

Všeobecné obchodní podmínky

Hotel Lotrinský ****
Dlouhá 1177/69, 691 06 Velké Pavlovice

**společnosti S.M.K., a.s. , IČ 49432036, se sídlem Skalní mlýn 96, 678
01 Blansko**

Všeobecné obchodní podmínky společnosti S.M.K., a.s. - hotel Lotrinský**** (dále jen podmínky) upravují vzájemný smluvní vztah mezi S.M.K., a.s. – hotelem Lotrinský*** (dále jen „hotel Lotrinský“) a klientem – fyzickou osobou nebo právnickou osobou, která pobyt v hotelu Lotrinský jako objednatel objednává. Osoba, která služby hotelu čerpá, je dále označována jako klient. Klientem může být rovněž fyzická osoba totožná s objednatelem.

Hotel Lotrinský je poskytovatelem ubytování, pobytových balíčků, stravování a navazujících služeb.

I.

Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

1. Objednatel objednává pobyt v hotelu Lotrinský písemnou objednávkou, kterou podává hotelu Lotrinský poštou, faxem, elektronickou poštou (e-mailem), osobně, nebo prostřednictvím objednávky na webu www.hotel-lotrinsky.cz. Případná telefonická objednávka musí být potvrzena písemně s náležitostmi písemné objednávky.
2. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:
 - **V případě, kdy je objednatelem právnická osoba:**
 - o Obchodní název společnosti, která je objednatelem, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, e-mail),
 - o jméno a příjmení klienta, pro kterého jsou služby objednávány, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail) klienta,
 - o název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích, event. dalších služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).
 - **V případě, kdy je objednatelem fyzická osoba:**
 - o Jméno a příjmení objednatele v případě, že je rozdílnou osobou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), jméno a

- příjmení klienta, pro kterého služby objednávána, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail),
- o název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích, event. dalších služeb dle nabídky, počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).
3. Objednává-li tuzemská osoba pobyt pro cizince, je objednatel povinen tuto skutečnost uvést.
 4. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán. Objednávka je přijata hotelem Lotrinský v návaznosti na jeho kapacity. Písemným potvrzením objednávky hotelem Lotrinský vzniká mezi objednatelem a S.M.K., a.s. – hotelem Lotrinským smluvní vztah o prodeji služeb, na základě kterého se hotel Lotrinský zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a objednatel se zavazuje zaplatit S.M.K., a.s. – hotelu Lotrinský smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou objednatel podal a hotel Lotrinský potvrdil.
 5. Při potvrzení objednávky je hotel Lotrinský oprávněn vystavit zálohovou fakturu (viz. čl. IV).

II.

Práva a povinnosti objednatele (klienta)

1. Objednatel (klient) má právo:

- Být dostatečně a úplně informován hotelem Lotrinský o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně
- Na řádné poskytnutí objednaných a hotelem Lotrinský potvrzených služeb a objednatelem zálohově zaplacených služeb, pokud byla vystavena zálohová faktura.
- Kdykoliv před zahájením pobytu zrušit objednávku za dodržení stornovacích podmínek, uvedených dále v bodě VI.
- Reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu hotelu Lotrinský, který je obsažen v čl. VIII. těchto podmínek.

2. Objednatel (klient) je povinen:

- Správně a úplně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky.
- Zaplatit hotelu Lotrinský v požadovaném termínu formou zálohy požadovanou část ceny pobytu a služeb.
- Zaplatit hotelu Lotrinský cenu služeb dle čl. IV.
- Respektovat Ubytovací řád hotelu Lotrinský a další vnitřní předpisy hotelu Lotrinský, s uvedenými předpisy je možné se seznámit při nástupu pobytu na recepci nebo na webových stránkách, popř. si tyto materiály vyžádat ve složce na recepci k prostudování na pokoji,

- Pečlivě si překontrolovat hotelem Lotrinský vystavené potvrzení pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat hotel Lotrinský.

III.

Práva a povinnosti hotelu Lotrinský ke klientovi

1. Hotel Lotrinský je povinen:

- Potvrdit objednateli v případě volné kapacity objednaný pobyt a služby a poskytnout objednateli písemně informace k nástupu.
- Poskytnout objednateli (klientovi) důležité informace k pobytu.
- Zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
- V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany objednatele vyúčtovat do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu po odpočtu stornopoplatků.

2. Hotel Lotrinský má právo:

- Z důvodu mimořádné havárie či provozního důvodu v průběhu pobytu klienta přestěhovat.

IV. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Ceny služeb jsou uvedeny v cenících hotelu Lotrinský, které jsou umístěny na internetových stránkách www.hotel-lotrinsky.cz, event. při mimořádných akcích ve speciálních nabídkových listech či předaných cenových kalkulacích. Cena pobytových balíčků je uvedena vždy u těchto balíčků za všechny poskytované služby, které jsou v balíčku zahrnuty, na internetových stránkách nebo v samostatných propagačních materiálech.
2. Cena pobytu je vždy uvedena při potvrzení objednávky.
3. Na všechny objednané pobyty (včetně všech objednaných služeb) může být při jejich potvrzení vyžadována hotelem Lotrinský zálohová platba předem, a to ve výši 50 % z celkové ceny pobytu. Zálohovou platbu objednaných služeb provádí objednatel (klient) dle instrukcí na zálohové faktuře.
4. Nebude-li zálohová faktura za pobyt zaplacená v termínu dle zálohové faktury, může hotel Lotrinský od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohové faktury nezaniká povinnost provést písemné

storno objednaných služeb. Zaplacením zálohové faktury se rozumí připsání fakturované částky na účet hotelu Lotrinský.

5. V ceně ubytování a v pobytových balíčcích není zahrnutý místní poplatek z přechodného ubytování ve výši 15 Kč/osoba starší 18 let/noc.
6. Platby, které klient provádí přímo na místě - na recepci, jsou možné platebními kartami akceptovanými hotelem Lotrinský (MasterCard, VISA) nebo v hotovosti (v měně CZK nebo EUR).
7. Úhradu pobytu a poskytnutých služeb (včetně na místě dokupovaných služeb) hradí klient při ukončení pobytu (pokud se s hotelem Lotrinský nedohodl jinak). Od konečné ceny všech služeb se odečítá dopředu uhrazená záloha.

V. Nástup na pobyt

Při nástupu se klient v recepci hotelu Lotrinský prokáže občanským průkazem (popř. pasem nebo jiným dokladem totožnosti), příp. potvrzením pobytu. Po splnění těchto formalit recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Doporučený čas nástupu je uveden v potvrzení objednávky (obvyklý čas nástupu je od 14.00 hodin).

VI. Stornopodmínky a stornopoplatek

1. Objednatel má právo zrušit pobyt, který byl jím objednán a hotelem Lotrinský potvrzen na určitý termín. V tomto případě hotel Lotrinský nabídne objednateli náhradní termín pobytu. V případě, že objednatel nebude akceptovat čerpání pobytu v náhradním termínu, má právo stornovat (zrušit) pobyt, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení ze strany objednatele musí být provedeno písemnou formou.
2. V případě storna pobytu 15 a více než 15 dnů před nástupem nevzniká hotelu Lotrinský nárok na zaplacení odstupného (dále jen „stornovací poplatek“).

3. V případě storna v kratším termínu před zahájením pobytu (tj. 14 dnů až jeden den před zahájením pobytu), zaplatí objednatel stornopoplatek ve výši 50% ceny pobytu (tj. v případě zálohové platby ve výši 50% z ceny pobytu ve výši této zálohové platby).
4. Dnem storna (zrušení pobytu) je skutečný den doručení písemného storna hotelu Lotrinský a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacího poplatku.
5. Stornopoplatek je účtován z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu

VII. Dárkové poukázky

1. Dárkovou poukázku lze uplatnit na pobytové balíčky, stravovací služby, ubytovací služby a event. další služby, poskytované hotelem Lotrinský. Poukázka musí být vyčerpána nejpozději do data platnosti vyznačeného na poukázce. Po tomto datu nelze dárkovou poukázku uplatnit, ani se nevrací hotovost v případě nevyčerpané hodnoty poukázky. Z kapacitních důvodů doporučujeme termín čerpání ujednat co nejdříve. Ve výjimečných případech může hotel Lotrinský na základě odůvodněné žádosti klienta prodloužit datum platnosti poukázky, nejdéle o dva měsíce.

2. Uplatnit lze pouze originální dárkovou poukázku, která obsahuje m.j. jedinečný číselný údaj, sloužící k identifikaci poukázky; dobu platnosti poukázky; razítko hotelu Lotrinský a podpis odpovědného pracovníka.

VIII. Reklamace – reklamační řád

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb hotelem Lotrinský, jež byly prokazatelně sjednány, vzniká klientovi právo na reklamaci.
2. Uplatnění práva klienta z odpovědnosti za vady služeb, poskytovaných hotelem Lotrinský (reklamace), musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby u pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě může klient provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce hotelu Lotrinský (recepce) vyplnit se zákazníkem reklamační protokol s uvedením termínu pobytu, kontaktů klienta, předmětu reklamace, podpisem klienta, příp. stanoviska příslušné osoby, apod. Aby mohla být reklamace uspokojivě

vyřešena, je klient povinen poskytnout potřebnou součinnost k jejímu řešení.

4. V případě, že je reklamace uplatněna přímo v hotelu Lotrinský u pověřeného zástupce hotelu Lotrinský, je tento oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zástupce hotelu Lotrinský nedohodne s klientem na lhůtě delší.
5. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

IX. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje klienta zpracovává hotel Lotrinský v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění, a nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR). Objednatel objednávkou pobytu stvrzuje, že mu klient dal souhlas k poskytnutí jeho osobních údajů na dobu nezbytně nutnou, pokud je objednatel osoba odlišná od klienta.

Informace o postupu při zpracování osobních údajů jsou obsaženy v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů S.M.K., a.s. – hotel Lotrinský. Tento dokument je přístupný na webových stránkách hotelu Lotrinský, na recepci hotelu Lotrinský a u kontaktní osoby.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 13.7.2018.
2. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi hotelem Lotrinský a objednatelem (klientem) upraveny výlučně písemnou formou, tato odchylná smluvní ujednání mají přednost před obchodními podmínkami.
3. Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na www.hotel-lotrinsky.cz.

4. V případě potřeby pozdější změny těchto obchodních podmínek je hotel Lotrinský oprávněn je v potřebném rozsahu změnit. Změna obchodních podmínek je platná dnem zveřejnění nových obchodních podmínek na www.hotel-lotrinsky.cz, kde je vždy uvedeno aktuální znění obchodních podmínek.
5. Zasláním objednávky hotelu Lotrinský objednavatel potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. V případě, že je objednatel osoba rozdílná od klienta, má objednatel povinnost klienta s těmito obchodními podmínkami seznámit tak, aby byla zachována jeho práva vyplývající z objednaného pobytu.