

Obchodní a storno podmínky společnosti Hotel Lucia, s.r.o.

Společnost:

obchodní firma: **Hotel Lucia, s r.o.**
sídlo: Pobežní 394/12, Karlín, 186 00 Praha 8
IČ: 247 22 600
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 168861
tel. číslo: (+ 420) 381 582 123
e-mail: info@hotellucia.cz
web: www.hotel-lucia.cz

(dále jen „**Ubytovatel**“) tímto vydává ve smyslu ust, § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), tyto Obchodní a storno podmínky (dále jen „**OSP**“):

1. Povaha OSP

- 1.1 Tyto OSP tvoří nedílnou součást každé smlouvy o ubytování, kterou Ubytovatel uzavírá se svými zákazníky za účelem jejich ubytování na ujednanou dobu ve své provozovně Hotel Lucia, na adrese třída Čs. armády 598, 391 81 -Veselí nad Lužnicí I. (dále jen „**Hotel**“). Tyto OSP tvoří rovněž součást jakékoli jiné smlouvy uzavírané Ubytovatelem se zákazníky, kteří působí jako zprostředkovatelé ubytovacích služeb (cestovní kanceláře, cestovní agentury, apod.), jejichž účelem je zajištění ubytování u Ubytovatele pro jejich klienty, a to včetně smlouvy rámcové, pokud byla uzavřena.
- 1.2 Ubytovatel se může se zákazníkem dohodnout na vyloučení použití těchto OSP pro konkrétní případ anebo na určitých ujednáních odchylných od těchto OSP. Takováto dohoda může být uzavřena pouze v písemné formě. V případě odchylných ujednání mají ustanovení smlouvy před těmito OSP přednost.
- 1.3 Aktuální znění těchto OSP je k dispozici na internetových stránkách Ubytovatele www.hotel-lucia.cz
- 1.4 Není-li dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena potvrzením písemné, faxové, elektronické, internetové, telefonické či datové objednávky zákazníka ze strany Ubytovatele. Odesláním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s aktuálním zněním těchto OSP a že s nimi bez výhrad souhlasí.
- 1.5 Ubytovatel je oprávněn jednostranně změnit OSP vždy s účinností k 1. dni příslušného kalendářního měsíce, přičemž nové znění OSP musí být zároveň nejpozději 1. den předchozího kalendářního měsíce uveřejněno na webových stránkách www.hotel-lucia.cz. Byla-li se zákazníkem uzavřena rámcová smlouva zavazující strany dlouhodobě k opětovným plněním stejného druhu s odkazem na tyto OSP, je tento povinen se vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního měsíce na webových stránkách www.hotel-lucia.cz seznámit s aktuálními verzemi OSP a jejich případnými plánovanými změnami. Takový zákazník je oprávněn změnu OSP písemně odmítnout, přičemž toto odmítnutí musí být Ubytovateli doručeno nejpozději 5 dní před plánovanou účinností nové verze OSP. Toto odmítnutí změny OSP se považuje za výpověď rámcové smlouvy ze strany zákazníka, přičemž rámcová smlouva bude v takovém případě

ukončena k poslednímu dni platnosti původní verze OSP. Změnou OSP nebo výpovědí rámcové smlouvy nebudou dotčeny jednotlivé již uzavřené smlouvy o ubytování, které se budou i nadále řídit dosavadním zněním OSP

2. Ceny a služby

- 2.1 Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech Ubytovatele (internetové stránky, prospekty, apod.). Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v ubytovacím poukazu (dále jen „**voucher**“). Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis ve voucheru. Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu.
- 2.2 V případě prodlení s úhradou kupní ceny je zákazník povinen zaplatit Ubytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, pokud se s Prodávajícím nedohodne jinak. Zákazník je dále povinen uhradit Ubytovateli i veškeré související výdaje za upomínku, inkaso a náklady právního zastoupení.

3. Zrušení pobytu zákazníkem

Zákazník je oprávněn zrušit objednávku kdykoliv před svým příjezdem, resp. před sjednaným dnem začátku ubytování (dále jen „**datum příjezdu**“). Zrušení pobytu může být provedeno pouze elektronicky, a to e-mailem zaslaným s doručenkou na adresu: rezervace@hotellucia.cz. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání e-mailu.

Storno poplatky při zrušení pobytu:

- méně jak 30 dní před datem příjezdu - 50% storno poplatek z ceny objednaných služeb;
- méně jak 7 dní před datem příjezdu - 100% storno poplatek z ceny objednaných služeb;
- při nedojezdu (nenastoupení na pobyt) - 100% storno poplatek z ceny objednaných služeb.

U větších skupin mohou být sjednány individuální storno poplatky.

Ubytovatel nebude účtovat zákazníkovi výše uvedené storno poplatky, pokud nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů:

- úmrtí v rodině,
- hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny,
- vážné onemocnění,
- povolávací rozkaz,
- živelná pohroma.

Výše uvedené skutečnosti je zákazník povinen doložit písemným dokladem Ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem. Proávající vrátí kupujícímu přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

4. Ochrana osobních údajů

Ubytovatel jako správce osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) zpracovává osobní údaje získané od zákazníků (fyzických osob), příp. zaměstnanců, zástupců apod. právnických osob v rámci jednání o uzavření a plnění smlouvy o ubytování či rámcové smlouvy v souladu s pravidly stanovenými v GDPR a v souladu s těmito OSP.

Předmětem zpracování osobních údajů Ubytovatelem jsou osobní údaje zákazníků, a to zejména: (i) identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození, bydliště), (ii) kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa a tel. spojení), (iii) údaje v nezbytném rozsahu pro dodání služeb nebo uhrazení ceny dle příslušných smluv o ubytování nebo rámcových smluv a (iv) další údaje požadované zákonem č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, v platném znění, a zákonem č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, v platném znění.

Osobní údaje zákazníků bude Ubytovatel zpracovávat v rozsahu nezbytném pro plnění svých povinností dle Smlouvy, výkon svých práv, plnění zákonných povinností a související komunikace se zákazníky. Ubytovatel může zpracovávat kontaktní osobní údaje zákazníků také za účelem zasílání obchodních nabídek, newsletterů a obdobných obchodních sdělení. Ubytovatel bude zpracovávat osobní údaje zákazníků po dobu trvání obchodní vztahu a po dobu odpovídající stanoveným účelům zpracování.

V souvislosti se zpracováním osobních údajů zákazníků dle smlouvy o ubytování a/nebo rámcové smlouvy Ubytovatel prohlašuje, že (i) bude zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky GDPR; (ii) umožní zákazníkům výkon jejich práv dle GDPR; (iii) zajistí mlčenlivost osob zpracovávajících osobní údaje.

5. Rozhodné právo a řešení sporů

Smlouvy uvedené v článku 1.1 těchto OSP se řídí českým právem, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

6. Mimosoudní řešení sporů

6.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

6.2 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

6.3 Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Pípadná neúčinnost či neplatnost jakéhokoliv ustanovení rámcové dohody (byl-li sjednána), smlouvy či těchto OSP nemá za následek jejich celkovou neúčinnost nebo neplatnost.
- 7.2 Zákazník není oprávněn použít k započtení proti pohledávkám Ubytovatele za zákazníkem vzniklým na základě smluv uvedených v článku 1.1 těchto OSP své pohledávky za Ubytovatelem bez předchozího písemného souhlasu Ubytovatele. Zákazník není dále rovněž oprávněn postoupit svá práva a/nebo převést své povinnosti z těchto smluv, ani postoupit tyto smlouvy na jakoukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Ubytovatele.

8. Účinnost

Tyto OSP nabývají účinnosti dnem 25.5.2018