



Zámek d'Este

Všeobecné obchodní podmínky zařízení - individuální zájemci

Úvodní ustanovení

Ubytování hosté se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem Zámku d'Este (dále jen „ubytovací zařízení“). Ubytovaný host (dále jen „klient“) přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.

Zámek d'Este

37804, CZ, Chlum u Třeboně - Jihočeský kraj

Každý klient je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je k dispozici na recepcích ubytovacích zařízení.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") ubytovacích zařízení provozovaných společností CASTLE D'ESTE INVEST S.R.O., IČO: **21874956**, se sídlem Chlum u Třeboně 1, 37804 Chlum u Třeboně, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 34486, upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností CASTLE D'ESTE INVEST S.R.O., a fyzickou osobou, která služby objednává (dále jen "klient").

Článek I. - Předmět smluvního vztahu

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

Článek II. - Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi klientem a ubytovacím zařízením vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany ubytovacího zařízení. Ubytovací zařízení se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi vzniká závazek zaplatit ubytovacímu zařízení smlouvenou cenu.



Článek III. – Objednávka pobytu, cena a platba

3.1 Objednávka pobytu

telefonicky:

+420 774 168 128

e-mailem:

rezervace@zamek-d-este.cz

prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách:

<https://www.zamek-d-este.cz/cs/>

3.2 Klient je povinen za ubytování a jím využitě další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny na základě stanovených cen dle ceníku nebo rezervačního systému.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny na příslušném webu

<https://www.zamek-d-este.cz/cs/>

Změna služeb a cen je vyhrazena.

3.3 Úhradu klientem objednaných a ubytovacím zařízením potvrzených služeb provádí klient v hotovosti, kreditní kartou nebo bankovním převodem ve formě zálohové platby a doplatku.

Úhradu objednaných služeb provádí klient před nástupem k pobytu do ubytovacího zařízení a to do data splatnosti.

Služby se považují za uhrazené dnem připsání platby na bankovní účet ubytovacího zařízení.

Výše záloh a časový rozvrh plateb v případě platby bankovním převodem je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

U pobytů je klient povinen při vzniku smluvního vztahu předem uhradit zálohu ve výši 100 % stanovené ceny nebo v jiné výši specifikované na dokladu, doplatek je



Zámek d'Este

klient povinen uhradit při ukončení čerpání služeb.

Pro vystavení dárkového poukazu je podmínkou zaplacení 100% ceny dárkového poukazu nejpozději do 5 dnů od jeho vystavení nebo v jiném termínu specifikovaném na vystaveném dokladu. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí po dobu trvání max. 1 rok od data vystavení, pokud není předem uvedeno jinak. V případě nevyčerpání hodnoty dárkového poukazu ubytovací zařízení zbývající částku dárkového poukazu v penězích nevyplácí.

Způsoby platby

Platba převodem:

Banka: Česká Spořitelna

Praha 4, Olbrachtova 1929/62, PSČ 14000

Č.ú.: 6583266309/0800

IBAN: CZ08 0800 0000 0065 8326 6309

BIC: GIBACZPX

Platba v hotovosti na recepcích hotelu:

Platba platební kartou (Visa, Maestro, EuroCard, MasterCard)

Pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli.

3.4 Dostane-li se klient do prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby, má ubytovací zařízení právo uplatnit po klientovi úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013.

3.5 Platby mohou být uskutečněny v českých korunách (CZK)



Zámek d'Este

Článek IV. - Základní práva a povinnosti klienta

4.1 Práva klienta:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- c) právo kdykoliv před zahájením pobytu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VI
- d) právo na reklamaci vad

4.2 Povinnosti klienta:

- a) poskytnout ubytovacímu zařízení 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
- b) bez zbytečného odkladu sdělovat ubytovacímu zařízení své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- c) převzít od ubytovacího zařízení doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení
- d) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy ubytovacímu zařízení oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek

Článek V. – Základní povinnosti ubytovacího zařízení

- a) poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu
- b) zabezpečit klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy
- c) v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta v souladu s těmito podmínkami nebo zákonem vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky

Článek VI. - Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Smluvní vztah je zrušen a



Zámek d'Este

účast stornována ke dni, kdy je písemnou formou odstoupení (storno pobytu) oznámeno ubytovacímu zařízení. V tomto případě má ubytovací zařízení právo účtovat odstupné / storno poplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny pobytu obdrží klient zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků).

Storno poplatky pro standardní rezervace: (vratné storno podmínky)

Standardní podmínky léto (květen-listopad):

- Zrušení standardní rezervace do 2 dnů před nástupem na pobyt zdarma.
- Klient hradí 100 % z ceny, pokud dojde k zrušení rezervace méně jak 2 dny před nástupem na pobyt.
- Klient hradí 100% z ceny v případě zkrácení pobytu v jeho průběhu a v případě nenastoupení k pobytu (No-Show)

Storno poplatky pro nevratné rezervace: (nevratné storno podmínky)

Potvrzená nevratná rezervace je platná, garantována a nelze ji stornovat

Klient hradí 100 % z ceny, pokud dojde k zrušení rezervace, zkrácení pobytu v jeho průběhu, a v případě nenastoupení k pobytu (No-Show)

Aktuální výše storno poplatků jsou uvedeny na příslušném webu

<https://www.zamek-d-este.cz/cs/>

Změna storno poplatků je vyhrazena.

Pokud klient svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpal některou z již uhrazených služeb, nemá nárok na finanční náhradu. V případě zrušení již objednaných služeb si ubytovací vyhrazuje možnost uplatnit storno podmínky připsáním na vrub hotelového účtu klientna za následujících podmínek: 100 % z ceny nečerpaných služeb (např. služby maséra, relaxační procedury), pokud dojde ke zrušení méně jak 24 hodin před jejich využitím.

Článek VII. – Zpracování 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 a/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



Zámek d'Este

- 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 jakékoli 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 dlouhodobě 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 její 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 Nápovědy přímo ve vašem prohlížeči vysvětluje jak změnit toto nastavení. Můžete také navštívit www.aboutcookies.org, které obsahuje 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 veškeré funkce těchto webových stránek, zejména používání rezervačního systému k dokončení rezervace.



Zámek d'Este

Článek VIII. – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

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. Česká obchodní inspekce vyřizuje návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Pro vyloučení pochybností žádné ustanovení těchto podmínek nevyklučuje možnost spotřebitele obrátit se svým nárokem na civilní soud.

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:

www.coi.cz. 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.

Článek IX. – Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 01. 06. 2024 a ruší všechny předchozí platné podmínky.

Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.