

Všeobecné obchodní podmínky
pro smluvní vztahy mezi Poskytovatelem – obchodní společností
Gastrocentrum Houdek s.r.o.
IČ 07715218
- a zákazníci – smluvními partnery Poskytovatele
pro účely ubytování v Penzionu u Chodského hradu v Domažlicích

Článek I.

Základní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky (dále též „obchodní podmínky“) upravují v souladu s § 1751 občanského zákoníku obsah práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a jeho zákazníky, dále též „Zákazník“, o ubytování v Penzionu u Chodského hradu na adrese náměstí Míru 67, Domažlice.

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem, kdy Poskytovatel potvrdí Zákazníkovi objednávku ubytování pro konkrétní termín prostřednictvím elektronické pošty, dále též „Den vzniku smlouvy“.

Nejpozději v emailovém potvrzení objednávky je Zákazník Poskytovatelem výslovně upozorněn:

- že má-li zájem využít ubytovací služby Poskytovatele, řídí se jejich poskytování těmito obchodními podmínkami
- že nesouhlas s těmito obchodními podmínkami představuje překážku pro poskytnutí ubytovací služby
- že souhlas s těmito obchodními podmínkami vyjádří Zákazník tím, že po poučení o závaznosti obchodních podmínek zahájí čerpání ubytovací služby v objednaném termínu.

Oddíl A – Obecná ustanovení o poskytování ubytovacích služeb,
dále též „Služba“

Článek II.

Dodací podmínky

II. 1: Uzavření smlouvy

Pokud Zákazník projeví zájem o Službu Poskytovatele, tj. kontaktuje Poskytovatele na některém z kontaktů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele s žádostí o rezervaci ubytování v Penzionu u Chodského hradu v Domažlicích, dále též „Penzion“, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu potvrdit Zákazníkovi dostupnost jím poptávané Služby.

Pokud je Služba v poptávaném termínu dostupná, potvrdí Poskytovatel rezervaci Zákazníka emailovou zprávou na elektronický kontakt, který pro ten účel Zákazník sdělil – tím dojde mezi stranami k uzavření smlouvy o ubytování, dále též „Smlouva“.

Není-li Služba v poptávaném termínu dostupná a Zákazník nezvolí jiný termín, k uzavření Smlouvy nedojde.

II. 2 Individuální požadavky

Jakékoliv individuální požadavky Zákazníka na poskytování plnění, která nejsou výslovně prezentována jako součást Služby na webových stránkách Poskytovatele, je Zákazník oprávněn poptávat telefonicky či emailem nejpozději 1 týden před zahájením čerpání Služby. Poskytnutí takto individuálně poptávaných plnění je na uvážení Poskytovatele; pro případ, kdy Poskytovatel individuální požadavky Zákazníka nad rámec standardního obsahu Služby schválí, stává se jejich zajištění pro Poskytovatele závazným až poté, kdy Zákazník potvrdí cenovou nabídku takových nadstandardních plnění.

II. 3 Zahájení Služby

1) Služba je zahájena okamžikem, kdy budou splněny následující podmínky:

- Zákazník se na základě Smlouvy (potvrzené rezervace) dostaví do recepcie Penzionu
- Poskytovatel poučí Zákazníka o obchodních podmínkách a o tom, že souhlas s obchodními podmínkami je předpokladem pro čerpání Služby
- Zákazník po poučení podle předchozí odrážky vysloví souhlas s obchodními podmínkami buď výslovně, nebo i mlčky tím, že předloží Poskytovateli svůj občanský či jiný průkaz k ověření své totožnosti.

2) V okamžiku splnění všech podmínek podle odst. 1, dále též „Zahájení Služby“, nastává splatnost odměny za Službu podle ceníku Poskytovatele uveřejněného na webových stránkách Poskytovatele – viz níže čl. III.

3) Zákazník bere na vědomí, že při zahájení Služby je povinen splnit na výzvu Poskytovatele povinnosti vyplývající pro účely ubytovacích služeb z platné právní úpravy a z obecních vyhlášek Města Domažlice vydaných v samostatné působnosti.

II. 4 Povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

- 1) Poskytovatel odevzdá Zákazníkovi ubytovací prostory ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
- 2) Poskytovatel udržuje ubytovací prostory v řádném technickém a hygienickém stavu a dbá na odstranění závad oznámených Zákazníkem v souladu s ubytovacím řádem bez zbytečných průtahů.

- 3) V zájmu péče o zákazníky probíhá v Penzionu výměna ručníků a osušek na denní bázi a výměna povlečení s frekvencí 1 za 7 dnů, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak.
- 4) Poskytovatel zajistí ve prospěch Zákazníků službu recepce každý den v době od 8.00 do 20.00. Mimo uvedený časový rozsah je Zákazník oprávněn využít k řešení mimořádných situací kontakt, který pro tyto účely obdrží při Zahájení služby.
- 5) Poskytovatel odpovídá za škodu pouze na těch věcech, které Zákazník vnese do prostor vyhrazených k ubytování, pokud škodu nezpůsobil Zákazník nebo osoba, která Zákazníka z jeho vůle provázela. Povinnost nahradit škodu se nevztahuje na vozidla, na věci ponechané ve vozidlech ani na živá zvířata.
- 6) Poskytovatel může ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností, porušuje-li Zákazník i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze Smlouvy, nebo dobré mravy.

II. 5 Povinnosti a odpovědnost Zákazníka

- 1) Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou ke splnění všech povinností Poskytovatele, které pro ubytovací služby vyplývají z platné právní úpravy a obecně závazných vyhlášek Města Domažlice.
- 2) Zákazník je povinen užívat ubytovací prostor a přijímat služby spojené s ubytováním řádně a v souladu s ubytovacím řádem.
- 3) Bez předchozího souhlasu Poskytovatele není Zákazník oprávněn provádět v ubytovacím prostoru žádné změny.
- 4) Zákazník je povinen odevzdat Poskytovateli ubytovací prostor po uplynutí sjednané doby ubytování ve stavu, v jakém jej převzal při zahájení Služby.

Článek III.

Odměna za poskytnutí Služby. Platební podmínky

III. 1 Výše Odměny

Výši odměny za poskytnutí Služby se určuje podle ceníku uveřejněného na webových stránkách Poskytovatele ke Dni vzniku smlouvy (viz čl. I výše).

Za každé živé zvíře se k základní odměně za ubytování účtuje samostatný poplatek.

Zákazník bere na vědomí povinnost uhradit poplatky vyplývající z aktuálně platných obecních vyhlášek Města Domažlice.

III. 2 Splatnost Odměny

Odměna je splatná v okamžiku Zahájení Služby – viz bod II. 3 výše.

III. 3 Platební podmínky

Odměnu je Zákazník oprávněn uhradit Poskytovateli při Zahájení Služby v hotovosti, popř. kartou prostřednictvím platebního terminálu.

Poskytovatel je oprávněn odepřít poskytování Služby do okamžiku plné úhrady odměny za poskytnutí Služby.

Článek IV.

Zrušení Smlouvy

- 1) Zákazník bere na vědomí, že Smlouva je podle platné právní úpravy výslovně vyloučena z okruhu spotřebitelských smluv, od kterých je Zákazník oprávněn odstoupit bez finančních postihů (viz § 1837 písm. j) občanského zákoníku).
- 2) Poskytovatel přiznává Zákazníkovi oprávnění zrušit Smlouvu bez jakékoliv finanční sankce nejpozději 3 týdny přede dnem, který Poskytovatel emailem potvrdil jako den nástupu k ubytování.
- 3) K oznámení o zrušení Smlouvy podle odst. 1 je Zákazník povinen využít emailový kontakt uveřejněný na webových stránkách Poskytovatele.
- 4) Bude-li oznámení o zrušení Smlouvy doručeno Poskytovateli na emailový kontakt uveřejněný na webových stránkách Poskytovatele později než 3 týdny přede dnem nástupu k ubytování, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli storno poplatku ve výši podle následujících pravidel:

počet dnů zbývajících od doručení oznámení o zrušení Smlouvy do dne nástupu k ubytování	výše storno poplatku
20 – 15 dnů	50% Odměny podle ceníku Poskytovatele
14 – 8 dnů	75% Odměny podle ceníku Poskytovatele
7 – 3 dny	90% Odměny podle ceníku Poskytovatele
2 dny a méně	100% Odměny podle ceníku Poskytovatele

Článek V Práva spotřebitele z vadného plnění.

V. 1 Definice vad Služby

Pokud poskytnutá Služba neodpovídá požadavkům Zákazníka podle Smlouvy, jedná se o vadné plnění.

V. 2 Odpovědnost Poskytovatele za vady/záruka

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi, že Služba v době jejího poskytnutí nemá vady.

V. 3 Nároky Zákazníka v souvislosti s vadami Služby

Zákazník je povinen informovat Poskytovatele písemně o vadách Služby bez zbytečného odkladu po jejich zjištění a v písemném oznámení o reklamaci Služby zároveň určit, který nárok vyplývající z odpovědnosti Poskytovatele za vady v souvislosti se zjištěnými vadami uplatňuje

Podstatné porušení Smlouvy:

Je-li reklamáce oprávněná a představuje-li zjištěná vada podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, je Zákazník oprávněn uplatnit následující nároky:

- odstranění vady bezplatnou nápravou Služby (je-li vada odstranitelná), nebo
- nebo
- přiměřenou slevu ze sjednané odměny, popř.
- odstoupení od Smlouvy.

Právo na odstoupení od smlouvy zákazník nemá, pokud neoznámí vadu zboží včas.

Nepodstatné porušení Smlouvy

Je-li reklamáce oprávněná a představuje-li zjištěná vada nepodstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, je Zákazník oprávněn uplatnit následující nároky:

- odstranění vady bezplatnou nápravou Služby (je-li vada odstranitelná), nebo
- přiměřenou slevu z ceny.

Společná ustanovení:

Neučí-li Zákazník volbu nároku v písemné reklamaci vady, je oprávněn určit způsob kompenzace vady Poskytovatel.

Poskytovatel se zavazuje vydat Zákazníkovi na požádání písemný protokol o průběhu reklamačního řízení.

Zákazníkovi přísluší náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z odpovědnosti za vady.

Neuplatní-li však právo na tuto náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba podle platného práva vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Poskytovatel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

V. 4 Spotřebitelské spory

Spotřebitelský spor z kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb je spotřebitel oprávněn řešit rovněž mimosoudně postupem podle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, tj. podáním návrhu na mimosoudní řešení u České obchodní inspekce (<http://adr.coi.cz>) – tzv. ADR-řízení.

K řešení spotřebitelského sporu lze rovněž využít platformu pro řešení sporů online; tato platforma je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článek VI Dárkové poukazy

- 1) Poskytovatel je oprávněn vystavit Zákazníkovi na jeho žádost dárkový poukaz pro účely čerpání ubytovacích služeb Poskytovatele v Penzionu podle individuálních požadavků Zákazníka.
- 2) Má-li Zákazník zájem o dárkový poukaz, požádá o jeho vystavení prostřednictvím emailových kontaktů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele.
- 3) **V žádosti o dárkový poukaz specifikuje Zákazník požadavky ohledně služeb, které mají být poukazem kryté, tj. typ pokoje v Penzionu, celková délka ubytování, případně doplňkové služby, a emailovou adresu, na kterou má být poukaz doručen.**
- 4) Poskytovatel je povinen vystavit dárkový poukaz podle požadavků Zákazníka bez zbytečného odkladu a doručit jej Zákazníkovi prostřednictvím elektronické pošty na jím sdělenou emailovou adresu spolu s údajem o ceně poukazu a s pokyny k platbě.
- 5) Zákazník je povinen uhradit cenu odpovídající poptávaným službám podle pokynů Poskytovatele uvedených v emailové zprávě podle odst. 4 nejpozději do 14 dnů ode dne doručení poukazu; nebude-li platba provedena řádně a včas, nevzniká Poskytovateli povinnost službu podle dárkového poukazu poskytnout.
- 6) Služby kryté dárkovým poukazem lze čerpat nejpozději do konce 12. kalendářního měsíce následujícího po doručení dárkového poukazu.

Článek VII

Zpracování a ochrana osobních údajů

VI. 1 Rozsah zpracovávaných osobních údajů zákazníků

Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel v rámci smluvního vztahu se Zákazníkem zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu: jméno a příjmení, adresa bydliště, dodací adresa, adresa elektronické pošty, telefonní číslo, číslo občanského průkazu či jiného průkazu totožnosti (v případě cizinců též kopie průkazu totožnosti).

Právním titulem ke zpracování těchto údajů je ve smyslu platné právní úpravy plnění smlouvy a oprávněné zájmy Poskytovatele a plnění právních povinností Poskytovatele.

VI. 2 Obchodní sdělení

Zákazník bere na vědomí, že podrobnosti elektronických kontaktů získané od zákazníků v souvislosti s dodávkami služeb Poskytovatele mohou být podle platné právní úpravy (zákon č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů) využívány za účelem zasílání obchodních sdělení týkajících se služeb, které Poskytovatel jako správce osobních údajů v rámci svého podnikání poskytuje, prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů. Výše popsané využití poskytnutých elektronických kontaktů může být kdykoliv odmítnuto jednoduchým sdělením odeslaným na kontaktní e-mailovou adresu – viz blíže informace o zpracování osobních údajů zveřejněné v rubrice „Ochrana osobních údajů“ v menu Poskytovatele na jeho webových stránkách

VI. 3 Zpracovatelé osobních údajů

Zpracováním osobních údajů Zákazníka může Poskytovatel pověřit třetí osobu jako zpracovatele.

Poskytovatel nebude předávat osobní údaje zákazníka bez jeho souhlasu žádné třetí osobě (s výjimkou státních orgánů při výkonu jejich pravomoci).

VI. 4 Forma zpracování osobních údajů

Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem, popř. též v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

VI. 5 Práva spotřebitele na úseku ochrany osobních údajů

Uzavřením Smlouvy s Poskytovatelem Zákazník:

a) potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů a

b) prohlašuje, že byl poučen o svých právech na úseku ochrany osobních údajů:

- i) právo požadovat bezplatně přístup k osobním údajům (článek 15 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, dále též „nařízení GDPR“)
- ii) právo na opravu osobních údajů (článek 16 nařízení GDPR)
- iii) právo na výmaz osobních údajů za podmínek podle článku 17 nařízení GDPR
- iv) právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů (článek 21 nařízení GDPR)
- v) právo podat stížnost u Úřadu na ochranu osobních údajů (článek 77 nařízení GDPR)
- vi) právo na omezení zpracování osobních údajů (článek 18 nařízení GDPR)

Ad iv) výše:

Pokud by se Zákazník domníval, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu se zákonem, může vznést námitku proti zpracování osobních údajů; je-li taková námitka oprávněná, Poskytovatel jako správce osobních údajů odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li Poskytovatel námitce, má zákazník právo stížnosti u dozorového úřadu (ÚOOÚ).

Oddíl C – Společná ustanovení

Článek VII.

Závěrečná ustanovení

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a jeho zákazníky podléhá výlučně právu ČR.

Záležitosti, které tyto obchodní podmínky výslovně neupravují, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

V Domažlicích dne

Gastrocentrum Houdek s.r.o.
Dagmar Houdková, jednatel

Příloha č. 1 Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele – společnosti Gastrocentrum Houdek s.r.o.

Přehled údajů určených platnou právní úpravou ke sdělení Zákazníkovi (spotřebiteli) před uzavřením spotřebitelské smlouvy o ubytování:

- a) údaje o hlavních vlastnostech Služby v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku a povaze Služby,
- b) údaje o totožnosti Poskytovatele
- c) adresu sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty, případně i údaje o jiném prostředku on-line komunikace, který podnikatel též poskytuje za účelem rychlé a účinné komunikace a který spotřebiteli umožňuje uchovat písemnou komunikaci s Poskytovatelem v textové podobě, včetně data a času jejího uskutečnění; v případě, že Poskytovatel jedná za jiného podnikatele, také údaje o jeho totožnosti a sídle,
- d) adresu provozovny, pokud se liší od adresy sídla, a v případě, že Poskytovatel jedná za jiného podnikatele, také adresu, na niž může spotřebitel zaslat stížnost,
- e) celkovou cenu a náklady na dodání podle § 1811 odst. 2 písm. c) a e) občanského zákoníku;
- h) způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění a případně pravidla vyřizování stížností,
- l) údaj, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy, je-li tomu tak, nebo údaj o tom, za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne,
- m) údaj o existenci práv z vadného plnění, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách,
- q) údaj o povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována, a o jejích podmínkách,
- s) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.