good manners. If such accommodation is terminated or terminated, the client is obliged to pay the landlord a cancellation fee in accordance with these GTC.

6.9 Withdrawal or termination of the Contract shall not affect the right of the Accommodation Provider to pay the total price stated in the Reservation, eventually the cancellation fee, the rights of the Parties to compensation for damage arising from the breach of the contractual obligation or arrangements which, due to their nature, are to bind the Parties even after the termination of the Contract.

Article VII.

Client's rights and obligations

7.1 The client's basic rights are primarily:

- the right to provide ordered and paid accommodation and services to the extent and under the terms of the Reservation.
- the right to provide information concerning the accommodation and services offered and provided by the landlord.
- the right to terminate the contract at any time without notice or withdraw from the contract due to a substantial breach of the accommodation provider's obligations or to cancel the use of the ordered service under the conditions specified in these GTC, the contract or legal regulations of the Czech Republic.
- the right to notify the Landlord in writing that another person will participate in the accommodation and / or the use of the services listed in the Reservation on condition that such notice will also be a statement from that person (new client) that he / she agrees with the accommodation, services and their price specified in Booking and meeting all conditions to participate in accommodation and service if required. The original and new clients are jointly and severally liable for payment of the total price stated in the Reservation and administrative or other costs incurred by the landlord in connection with the change of client.
- the right to complain about incorrectly or poorly provided accommodation or services and their settlement in accordance with these GTC.
- the right to the protection of personal data and other data relating to the client and passengers.

7.2 The principal obligations of the client are in particular:

- the obligation to fill in the Order, any enclosed forms necessary for providing accommodation and services and submit the necessary documents for identification of the client and passengers (valid identity card, valid passport) and, if necessary, to notify the change of these data.
- fill in and sign the registration card when registering for accommodation.
- the obligation to report to the landlord the possible participation of foreign nationals.
- the obligation to notify the accommodation provider of the change in the number of persons using the room and, if the accommodation provider agrees with this change, to enter them in the booked accommodation at the accommodation provider's reception and to pay the accommodation price for such non-listed persons according to the price list of the accommodation provider. In the case of exceeding the maximum number of persons allowed for a given room and / or breaching the obligation to report persons using the property not listed in the Reservation, the Landlord is entitled to withdraw from the contract for substantial breach and to declare the client, the person accompanying him and other persons from the accommodation or service this will void the entitlement to the provision of such accommodation and / or services in the Reservation, as well as the right to compensation for paid and unused accommodation and / or services.
- Obligation to pay to the Accommodation Provider the total price of accommodation and services in accordance with the payment conditions specified in the Reservation and in accordance with these GTC and prove its payment on the basis of the Accommodation Provider's call.
- the obligation to pay the landlord a cancellation fee in the cases specified in these GTC.

- the obligation to take over from the landlord the documents necessary for drawing accommodation and services.
- Obligation to come to the place of accommodation and / or services at the set time.
- the obligation to comply with the instructions of the Accommodation Provider's employees, accommodation and other operating rules of the Accommodation Provider issued for drawing and providing accommodation and services in the Mohelnice hotel. In case the client or persons accompanying him despite the warning grossly violate the obligations arising from the contract, these GTC or of the Accommodation Provider's Regulations, Legal Regulations or Good Manners, or violate the Program or the drawing of accommodation and services of other Accommodation Provider's clients, the Accommodation Provider is entitled to expel the Client and the person accompanying it from the Accommodation or Services (terminate the Contract without notice); to provide in the Reservation of said accommodation and / or services, as well as to claim compensation for paid and unused accommodation and / or services.
- the duty of the client and the persons accompanying him to behave in such a way that they do not disturb or limit the use of accommodation and / or services of other clients of the accommodation provider.
- Obligation to pay damages to the property of the Accommodation Provider, which he himself caused and / or persons accompanying him or other persons to whom he was guilty of having access to the property of the Accommodation Provider.
- Animals are allowed for fee.
- the client's obligation to pay the landlord the difference in the price after the discount specified in the Reservation if the client does not meet the conditions for providing the discount on the price of accommodation and / or services upon boarding the accommodation and / or before taking up services.
- the client (whether as a natural person or a legal entity) is responsible for compliance with the obligations arising from the contract, these GTC, accommodation and operating rules of the landlord and the legal regulations of the Czech Republic by the individuals specified in the Reservation Confirmation and / or accompanying.

7.3 More detailed regulation of rights and obligations includes accommodation and other operating rules of individual centers, which are publicly available to clients in individual centers.

Article VIII.

Complaints and out-of-court dispute resolution informatik

8.1 The Client is entitled to claim from the Accommodation Provider the quality of the accommodation and / or services provided if their quality or scope or other conditions do not correspond to the scope, quality and conditions specified in the Reservation. The Accommodation Provider undertakes without undue delay to find out the circumstances of the complaint and, in the case of a justified complaint, to ensure the correction of the defective condition or to provide the client with a discount. The Client is obliged to file a complaint with the Landlord without undue delay after finding the defective provision. Later claims will not be considered.

8.2 Information on Out-of-Court Settlement of Disputes - The entity competent for out-of-court settlement of disputes (ADR) between the operator and the client arising from the provision of accommodation and related services (consumer disputes) is pursuant to Section 20e (a). d) of Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection, as amended, Czech Trade Inspection, with its registered office at Štěpánská 567/15, 120 00 Prague

2, IČ 00020869, Internet address: <http://www.coi.cz/> n/ or another entity authorized by the Ministry of Industry and Trade.

Article IX.

Other provisions

9.1 Accommodation of the Client by the Accommodation Provider is possible at the earliest from 14:00 on the day stated in the Reservation as the first day of accommodation. The Client is obliged to hand over the cleared object on the last day of accommodation specified in the Reservation by 11:00 am / if not 500,- CZK will be charged /.

9.2 If the Landlord acquires a reasonable suspicion that the Client is using the Property in violation of the terms of the Reservation or in violation of the Accommodation or Operating Rules of the Accommodation Provider or contrary to public policy, the Landlord is entitled to enter the building and to check its use.

9.3 The Accommodation Provider shall not be liable for damages caused to the functionality of the client's electrical or electronic equipment, and for any errors or incorrect information provided by other persons about the events or services provided.

9.4 No parking area of the Mohelnice Hotel is not a guarded car park and the landlord does not provide any supervision of parked clients' vehicles and / or their accessories.

9.5 By ticking the box "I agree to receive commercial communications via electronic means pursuant to Act No. 480/2004 Coll. and processing of personal data for these purposes "in the booking form located on the website www.hotelkrokus.cz/en/ ((hereinafter referred to as "reservation form ") and its sending (or if the Order is not made via the website www.hotelkrokus.cz, then another express and the demonstrable manifestation of his will by the client:

(i) confirms that all personal data specified in the booking form (or any other verifiable manifestation of his will containing the required information, unless the Order is made via the website www.hotelkrokus.cz) is true and correct that he has been informed of his related rights with the administration and processing of his / her personal data, in particular that he / she has the rights under Sections 11, 12, 21 of Act no. No. 101/2000 Coll., on Personal Data Protection, as amended (hereinafter referred to as the "Personal Data Protection Act"), respectively. acquainted himself with the content of the Information [KB1] for the processing of personal data and commercial communications, which are available on the website www.hotelkrokus.cz,

(ii) gives prior consent to:

- o the processing of his / her personal data in accordance with the Personal Data Protection Act by the Landlord as an administrator, or other persons with whom the Landlord concludes the relevant contract under Section 6 of the Personal Data Protection Act, including making available and forwarding the provided data to these processors and persons under § 14 of the Personal Data Protection Act cooperating with the landlord on the basis of a contract, namely
 - o ♣ in the scope of the data, his / her name, surname, address, telephone number and e-mail address specified by him / her in the booking form (or any other verifiable manifestation of his / her will containing this information, unless the Order is made via the website www.hotelkrokus.cz) indefinite, respectively. until revocation or refusal of his consent, resp. expressing his / her disagreement with the use of electronic contact, which he / she stated in the booking form (or other demonstrable manifestation of his / her will containing this information, if the Order is not made via the website www.hotelkrokus.cz), in order to disseminate commercial communications within the meaning of the Services Act IS (ie sending commercial messages to the Client via electronic means by the Accommodation Provider and third parties referred to in the previous paragraph), which will include commercial communication concerning the

products, services, products and activities of both the Accommodation Provider and the third persons mentioned in the previous paragraph.

9.6 By ticking the box "I agree with the General Terms and Conditions" in the booking form and its sending (or if the Order is not made via the website www.hotelkrokus.cz, the Client expresses other express and verifiable manifestation of his / her consent with the GTC) that he / she has become acquainted with the content Information on the processing of personal data and commercial communications, which are available on the website www.hotelkrokus.cz and has been informed in accordance with the Personal Data Protection Act of their rights related to the administration and processing of their personal data.

[More about privacy](#)

Article X.

Final Provisions

10.1 These GTC in terms of Section 1751 et seq. of the Civil Code regulate the closing procedure, form the content and form an integral part of the accommodation contract concluded between the client and the landlord.

10.2 If a written form of legal action is required in these GTC, it shall be deemed to be in compliance with this form if legal action is taken by letter, fax or e-mail.

10.3 These GTCs may be supplemented and amended by the Landlord in an electronic and unlimited manner. In the event that such a change occurs, the new version of the GTC will be placed on the website of the Accommodation Provider www.hotelkrokus.cz/en/ and sent to the Client with whom the Reservation process is taking place. The change of these GTC becomes effective at the moment of its publication or delivery to the Client. In case of disagreement of the client with the published change in the GBC, the client is obliged to notify the landlord of this disagreement in writing within two days of the delivery of the change in the GBC. The relationship between the Client and the Accommodation Provider and the resulting mutual rights, obligations and conditions shall be governed by the GBC sent to him with the Reservation.

10.4 If any individual provision of these GTC is found invalid, it is fully separable from the other provisions of these GTC and such invalidity will have no effect on the validity and enforceability of any other provisions of these GTC.

10.5 In other matters not regulated by these GTC, the Client and the Landlord undertake to abide by the laws of the Czech Republic, by good manners and practices in the provision of accommodation services, and to resolve any disputes preferentially in a friendly manner.

10.6 These GTC come into effect on 1.11.2022.