

Všeobecné obchodní podmínky

I.

Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydány dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

Matamido s.r.o.

IČ: 21774498

DIČ: CZ21774498

se sídlem: Tržní 778/1, 405 02 Děčín IV - Podmokly

zapsané u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C vložka 52364

kontaktní údaje: Martina Juhnová

e-mail: info@hotelformule.cz

telefon: 608452440

web: www.hotelformule.cz

(dále jen „**prodávající**“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese www.hotelformule.cz (dále jen „**internetový obchod**“).

3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

4. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém, anglickém a německém jazyce.

II.

Informace o zboží a cenách

1. Informace o službách, včetně uvedení cen a jejich hlavních vlastností, jsou uvedeny u jednotlivé služby v katalogu internetového obchodu. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty, všech souvisejících poplatků a nákladů za vrácení služby. Cena služby zůstává v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.

2. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně této služby.

3. Případné slevy z kupní ceny služby nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.
4. Služba ubytování pro kupujícího musí být poskytnuto ve standardech odpovídající hodnocení kategorie Hotel ** klasifikováno dle Hotel Stars.

III.

Objednávka a uzavření kupní smlouvy

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.
2. Kupující provádí objednávku služby vyplněním objednávkového formuláře.
3. Při zadávání objednávky si kupující vybere službu, typ ubytování, způsob platby, počet nocí a typ rezervace.
4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku kupující odešle prodávajícímu kliknutím na tlačítko dokončit poté, co vybral zákazník vybral možnost rezervace v ubytování. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.
5. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na e-mailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení se považuje za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení je také zálohová faktura nebo faktura na ubytování, dle výběru možnosti platby či typu ubytování. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky prodávajícím na e-mailovou adresu kupujícího.
6. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách.
7. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné.
8. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny služby v internetovém obchodě nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu službu za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že kupujícímu bylo zasláno automatické potvrzení o obdržení objednávky podle těchto obchodních podmínek. Proávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na e-mailovou adresu prodávajícího.

IV.

Platební podmínky

1. Platební metoda je zvolena při výběru služby především ubytování, a to v závislosti na délce ubytování, době předcházející před začátkem ubytování a aktuální nabídce. V případě výběru možnosti platby v hotovosti je kupní cena splatná před začátkem využití služby ubytování. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná dle vystavené faktury, zpravidla do 14 dnů od vystavení faktury, pokud není uvedeno jinak. Výjimkou je využití služby v dřívější době než 14 dnů od vystavení faktury. Při úhradě platební kartou, tj. pomocí platební brány online je částka splatná ihned. V závislosti na výběru typu ubytování je k platbě zasílána částka k úhradě za celou službu nebo jen částečné vyúčtování. V tomto případě kupující postupuje podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněním okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.

V.

Odstoupení od smlouvy

1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit v případě, že se nejedná o nevratnou cenovou nabídku.
2. 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.
3. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – ve většině případech fakturu nebo prodejku v případě úhrady na místě při počátku využití služby. Daňový doklad je buď odeslán na e-mailovou adresu kupujícího, kterou uvedl ve své objednávce nebo je předán kupujícímu osobně při provedení platby.
4. Storno podmínky při zrušení pobytu s možností vrácení peněz:
 - **Zrušení zdarma 14 dní před příjezdem**
 - **30 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **14 dní před příjezdem** (CEST)
 - **100 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **1 den před příjezdem** (CEST)
5. Storno podmínky při zrušení nevratné rezervace:

Ubytování prodávané za nejvýhodnějších podmínek nevratné ceny. Na tento tarif se nevztahuje vrácení peněz za stornování objednávky ubytování či služby ani jeho změnu.
6. Zákazník je oprávněn zrušit objednávku kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou podobu (email s doručenkou) na adresu info@hotelformule.cz. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání emailu. 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. U nevratné ceny není možné vrácení peněz za zrušenou rezervaci, ve výše uvedených skutečnostech je však možné hostovi povolit změnu termínu ubytování.

7. Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí objednávky ubytování a ubytovacího poukazu (voucheru) a zákazník s těmito podmínkami při dokončení objednávky souhlasí.

8. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu, pokud to není v souladu se storno podmínkami.

9. Proávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu nedostupnosti služby, nebo když se objeví překážka v provozu prodávajícího, která znemožní poskytnutí služby kupujícímu. Proávající o této skutečnosti bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím e-mailovou adresy uvedené v objednávce a vrátí do 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky, které prodávající od kupujícího získal.

VI.

Práva z vadného plnění

1.V případě, že je kupující nespokojen se zakoupenou službou musí o tom neprodleně informovat pověřenou osobu na recepci hotelu nebo kontaktovat prodávajícího na e-mailové adrese info@hotelformule.cz . Vyhodnotí-li prodávající, že poskytnutá služba neodpovídá standardům, kterým se zavázal při oficiální jednotné klasifikaci ubytovacích zařízení nabídne kupujícímu kompenzaci.

2.Výše kompenzace bude prodávajícím vypočtena dle odpovídající chybějící kvalitě.

3.Za vadné plnění nelze hodnotit kvalitu počasí, ovzduší a jiné vlivy, které prodávající není schopen ovlivnit.

VII.

Osobní údaje

1.Všechny informace, které kupující při spolupráci s prodávajícím uvede jsou důvěrné a bude s nimi i takto zacházeno. Pokud kupující nedá prodávajícímu písemné svolení, údaje o kupujícímu nebude prodávajícím jiným způsobem než za účelem plnění ze smlouvy používat, vyjma e-mailové adresy, na kterou mohou být zasílána obchodní sdělení, neboť tento postup umožňuje zákon, pokud není vysloveně odmítnut. Tato sdělení se mohou týkat pouze obdobného nebo souvisejícího zboží a lze je kdykoliv jednoduchým způsobem (zasláním dopisu, e-mailu) odhlásit.

2. Prohlášení o Ochráně osobních údajů

Prosíme, věnujte čas přečtení informací o ochraně osobních údajů.

Proč shromažďujeme informace?

Informace jsou shromažďovány s cílem usnadnit proces rezervace mezi zákazníkem a poskytovatelem ubytovacích služeb. Nabídnout Vám další služby tam, kde dáváte souhlas k takovým nabídkám nebo nám pomohou zlepšit tento proces pro budoucí použití.

K jakým účelům shromažďujeme informace?

- Průběh nebo podpora činnosti rezervačního procesu
- Proces dobrovolné registrace zákazníka k odběru newsletteru
- Statistické používání systému k jeho možnému vylepšení
- Není žádné jiné použití shromážděných informací, především informace nejsou nikdy předány bez souhlasu třetím stranám

Kdo má přístup k některým nebo všem shromážděným informacím?

- Poskytovatel ubytovacích služeb, u kterého se bude realizovat Vaše rezervace
- Poskytovatel webových stránek a rezervačního formuláře
- Instituce, které k tomu mají oprávnění

Jaký přístup garantujeme našim návštěvníkům ke shromážděným informacím, které se jich týkají?

Přístup ke všem shromážděným informacím je umožněn kdykoliv na požádání

Pokud jste přesvědčeni, že naše webové stránky nebo systémy shromáždily nesprávné informace nebo chcete jakékoliv informace rozporovat, prosíme, kontaktujte nás.

Podmínky Cookies

Co jsou Cookies?

Soubory cookie jsou malé soubory, které ukládají informace ve Vašem prohlížeči a běžně slouží k rozlišování jednotlivých uživatelů. Osoba uživatele však není na základě těchto informací identifikovatelná.

K čemu soubory Cookies používáme

- ke správné funkčnosti našich stránek, aby bylo možné dokončit proces rezervace s co nejmenšími obtížemi.
- při zjišťování, které stránky a funkce používají návštěvníci nejčastěji.

Jaké soubory cookie používáme:

Soubory cookie používané na našich stránkách lze z hlediska jejich trvanlivosti rozdělit na dva základní typy. Krátkodobé tzv. „session cookie“ které jsou pouze dočasné a zůstávají uloženy ve Vašem prohlížeči pouze do té doby, než prohlížeč zavřete, a dlouhodobé tzv. „persistent cookie“, které zůstávají uloženy ve Vašem zařízení mnohem déle nebo dokud je ručně neodstraníte (doba ponechání souborů cookie ve vašem zařízení závisí na nastavení samotné cookie a nastavení vašeho prohlížeče).

Z hlediska funkce, kterou jednotlivé cookie plní, lze cookie rozdělit na:

- konverzní, které nám umožňují analyzovat výkon různých prodejních kanálů
- trackingové (sledovací), které v kombinaci s konverzními pomáhají analyzovat výkon různých prodejních kanálů
- remarketingové, které používáme pro personalizaci obsahu reklam a jejich správnému zacílení
- analytické, které nám pomáhají zvýšit uživatelské pohodlí našeho webu tím, že pochopíme, jak jej uživatelé používají
- esenciální, které jsou důležité pro základní funkčnost webu

Některé soubory cookie mohou shromažďovat informace, které jsou následně využity třetími stranami a které např. přímo podporují naše reklamní aktivity (tzv. „cookie třetích stran“).

Podle těchto údajů Vás však nelze identifikovat.

Cookies námi používané nám umožňují vylepšit naše webové stránky.

Jestliže nechcete přijímat cookies, můžete upravit nastavení vašeho prohlížeče. Funkce Nápoředy přímo ve vašem prohlížeči vysvětluje jak změníte toto nastavení. Můžete také navštívit www.aboutcookies.org, které obsahují komplexní informace o tom, jak spravovat soubory cookies v široké škále prohlížečů.

Prosíme berte na vědomí, že díky blokování cookies nemusíte být schopni plně využívat veřkeré funkce těchto webových stránek, zejména používání rezervačního systému k dokončení rezervace.

3. V souladu se zákonem č. 326/ 1999 Sb. a související novelou z 18.12.2015 zákon č.

314/2015 O pobytu cizinců ubytovatel musí vést domovní knihu, do které zapisuje osobní údaje zahraničních hostů v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, státní občanství, číslo občanského průkazu nebo cestovního pasu, číslo víza pokud je uvedeno v cestovním dokladě, počátek a konec ubytování, účel pobytu, adresu trvalého bydliště v zahraničí, adresu pobytu v ČR pokud ji cizinec má, podpis na předepsaném přihlašovací tiskopisu A6 ŘSCP č. 4/2015.

V souladu se zákonem č.565/1990 Sb. O místních poplatcích ubytovatel musí vést evidenční knihu, do které zapisuje osobní údaje hostů v rozsahu: jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu nebo místa trvalého bydliště v zahraničí, počátek a konec ubytování, účel pobytu, číslo občanského průkazu nebo cestovního dokladu hosta. Jakékoliv jiné konkrétnější údaje nad uvedený rozsah, jako např. jiná specifikace účelu pobytu, než je zákonem stanovený pojem „léčení nebo rekreace“ nebo datum narození a rodné číslo ubytovaného, ubytovatel ani obecni úřad bez souhlasu hosta do evidenční knihy uvést nemůže.

Ubytovatel musí výře zmíněná data na základě právního důvodu držet po dobu řesti let.

Vymazat je smí až po uplynutí této lhůty.

VIII.

Mimosoudní řešení sporů

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

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)

3. Prodávající je oprávněn k prodeji služeb 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.

IX.

Závěrečné ustanovení

1. Veškerá ujednávání mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránek, fotek, filmů a grafik, loga a dalšího obsahu je zakázáno kopírovat bez souhlasu prodávajícího.
3. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 11.6.2025.

Vypracoval: Martina Juhnová