

Všeobecné obchodní podmínky a storno podmínky

Všeobecné obchodní podmínky ubytovacího zařízení provozovaných společností Hotel Belcredi s.r. o. (dále jen "Ubytovatel " nebo „Hotel“), IČO: 26976137, se sídlem Pohankova 34/8, 628 00 Brno zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka číslo 49176, upravují vzájemný smluvní vztah mezi Ubytovatelem a fyzickou osobou, která služby objednává (dále jen "Ubytovaný").

1. Úvodní ustanovení

Ubytování hosté se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem Hotelu Belcredi. Ubytovaný host přijímá ubytovací řád a tyto podmínky jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.

2. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při přechodném nájmu hotelových pokojů pro ubytování, rekreačních a jiných doprovodných služeb hotelů jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

3. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi Ubytovaným a Ubytovatelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany Hotelu. Ubytovatel se zavazuje poskytnout Ubytovanému pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a Ubytovanému vzniká závazek zaplatit Ubytovateli smlouvenou cenu dle ceníku nebo rezervačního systému, případně zaplatit stornovací poplatek v případě, že svou závaznou rezervaci zruší nebo jí využije jen zčásti.

4. Objednávka pobytu

- 4.1 Ubytovaný si objednává pobyt v Hotelu písemnou formou - poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním elektronického rezervačního formuláře na webových stránkách www.hotelbelcredi.cz, nebo telefonicky anebo osobně.
- 4.2 Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou:
 - Jméno a příjmení Ubytovaného, den a místo narození, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, e-mail); v případě právnických osob či fyzických osob podnikajících obchodní firma, IČO, DIČ, sídlo
 - Identifikace osoby (nebo osob), které má být služba poskytnuta - uvedení jména a věku (neuvede-li Ubytovaný v objednávce jinou osobu, které má být služba poskytnuta, považuje se za tuto osobu Ubytovaný) dále termín pobytu a kategorie ubytování a způsob úhrady cen služeb.
 - Jakákoli objednávka (rezervace) se stává závaznou okamžikem jejího písemného (e-mailového nebo potvrzení v rezervačním systému) potvrzení Ubytovatelem, pokud z potvrzení ubytovatele nevyplývá jiná podmínka závaznosti objednávky, např. zaplacení zálohy.
- 4.3 V případě, že objednávka učiněná Ubytovaným je neurčitá nebo neobsahuje všechny potřebné údaje či v případě jakýchkoliv požadavků ubytovatele souvisejících s objednávkou, je Ubytovaný povinen svou objednávku na základě výzvy Ubytovatele neprodleně doplnit. Pokud ubytovaný ve stanovené lhůtě na požadavky ubytovatele bezprostředně nereaguje považuje se objednávka za nepřijatou a tato nebude předmětem dalšího vyřizování.

- 4.4 Při závazné objednávce provedené přes rezervační systém může Ubytovatel po Ubytovaném požadovat předem složení nevratné zálohy ve výši 100% celkové ceny. Záloha bude použita na zaplacení ceny ubytování, případně na úhradu storno poplatku.
- 4.5 V případě nesplnění podmínek pro závaznou objednávku je Ubytovatel oprávněn objednávku jednostranně zrušit a informovat o této skutečnosti Ubytovaného.

5. Cena služeb

Ceny služeb poskytovaných Ubytovatelem v hotelu jsou uvedeny v aktuálním ceníku, na internetových stránkách Ubytovatele, v rezervačním systému a na ubytovacích internetových portálech. V cenách služeb není zahrnut poplatek (ubytovací, rekreační, atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou obce a Ubytovaný uhradí tento poplatek na recepci Ubytovatele. Změna služeb a cen v uvedených je vyhrazena.

6. Způsoby platby

- platba převodem v CZK na účet Ubytovatele. Veškeré platby musí být provedeny ve prospěch ubytovatele bez jakýchkoli srážek, tj. v plné výši objednaných služeb.
- platba v hotovosti na recepci hotelu
- platba platební kartou (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card)
- pobyt Ubytovaného lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě Ubytovatel uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli

Veškeré platby budou uskutečněny v českých korunách (CZK)

7. Základní práva a povinnosti Ubytovaného

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- právo kdykoliv před zahájením pobytu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku 9.
- právo na reklamaci vad
- povinnost poskytnout hotelu součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů
- v případě odstoupení od smlouvy je Ubytovaný povinen takové odstoupení od smlouvy Hotelu oznámit a zaplatit storno poplatek dle uvedených storno podmínek
- Ubytovaný je povinen užívat ubytovací prostor, jakož i společné prostory hotelu a přijímat služby s ubytováním spojené řádně a tak, aby ubytovateli nevznikala škoda.
- Bez výslovného písemného souhlasu Ubytovatele nesmí Ubytovaný v ubytovacím prostoru či kdekoliv v hotelu provádět jakékoliv změny ani stěhovat či přemísťovat nábytek či jakékoliv vybavení hotelu.
- Ubytovaný nesmí zřídit bez výslovného písemného souhlasu Ubytovatele užívací právo k ubytovacímu prostoru třetí osobě. Porušení této povinnosti ubytovaného se považuje za hrubé porušení povinností Ubytovaného, vyplývajících z uzavřené smlouvy.
- Reklamací je Ubytovaný povinen uplatnit u Ubytovatele písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho pracovního dne od zjištění nedostatku a tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém (tj. v hotelu). Reklamační musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamovaných nedostatků, okolnosti jejich zjištění a jejich projevu. Ubytovaný nemá právo na úhradu žádných nákladů spojených s uplatněním reklamacie. Ubytovatel vyřídí přijatou reklamací ve lhůtě odpovídající charakteru vytknutého nedostatku.

- Ubytováný zodpovídá ubytovateli za jakoukoli škodu, kterou způsobí úmyslně či neúmyslně v prostorách hotelu a jeho bezprostředním okolí on sám, a/nebo osoby s ním ubytované či zvířata, nebo host jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle ubytovaného využívají služeb hotelu. Ubytováný je povinen vzniklou škodu ubytovateli neprodleně nahlásit a tuto mu v plném rozsahu nahradit.
- Ubytováný je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou cenu za poskytnuté služby včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodu zvláštních služeb, které požadoval on sám nebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.

8. Základní povinnosti ubytovacího zařízení

- zabezpečit Ubytovanému pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy
- Ubytovatel je povinen poskytnout ubytovanému důležité informace k pobytu a nástupu na pobyt v hotelu. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit Ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
- Ubytovatel může ubytovanému resp. hostům poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro ubytovaného jako smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný.
- Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.

9. Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

- 9.1 Ubytováný má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemnou či ústní formou odstoupení (storno pobytu) oznámeno Ubytovateli. V případě závazné rezervace přes rezervační systém má Ubytovatel právo účtovat odstupné / stornopoplatky ve výši 100 % ceny ubytování.
- 9.2 Pokud Ubytováný jednostranně zruší část pobytu v průběhu pobytu nemá nárok na finanční náhradu. V tomto případě si Ubytovatel vyhrazuje možnost uplatnit storno podmínky připsáním na vrub hotelového účtu Ubytovaného ve výši 100 % z ceny nečerpaných služeb.

10. Zpracování osobních údajů

Viz samostatný dokument „Zpracování osobních údajů“

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.. 2023 a ruší všechny předchozí platné podmínky.
- 11.2 Ubytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP měnit a doplňovat. Případné změny a doplňky VOP se nebudou vztahovat na již uzavřené smlouvy.
- 11.3 Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno s) občanského zákoníku a § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992, na ochranu spotřebitele sděluje prodávající, že s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to na internetových stránkách www.coi.cz.

Zásady zpracování osobních údajů

1. Správce osobních údajů a subjekt údajů

Správce osobních údajů je společnost provozující tento web a rezervační službu. Subjektem údajů je fyzická osoba, která správci poskytla svoje osobní údaje na základě nájemní smlouvy, kupní smlouvy, servisní smlouvy či jiné smlouvy uzavřené se správcem. Subjektem údajů může být též fyzická osoba, jejíž osobní údaje správce získal z jiných zákonných zdrojů. Správce osobních údajů je společnost Hotel Belcredi s.r.o. IČO: 26976137, se sídlem Pohankova 34/8, 628 00 Brno (dále jen „Správce“), recepce @hotelbelcredi.cz, telefonní číslo: +420 776 386 624

2. Rozsah zpracování osobních údajů

Správce zpracovává osobní údaje v rozsahu, v jakém jsou mu poskytnuty subjekty údajů, nebo v jakém rozsahu je správce získá z jiných zákonných zdrojů. Jedná se o: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, místo podnikání, identifikační číslo, číslo platební karty daňové identifikační číslo, e-mail, telefon, podpis.

3. Účel zpracování osobních údajů

Správce zpracovává osobní údaje subjektů údajů za účelem splnění smlouvy uzavřené mezi subjektem údajů a správcem a to formou elektronických komunikačních prostředků na dálku, nebo písemnou formou, plnění právních povinností a za účelem přijetí a zpracování rezervace, informování o stavu objednávky, vyúčtování, doplnění informací spojených s rezervací a ubytováním.

4. Posouzení nezbytnosti zpracování

Správce dbá na ochranu soukromí subjektů údajů, a proto zpracovává pouze osobní údaje, které jsou nezbytně nutné pro stanovené účely zpracování.

5. Právní základ zpracování osobních údajů

Právním základem zpracování prováděného za účelem přímého marketingu je souhlas subjektů údajů se zpracováním osobních údajů (přihlášení k odběru newsletterů) nebo oprávněný zájem správce (získání elektronického kontaktu v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby správce dle zák. č. 480/2004 Sb.). V ostatních případech je právním základem zpracování splnění smlouvy, ochrana oprávněných zájmů správce (ochrana majetku, uplatnění práv ze smlouvy v soudním řízení apod.) a splnění právní povinnosti.

6. Doba zpracovávání osobních údajů

V případě osobních údajů zpracovávaných za účelem splnění smlouvy správce zpracovává osobní údaje po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu dalších 10 let, a to s ohledem na délku promlčecí lhůty u náhrady škody či újmy. V případě zpracování za účelem splnění právní povinnosti správce zpracovává osobní údaje po dobu stanovenou právními předpisy. V případě osobních údajů zpracovávaných na základě souhlasu subjektu údajů správce zpracovává osobní údaje po dobu 10 let, nebude-li souhlas se zpracováním osobních údajů do té doby odvolán. Tím není dotčena povinnost správce zpracovávat osobní údaje po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

7. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Jestliže subjekt údajů udělil správci souhlas se zpracováním osobních údajů, může svůj dobrovolně udělený souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli bezplatně odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Odvolání souhlasu též nemá vliv na

zpracování osobních údajů, které správce zpracovává na základě jiného právního základu, než je souhlas (tj. zejména je-li zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, právní povinnosti či z jiných důvodů uvedených v platných právních předpisech).

8. Přístup k osobním údajům

K osobním údajům subjektů údajů má přístup správce a případně též třetí osoby - příjemci, kteří poskytují vhodné záruky a jejichž zpracování splňuje požadavky dle platných právních předpisů a které zajišťuje náležitou ochranu práv subjektů údajů.

Veškerá výše popsaná práva můžete uplatňovat osobně na recepci našeho hotelu, kde pověřený zaměstnanec ověří Vaši totožnost podle příslušného dokladu totožnosti a bude Vám současně sdělen termín vyřízení Vaší žádosti. Pokud si přejete uplatnit svá práva elektronicky, můžete žádost zaslat na emailovou adresu recepce@hotebelcredi.cz a e-mail opatřete platným elektronickým podpisem, který je pro nás dostatečným důkazem o totožnosti žadatele, anebo vlastníte-li datovou schránku, můžete žádosti zaslat do naší datové schránky ID: **p5dsvd9**

Správce dále provozuje dohledové kamery ve veřejných prostorech hotelu. Tyto kamery provozuje naše správce, aby bylo zajištěno bezpečí hostů a také Vašeho majetku. Prostory monitorované kamerovým dohledem, jsou řádně označeny. Zaměstnanci hotelu Vám na požádání poskytnou bližší informace o kamerovém systému.