

Všeobecné obchodní podmínky penzionu U Růže

1. Uzavření kupní smlouvy

1.1 Uvedené obchodní podmínky se vztahují na smlouvy o ubytování uzavřené v souladu s ust. § 2326 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi poskytovatelem služby ubytování – **Jaroslav Vaněk, IČO: 64212513**, se sídlem třída Karla IV. 610/21, 500 02, Hradec Králové provozujícím penzion U Růže a restauraci U Růže na adrese Pražská třída 71/123, 500 04 Hradec Králové - Kukleny (dále jen „provozovatel“), a objednatelem ubytovacích a dalších služeb (dále jen „objednatel“).

1.2 Veškeré smluvní vztahy s objednatelem jsou uzavírány v souladu s právním řádem ČR. Právní vztahy vysloveně neupravené smlouvou a obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Odesláním objednávky objednatel stvrzuje, že souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy, že byl předem informován o všech náležitostech smlouvy, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy a že s nimi souhlasí.

1.3 Smluvní vztah mezi provozovatelem a objednatelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany provozovatele telefonicky, emailem nebo pomocí objednávkového formuláře, případně zaplacením zálohy, pokud je vyžádána.

2. Cena a úhrada služeb

2.1 Cena služeb je uvedena na vybraném webovém rozhraní www.uruze.cz provozovatele a je konečná.

2.2 Úhrada za ubytování je možná dle smlouvy fakturou, platební kartou nebo hotovostní platbou. Objednatel hradí stanovenou částku za ubytování při příjezdu do penzionu. Pokud je individuálně sjednána platba přes fakturu, objednatel uhradí cenu dle sjednaných informací uvedených na faktuře.

3. Storno podmínky

3.1 Zrušení pobytu je nutné oznámit písemně e-mailem nebo poštou (o výši storno poplatku rozhoduje den dle podacího razítka pošty). Zruší-li klient pobyt nebo část pobytu po příjezdu nebo během pobytu, účtují se mu storno poplatky ve výši 100% z hodnoty objednaných služeb, nepodaří-li se ubytovateli obsadit uvolněný pokoj. Od 7 dnů před nástupem na pobyt 20% z celkové ceny. 7-0 dnů před nástupem na pobyt 50% z celkové ceny.

3.2 V případě předčasného ukončení ubytování ze strany objednatele bez zavinění ubytovatele, není ubytovatel povinen vrátit objednateli zaplacenou cenu ubytování ani z části. Objednatel bere na vědomí, že takto nevrácená část kupní ceny za předčasně zrušené ubytovací služby ze strany objednatele představuje nárok ubytovatele na náhradu škody dle ust. § 2330 odst. 2 občanského zákoníku. Pokud je smlouva o poskytnutí služeb uzavřena dálkovým způsobem, není objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytnutí služeb ubytování ve smyslu § 1837 písm. j) občanského zákoníku. Provozovatel umožňuje rezervaci ubytování zrušit za výše uvedených storno podmínek.

4. Reklamacce objednatele v postavení spotřebitele

4.1 Uplatnění reklamacce spotřebitelem

Pokud je objednatel spotřebitelem ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti) vztahuje se na vyřízení reklamacce příslušná zde rozepsaná právní úprava. V případě uplatnění reklamacce je vhodné, aby objednatel uplatnil svá práva z vadného plnění (reklamacce) bez zbytečného odkladu, nejlépe přímo u zástupce poskytovatele služeb v době pobytu, v místě konání pobytu, nejlépe při nástupu ubytování a využívání služeb tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud toto není možné, má objednatel právo uplatnit svá práva z vadného plnění i jiným prokazatelným způsobem. Reklamacce může objednatel uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamacce, obsahu a jaký způsob vyřízení reklamacce objednatel požaduje. Objednatel při uplatňování reklamacce uvede nejméně své jméno, příjmení, co je obsahem reklamacce a kontaktní informace spotřebitele pro vyřízení reklamacce. Pokud je to možné, je vhodné předmět reklamacce průkazně skutkově doložit. Současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamacce. Dle občanského zákoníku lze vadu služby vytknout do 6 měsíců.

4.2 Vyřizování reklamacce spotřebitele

Uplatní-li objednatel jako spotřebitel právo z vadného plnění služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je ubytovatel povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností vyřídit reklamacce a spotřebitele o tom informovat do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k případnému odbornému posouzení vady. Ubytovatel je povinen vydat objednateli reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacce. V protokolu uvede, kdy objednatel reklamacce uplatnil, osobní údaje objednatele, co je obsahem reklamacce (předmět reklamacce), jaký způsob vyřízení reklamacce objednatel požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamacce. Pokud se jedná o osobní předání, tak objednatel obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Jinak se za takové potvrzení považuje také emailová komunikace ohledně reklamacce.

4.3. Součinnost spotřebitele při vyřizování reklamacce

Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, zejména podat informace, případně předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí objednatel umožnit provozovateli nebo jeho zástupci přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamacce.

4.4 Způsoby vyřízení reklamacce spotřebitele

V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak ubytovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je objednatel písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce. Za takové písemné potvrzení se považuje také emailové vyrozumění. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ubytovatele nebo okolnosti, které jsou na straně objednatele, na jejichž základě objednatel zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené služby ubytovatele, nevzniká objednateli nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

5. Ochrana osobních údajů

Ubytovatel zpracovává osobní údaje objednatele v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Právním základem je plnění smluvních povinností, hájení oprávněných zájmů ubytovatele, dodržování zákonných povinností a souhlasu objednatele se zpracováním jeho osobních údajů. Účelem je rezervace a správa ubytování. Ubytovatel shromažďuje osobní údaje objednatele po dobu nezbytně nutnou a tyto údaje neposkytuje dalším osobám. Uzavřením smlouvy objednatel uděluje souhlas ke zpracování nezbytných osobních údajů.

6. Stížnosti a mimosoudní řešení sporů

Případné stížnosti a připomínky objednatele jako osoby, která není spotřebitelem, se vyřízení reklamace řídí obecně platnými právními předpisy a sjednanými podmínkami. Objednatel může své připomínky uplatnit na adrese info@uruze.cz. Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamace. Spotřebitelé se se svými stížnostmi mohou obracet rovněž na orgány dohledu a státního dozoru, Českou obchodní inspekci či Úřad pro ochranu osobních údajů. Spotřebitel má právo i na mimosoudní řešení případných sporů. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce - email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Obchodní podmínky jsou platné **od 29. 3. 2024.**