



Všeobecné obchodní podmínky zařízení - individuální zájemci

Úvodní ustanovení

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

Každý host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho pozdější neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je k dispozici na recepci ubytovacího zařízení.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") ubytovacího zařízení provozovaného společností **Zámek d'Este s.r.o.**, se sídlem **Revoluční 763/15, Staré Město, 110 00 Praha, IČ: 14047021**, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 41568, upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Zámek d'Este 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, rekreační a jiné doprovodné služby ubytovacího zařízení jako jednotlivé služby dle individuálních požadavků zákazníka.

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 smluvenou cenu.

Článek III. – Dodací podmínky: Objednávka pobytu, cena a platba

3.1 Objednávka pobytu

Pobyt lze objednat telefonicky, e-mailem, nebo prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách hotelu:

- telefonicky: +420 723 655 473-
- e-mailem: rezervace@zamekdeste.cz



- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: <https://www.zamek-d-este.cz/cs/rezervace/>

3.2 Cena

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

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v elektronickém formuláři na webových stránkách: <https://www.zamek-d-este.cz/cs/rezervace/>

Změna služeb a cen je vyhrazena.

3.3 Platba

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 uvedeného na platebním dokladu.

Služby považujeme 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 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 či složením hotovosti:

CZK na účet číslo: 6155108339/0800 u Česká Spořitelna v ČR (IBAN: CZ710800000006155108339, SWIFT: GIBACZPX)

EUR na účet číslo: 2202220203/0800 u Česká Spořitelna v ČR (IBAN: CZ930800000002202220203, SWIFT: GIBACZPX)

Platba v hotovosti na recepci hotelu

Platba platební kartou (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card, American Express, Diners Club)

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) a v eurech (EUR)

Článek IV. - Základní práva a povinnosti zákazníka

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 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)



- 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 jsou uvedeny v elektronickém formuláři na webových stránkách: <https://www.zamek-d-este.cz/cs/rezervace/>

Změna storno poplatků je vyhrazena.

Pokud klient svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpá 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

Viz samostatný dokument na webu hotelu www.zamek-d-este.cz

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 nevylučuje možnost spotřebitele obrátit se svým nárokem na civilní soud.



Zámek d'Este

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 01.01.2024 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.