

Všeobecné obchodní podmínky Hotelu Termal Mušov a.s.

čl. I

Předmět všeobecných podmínek

1. Hotel Termal Mušov, a.s., Husova 200/16, Brno, PSČ 602 00, IČO: 27713229, zapsaná v OR KS v Brně, spis. značka 4809 B (dále jen Hotel) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb – ubytování, stravování, wellness procedury a jiných doplňkových služeb (dále jen služby) jiným fyzickým osobám (dále jen „klient“), které upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti Hotelu a Klientů.

2. Smluvní vztahy, které nejsou upravené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb., v platném znění) a obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb., v platném znění).

čl. II

Rezervace pobytu

1. Pobyt v Hotelu si Klient objedná telefonicky, elektronickou poštou na adresu: info@hoteltermal.cz nebo skrze webové rozhraní na webových stránkách Hotelu (dále jen „webových stránkách“) www.hoteltermal.cz .

2. Rezervace musí obsahovat tyto náležitosti:

jméno a příjmení klienta,

datum narození,

telefon,

adresu elektronické pošty,

počet ubytovaných osob,

termín a délku pobytu,

kategorii ubytování,

rozsah stravování.

3. Za smluvní vztah spoluúčastníků pobytu, uvedených v objednávce, odpovídá objedávající klient.

4. Rezervace Klienta je návrhem smlouvy a samotná smlouva je uzavřena potvrzením rezervace Hotelem, kterou vzniká mezi Klientem a Hotelem smluvní vztah o prodeji služeb. Potvrzení rezervace Hotelem bude odesláno na adresu elektronické pošty uvedené Klientem neprodleně po jejím zpracování.

5. Zasláním rezervace Hotelu Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách Hotelu: www.hoteltermal.cz.

čl. III

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Základní práva Klienta:

právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky Hotelem.

právo na informace o všech skutečnostech, které jsou Hotelu známy, a které se dotýkají objednaných služeb.

2. Základní povinnosti Klienta:

obstarat si všechny potřebné doklady nutné k zajištění služby,

zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu,

dostavit se včas a na místo čerpání sjednaných služeb, přičemž se Klient v den nástupu prokáže na recepci průkazem totožnosti, potvrzením objednávky Hotelem a dokladem o zaplacení služeb,

dodržovat provozní řád Hotelu,

uhradit objednané služby v plné výši a včas před jejich poskytnutím,

počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů, Hotelu,

poskytovatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou Klient způsobil Hotelu nebo ostatním

poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb.

3. Povinnosti Hotelu:

zajistit osobám uvedeným v objednávce poskytnutí služeb specifikovaných v této objednávce v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy,

poskytnout Klientovi služby v termínu, rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky,

pravdivě a řádně informovat Klienta o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro plnění ze smlouvy důležité, a které jsou Hotelu známy,

při zpracovávání osobních údajů Klienta je Hotel povinen dbát, aby klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

čl. IV

Platební podmínky

1. Ceny pobytu a služeb Hotelu jsou uvedeny na webových stránkách Hotelu (www.hoteltermal.cz) v nabídkových listech a v příslušných cenících a zahrnují služby v nich uvedené.

2. Úhradu objednaného pobytu provádí Klient formou 100% zálohy za jím objednané a Hotelem potvrzené služby. Záloha musí být uhrazena nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky stanoveno jinak. Je-li pobyt objednan ve lhůtě 30 dnů a méně před nástupem na pobyt, je Klient o způsobu placení pobytu informován v potvrzení rezervace.

3. Způsob úhrady:

- bankovním převodem na základě Hotelem vystavené zálohové faktury
- v hotovosti na recepci hotelu v den příjezdu
- platebními kartami na recepci hotelu (MasterCard, VISA, Maestro, VISA Elektron)
- platební bránou ThePay.cz na webových stránkách hotelu

4. Nebude-li záloha za pobyt zaplacená v termínu uvedeném v potvrzení pobytu, může Hotel od potvrzené objednávky odstoupit.

5. V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem, je možné po dohodě pobyt uhradit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti). Úhrada pobytu musí být provedena na recepci Hotelu, a to před poskytnutím první služby.

6. V den skončení pobytu Hotel vystaví Klientovi účet za čerpané služby, ve kterém taktéž Hotel zúčtuje uhrazenou zálohu, přičemž rozdíl je Klient povinen doplatit v hotovosti buď na recepci hotelu, nejpozději v den skončení pobytu nebo v poslední den čerpání služeb.

čl. V

Odstoupení od smlouvy

1. Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení musí být provedeno písemnou formou a oznámení o odstoupení musí být prokazatelně doručeno Hotelu. Klient může zrušit potvrzenou závaznou objednávku jen do dne sjednaného nástupu a jen zaplacením částky odstupného (storno poplatku), které činí:

od 30 dnů do 15 dnů před nástupem bez storno poplatku

od 14 dnů do 04 dnů před dnem nástupu 20% z celkové ceny rezervace

od 03 dnů do 02 dnů před dnem nástupu 50% z celkové ceny rezervace

od 01 dnů do nástupu 100% z celkové ceny rezervace

2. Hotel může od vymáhání storno poplatku ustoupit, jestliže Klient nečerpal služby z vážných důvodů, které byly řádně prokázány. Storno poplatek se nehradí v těchto dohodnutých případech - úmrtí, nemoc klienta nebo živelná pohroma znemožňující nástup v dohodnutém termínu.

3. V případě stornované objednávky provede Hotel nejpozději do 21 dnů vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy Klientovi s odečtenými storno poplatku, pokud tento vznikne.

4. Hotel může odstoupit od potvrzené objednávky z důvodů závažného porušení povinností Klienta (např. neuhrazení včas a v plné výši ceny objednaného pobytu a služeb), stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, a to bez nároku na další plnění.

5. Hotel garantuje rezervaci do 18:00, v případě vašeho pozdějšího příjezdu, informujte recepci.

čl. VI

Reklamace

1. Je-li rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb Hotelu prokazatelně nižší než bylo v potvrzené objednávce sjednáno, vzniká Klientovi právo na reklamaci.

2. V případě reklamace služeb je Klient povinen uplatnit své požadavky na nedostatky bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele služby tak, aby mohly být odstraněny ihned na místě. Pokud toto není možné, bude sepsaná s Klientem písemná reklamace.

čl. VII

Ochrana osobních údajů a obchodní sdělení

1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.

6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

7. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

8. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 9.5.) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

8.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,

8.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

9. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Prodávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

čl. VIII

Závěrečná ustanovení

1. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními písemně uzavřené smlouvy a Všeobecnými obchodními podmínkami, mají přednost ustanovení smlouvy.

2. Hotel má právo měnit a doplňovat tyto Všeobecné obchodní podmínky. Jestliže dojde k takové změně, bude nová verze Všeobecných obchodních podmínek zveřejněna na webových stránkách Hotelu www.hoteltermal.cz a bude automaticky přiložena ke všem novým potvrzením objednávky. Nesouhlasí-li Klient se změnou Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb, má právo neprodleně od smlouvy odstoupit (nejpozději do 5 dnů od nabytí jejich účinnosti), jinak se má za to, že se změnou Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb souhlasí.

3. Pokud některé z ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se stane z nějakého důvodu neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. To neplatí, stanoví-li kogentní ustanovení občanského zákoníku něco jiného.

4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 25. května 2018 a ruší všechny předchozí Všeobecné obchodní podmínky.