

## Všeobecné smluvní podmínky a storno podmínky

poskytování ubytovacích a dalších služeb v penzionu Vila na Landeku (dále jen „Penzion“)

1. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) jsou platné a závazné pro hosty Penzionu, kteří využívají na základě smluvního ujednání služby Penzionu.

2. VSP spolu s ubytovacím řádem Penzionu tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování.

3. Smluvními stranami jsou:

a) provozovatel Penzionu– Vila na Landeku s.r.o., IČO: 142 56 444, DIČ: 142 56 444

b) host Penzionu – fyzická či právnická osoba, která využívá na základě smluvního ujednání služby Penzionu.

4. Předpokladem uzavření smlouvy o ubytování je objednávka hosta, která musí být zaslána na formuláři Penzionu, který je dostupný na webových stránkách Penzionu [www.vilanalandeku.cz](http://www.vilanalandeku.cz) učiněná písemně nebo prostřednictvím prostředků používaných ke komunikaci na dálku (např. email, tel). V intencích objednávky hosta, učiní provozovatel Penzionu hostovi nabídku ubytování a služeb, nebo si vytvoří objednávku přes rezervační formulář. V případě, že host s nabídkou souhlasí a souhlas provozovateli Penzionu písemně či prostřednictvím prostředků používaných ke komunikaci na dálku (např. email, tel) potvrdí, zpracuje provozovatel Penzionu na základě odsouhlasené nabídky hostem návrh smlouvy o ubytování. Návrh smlouvy o ubytování zašle provozovatel Penzionu hostovi písemně, případně prostřednictvím prostředků používaných ke komunikaci na dálku. Smlouva je uzavřena v případě souhlasu hosta se zasláným návrhem ze strany provozovatele Penzionu. Souhlas host musí učinit písemně, případně prostřednictvím prostředků používaných ke komunikaci na dálku (email, fax), a to nejpozději do tří dnů od obdržení návrhu smlouvy o ubytování. Souhlas s návrhem smlouvy o ubytování může host platně vyjevit i formou úhrady zálohy ve výši a způsobem uvedeným v návrhu smlouvy o ubytování.

5. Ceny ubytování jsou dány platným ceníkem, zveřejněným na webových stránkách Penzionu [Ubytování ve Vile na Landeku \(vilanalandeku.cz\)](http://Ubytování%20ve%20Vile%20na%20Landeku%20(vilanalandeku.cz)). Host se zavazuje ve lhůtě do 7 dnů od uzavření smlouvy s provozovatelem Penzionu, uhradit vystavenou zálohu z předběžné ceny pobytu na účet vedený u Fio banky 2202124190/2010, v hotovosti u personálu Penzionu nebo platební kartou (Visa, Mastercard, Visa elektron). V případě, že záloha nebude ve shora uvedené lhůtě uhrazena, smlouva se od počátku ruší, což má charakter rozvazovací podmínky dle ust. § 36 obč. zák.

6. Konečná cena všech čerpaných služeb a extra služeb po odečtení zálohy je splatná při odhlášení se z penzionu. Platba se provádí, pokud není předem dohodnuto jinak, v hotovosti nebo platební kartou u personálu Vily na Landeku. V případě prodlení hosta s úhradou ceny ubytování či dalších služeb vzniká provozovateli Penzionu nárok na smluvní pokutu ve výši 0,5 % za každý den prodlení s úhradou dlužné částky.

7. Host má právo před zahájením pobytu odstoupit od uzavřené smlouvy o ubytování (stornovat objednávku). Toto odstoupení je host povinen učinit písemně. Akceptováno bude v případě, že je podepsáno hostem nebo jeho oprávněným zástupcem. V takovém případě má provozovatel Hotelu právo účtovat stornopoplatek z ceny objednaných služeb ve výši:

– 30 % z celkové ceny dle smlouvy o ubytování, stornuje-li host pobyt 6 – 10 dnů před datem předpokládaného zahájení pobytu (čerpaní služby),

– 50 % z celkové ceny dle smlouvy o ubytování, stornuje-li host pobyt 3 – 5 dnů před datem předpokládaného zahájení pobytu (čerpaní služby),

– 100 % z celkové ceny dle smlouvy o ubytování, stornuje-li host pobyt 3 – 0 dnů před předpokládaným zahájením pobytu, nenastoupí-li na pobyt vůbec ani neodstoupí písemně od uzavřené smlouvy o ubytování (čerpaní služby).

8. Pokud klient zruší účast na pobytu, resp. zruší objednávku pobytu, je provozovatel povinen vrátit klientovi zaplacenou sumu sníženou o příslušný stornovací poplatek do 14 dnů od obdržení dokladů.

Finanční zálohy se vracejí formou bankovního převodu na číslo účtu uvedené klientem. Transakční náklady spojené s refundací financí jdou na vrub klienta.

9. V případě snížení počtu osob využívajících službu Penzionu dle uzavřené smlouvy o ubytování, bude hostovi účtován stornoplatek specifikovaný v bodě 7. VSP v poměru ceny na osobu a pobyt.

10. Ve všech shora uvedených případech bude složená záloha započítána na úhradu stornoplatku. Pokud stornoplatky budou vyšší než úhrada zálohy hostem, je host povinen uhradit tento rozdíl do 7 dnů od provedení doúčtování. Pokud stornoplatky budou nižší než předem přijatá platba (eventuálně provozovateli penzionu nevznikne právo účtovat stornoplatek), je provozovatel Penzionu povinen uhradit vyúčtovaný rozdíl na účet, ze kterého byla platba provedena, pokud host nesdělí písemně nebo prostřednictvím prostředků, používaných ke komunikaci na dálku (email).

11. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnutá či nesplní-li provozovatel Penzionu své povinnosti podle smlouvy řádně a včas, vzniká hostovi právo na reklamaci. Provozovatel Penzionu je povinen hostovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy host právo z reklamace uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace host požaduje. Provozovatel Penzionu rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 7 pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Provozovatel Penzionu je povinen hosta informovat o datu a způsobu vyřízení reklamace.

12. Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno j) 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](http://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. 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](http://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.

13. Provozovatel penzionu je oprávněn VSP jednostranně měnit či doplňovat.

14. VSP vstupují v platnost dnem 01.11.2022.

15. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení VSP nemá vliv na jejich celkovou platnost a platnost uzavřené smlouvy mezi Provozovatelem penzionu a hostem. V případě rozporu jednotlivých ustanovení smlouvy s VSP, platí ustanovení smlouvy.

Management hotelu

Víla na Landeku

Na Landeku 264, Ostrava- Petřkovice, 725 29