

VOP – všeobecné obchodní podmínky

Hotel KROKUS v Peci pod Sněžkou

Účastníci smluvního vztahu:

- a) **Poskytovatel:** TheDay s.r.o., obchodní společnost, se sídlem Praha 1, Malá Strana, Nerudova 209/10, PSČ 118 00, IČ: 06902898, DIČ: CZ06902898, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 291013 (dále jen „**Poskytovatel**“), jako provozovatel hotelu KROKUS, v Peci pod Sněžkou 189, PSČ 542 21, CZ – Královéhradecký kraj,
- b) **Klient:** fyzická či právnická osoba, jako zájemce o poskytnutí níže uvedených Služeb pro Poskytovatele (dále jen „**Objednatel**“).

Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele, tj. společnosti TheDay s.r.o. (dále jen „**VOP**“) je v souladu s ustanovením § 1751 č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), úprava podmínek realizace ubytovacích a souvisejících služeb v hotelu KROKUS (dále jen „**Služby**“).

1. Smluvní vztah týkající se poskytnutí Služeb

Smluvní vztah týkající se ubytovacích a souvisejících služeb v hotelu KROKUS (dále jen „**Smlouva**“) je Klientem uzavřen těmito možnými způsoby:

- a) písemnou smlouvou uzavřenou mezi Poskytovatelem a Klientem
nebo
- b) na základě nabídky učiněné Poskytovatelem akceptované Klientem, s tím, že se za akceptaci nabídky Poskytovatele ze strany Klienta pokládá mimo jiné její písemné přijetí Klientem (za dostačující se pokládá i přijetí nabídky e-mailem) nebo úhrada jakékoli platby na zaplacení ceny Služeb poskytovaných na základě nabídky Poskytovatele ze strany Klienta nebo započítím využití Služeb poskytovaných na základě nabídky Poskytovatele ze strany Klienta,
nebo
- c) na základě objednávky učiněné Klientem akceptované Poskytovatelem, s tím, že se za akceptaci objednávky Klienta ze strany Poskytovatele pokládá její písemné přijetí Poskytovatelem (za dostačující se pokládá i přijetí objednávky e-mailem) nebo zahájení poskytování Služeb na základě objednávky Klienta ze strany Poskytovatele,
nebo
- d) přímo na místě v hotelu KROKUS, a to umožněním poskytování Služeb ze strany Poskytovatele a zároveň (i) uhrazením jakékoli platby na zaplacení ceny Služeb nebo (ii) započítím využití Služeb ze strany Klienta.

Poskytovatel není povinen poskytnout Klientovi jakékoli Služby ani plnit jakékoli povinnosti vůči Klientovi před uzavřením Smlouvy.

Poskytovatel není povinen, a to aniž by k tomu musel sdělovat jakékoli důvody, akceptovat objednávku Klienta.

VOP jsou nedílnou součástí všech ujednání mezi Poskytovatelem a Klientem týkajících se Služeb, pokud nejsou vztahy Poskytovatele a Klienta upraveny Smlouvou jinak. Uzavřením Smlouvy Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a dalšími podmínkami ubytování v hotelu KROKUS a uznává následující VOP za závazné pro všechna plnění související s předmětem VOP.

2. Ceny za Služby

Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech Poskytovatele (internetové stránky, prospekty apod.).

Pro Klienta, jako zákazníka je však závazná ta cena Služeb, která je uvedena v ubytovacím poukazu (dále jen „**Voucher**“), který je Objednateli zaslán Poskytovatelem elektronickou poštou (e-mailem). Pro rozsah smluvně sjednaných Služeb a cen je závazný jejich rozpis ve Voucheru.

3. Zrušení pobytu či změna jeho podmínek Poskytovatelem

Poskytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu, případně pobyt bez náhrady a jakékoliv finanční kompenzace pro Klienta zrušit.

4. Zrušení pobytu Klientem

Klient je oprávněn zrušit pobyt na základě Smlouvy (uzavřené jakýmkoli ze způsobů uvedených v bodu 1. těchto VOP) kdykoliv před sjednaným počátkem ubytování, a to výlučně za níže uvedených podmínek. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou podobu (e-mail odeslaný Klientem na e-mailovou adresu Poskytovatele hotel@hotelkrokus.cz s doručenkou dokládající jeho doručení). Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání e-mailu.

Pokud ze Smlouvy či z těchto VOP nevyplývá výslovně jinak, tak je Klient povinen uhradit za zrušení pobytu na základě Smlouvy ve prospěch Poskytovatele storno poplatků. Storno poplatky jsou upraveny Poskytovatelem a oznámeny Klientovi spolu se zasláním Voucheru a řídí se příslušnou Smlouvou, případně zvláštní cenovou nabídkou Poskytovatele vztahující se k příslušné Smlouvě.

Pokud Poskytovatel nestanoví v rámci konkrétní Smlouvy jinak, tak jsou podmínky při zrušení pobytu ze strany Klienta tyto:

- při zrušení pobytu Klientem 10 dní před sjednaným počátkem ubytování a později – storno poplatků ve výši 100 % z ceny objednaných Služeb,
- při ubytování sjednaném s nevratnou zvýhodněnou sazbou ceny Služeb – nevratné storno v plné výši platby za rezervaci při zrušení pobytu Klientem, k němuž dojde kdykoli po uhrazení platby za rezervaci,
- při nezahájení pobytu Klientem (Klient nenastoupí na pobyt) – storno poplatků ve výši 100 % z ceny objednaných Služeb.

U skupin (ubytování ve třech pokojích a více) platí zvláštní storno podmínky, které jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavírané pro skupinové zákazníky. Nabídku týkající se ubytování pro skupinové zákazníky zasílá hotel KROKUS, resp. Poskytovatel na základě písemné poptávky ubytování ve třech a více pokojích.

Poskytovatel nebude účtovat Klientovi výše uvedené storno poplatky, pokud Klient nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů: úmrtí v rodině Klienta, hospitalizace Klienta nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění Klienta, povolávací rozkaz týkající se Klienta, živelná pohroma, to vše, pokud uvedená okolnost zcela brání využití Služeb. Výše uvedené skutečnosti je Klient povinen doložit Poskytovateli písemným dokladem nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku a zároveň nejpozději _ dní před sjednaným počátkem ubytování.

5. Platnost

Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy a též nabídky Služeb od Poskytovatele, objednávky Služeb od Klienta a Voucheru (ubytovacího poukazu). Pro skupinové pobyty mohou být sjednány jiné podmínky poskytování Služeb.

6. Platební podmínky

Klient je povinen uhradit cenu za Služby poskytnuté ze strany Poskytovatele, jež jsou specifikovány ve Smlouvě včetně těch, které byly objednány dodatečně. Klient se zavazuje předem poskytnout Poskytovateli zálohovou platbu ve výši 100 % z celkové ceny Služeb v termínu splatnosti stanoveném podle Smlouvy. Nebude-li záloha Klientem uhrazena ve sjednané výši a určeném termínu, vyhrazuje si Poskytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci, tj. od Smlouvy odstoupit a není povinen Klientovi Služby ani z částí poskytnout.

Standardně je cena za Služby hrazena Klientem vždy v plné výši předem, a to převodem na účet Poskytovatele (včetně úhrady platební kartou) nebo prostřednictvím platební brány nebo prostřednictvím třetí strany (zprostředkovatele ubytování – například Booking.com). Platba je považována za uskutečněnou až v okamžiku, kdy je připsána na účet Poskytovatele, jenž je uveden na daňovém dokladu (faktura). Po dohodě s Poskytovatelem má Klient možnost zaplatit cenu za poskytnuté Služby hotově či platební kartou.

Dostane-li se Klient do prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby, má Poskytovatel právo uplatnit po Klientovi vedle zaplacení dlužné částky také nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) až do úplného zaplacení dlužné částky a Klient je povinen tuto smluvní pokutu Poskytovateli uhradit.

Klientovi vzniká nárok na vrácení plateb uhrazených z jeho strany na zaplacení ceny Služeb pouze v případech výslovně uvedených v těchto VOP a v kogentních ustanoveních právních předpisů.

V případě, že již byla ze strany Klienta alespoň částečně uhrazena cena jím objednaných Služeb a následně dojde k naplnění a ze strany Klienta k řádnému prokázání některého z výše vymezených důvodů pro vrácení ceny Služeb, Poskytovatel vrátí Klientovi platby, které byly z jeho strany poskytnuty na úhradu cenu Služeb, na jejichž vrácení vznikne Klientovi nárok, a to:

- a) převodem na bankovní účet, ze kterého Poskytovatel příslušnou platbu obdržel, nebo
- b) převodem na bankovní účet platební karty, jejímž prostřednictvím byla Poskytovateli příslušná platba uhrazena, a to za předpokladu, že Služby byly objednány prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách www.hotelkrokus.cz nebo
- c) jiným způsobem, na kterém se Poskytovatel a Klient dohodnou.

7. Reklamacce

Reklamaci Služeb poskytnutých Poskytovatelem je Klient povinen uplatnit u osoby, jež podle Smlouvy za Poskytovatele řeší záležitosti související s poskytnutím Služeb podle Smlouvy, bezodkladně po zjištění nedostatků v místě jejich poskytnutí, tj. přímo v hotelu KROKUS, jako provozovně Poskytovatele, příp. v písemné (elektronické) formě. Nebude-li ze strany Klienta reklamacce uplatněna bez zbytečného odkladu, nemůže být jím uplatněná reklamacce následně uznána.

8. Jurisdikce a ochrana spotřebitele

Klient je oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu s Poskytovatelem týkajícího se poskytnutí Služeb mezi k určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 567/15
120 00 Praha 2, Nové Město
e-mail: adr@coi.cz
web: <https://adr.coi.cz>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupujícím 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 písm. j) OZ Klientovi (ubytovanému) jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování (tj. od Smlouvy), pokud ubytovací zařízení (hotel KROKUS, resp. Poskytovatel) poskytuje plnění k určitému datu nebo v určitém období.

9. Ostatní ujednání

Není-li Poskytovatel při vynaložení přiměřeného úsilí schopen dostát sjednaným podmínkám poskytnutí Služeb v důsledku zásahu vyšší moci, má bez dalšího právo od Smlouvy odstoupit, popř. podmínky poskytování Služeb podle Smlouvy přiměřeně změnit. Vyšší mocí se rozumí zejména válka, mobilizace, vnitřní nepokoje, konfiskace, stávka, výluha, poškození hotelu a jeho zařízení následkem živelných pohrom či při vnitřních nepokojích, vývozní a dovozní omezení, exploze, epidemie, provozní a dopravní narušení, nařízení a zásahy ze strany orgánů veřejné správy, omezení vyplývajících z právních předpisů, neudělení příslušného povolení, nedostatek materiálu, surovin či jiných zdrojů, včetně lidských zdrojů a pracovních sil zapříčiněný z jakýchkoli jiných důvodů než v důsledku porušení povinností Poskytovatele; v případě zásahu vyšší moci není Objednavatel oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli nároky na jakékoli sankce či jiné obdobné nároky.

Maximální celková výše náhrady škod, kterou bude povinen Poskytovatel uhradit ve prospěch Klienta a/nebo dalších osob v případě porušení povinností Poskytovatele podle Smlouvy a/nebo těchto VOP a/nebo právních předpisů činí 50 % z ceny Služeb sjednané podle příslušné Smlouvy, k níž se porušení povinností vztahuje, která bude řádně a včas uhrazena Klientem ve prospěch Poskytovatele, s tím, že uzavřením Smlouvy se Klient práva na náhradu škody v části přesahující tuto částku v plném rozsahu vzdává.

Za Poskytovatele je oprávněna vykonávat práva a plnit povinnosti podle Smlouvy a těchto VOP osoba, která je Poskytovatelem pověřena správou hotelu KROKUS.

Klient zajistí, že povinnosti Klienta uvedené v těchto VOP budou plnit též všechny osoby čerpající Služby na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.

Klient souhlasí s tím, aby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zpracovával, dále poskytoval třetím osobám a archivoval jeho osobní údaje, a to v rozsahu nezbytném pro plnění práv a povinností podle Smlouvy, těchto VOP a právních předpisů. Klient zajistí, že obdobný souhlas pro nakládání s jejich osobními údaji vyslovují též všechny osoby čerpající Služby na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.

Poskytovatel a Klient jsou oprávněni učinit oznámení podle Smlouvy a/nebo těchto VOP těmito jednotlivými způsoby:

- a) písemně doporučeným dopisem odeslaným druhé smluvní straně
nebo
- b) písemně osobním předáním druhé smluvní straně
nebo
- c) písemně datovou zprávou odeslanou do datové schránky druhé smluvní strany
nebo
- d) e-mailem.

V případě učinění oznámení ze strany Klienta způsobem uvedeným v ustanovení písm. d) shora, je Klient povinen nejpozději následující pracovní den po učinění oznámení učinit též písemné oznámení způsobem uvedeným v ustanovení písm. a) nebo písm. b) nebo písm. c) shora.

Právní vztahy Poskytovatele a Klienta vyplývající ze Smlouvy a vztahy neupravené v VOP se řídí právním řádem České republiky a právními předpisy platnými a účinnými na území České republiky, a to zejména příslušnými ustanoveními OZ s tím, že se vylučuje v maximálním možném rozsahu aplikaci ustanovení § 1740 odst. 3, § 1765, § 1793, § 1980, § 2327 a § 2330 OZ na právní vztahy vyplývající ze Smluv a též, že se vylučuje aplikace ustanovení § 1978 odst. 2 OZ na právní vztahy vyplývající ze Smluv, tj. na tom, že marné uplynutí dodatečné lhůty k plnění, poskytnuté s tím, že tato lhůta již nebude prodloužena, nemá za následek automatické odstoupení od Smlouvy.

Případné soudní spory mezi Poskytovatelem a Klientem vzniklé ze Smlouvy budou projednány a rozhodovány soudy na území České republiky s tím, že věc projedná a rozhodne věcně a místně příslušný soud.

Pokud se jakékoliv ustanovení těchto VOP stane nebo bude určeno jako neplatné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost nebo nevynutitelnost neovlivní platnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení těchto VOP.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti níže uvedeným dnem.

V Praze, dne 12. února 2025

The Day s.r.o.