

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb Hotelem Zlatý anděl

Čl. I

Obecná ustanovení a předmět všeobecných podmínek

1. **Zlatý anděl s r.o.**, Náměstí Svornosti 11, 381 01 Český Krumlov, IČO: 63887363, DIČ: CZ63887363, zapsaná v OR KS v Českých Budějovicích, spis. značka C 5583 (dále jen Hotel) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky, které upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti Hotelu a Klientů při poskytování služeb – ubytování, stravování a jiných doplňkových služeb (dále jen služby) Klientům.

2. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí všech ujednání, pokud nejsou obchodní vztahy upraveny Smlouvou o ubytování, stravování či potvrzením rezervace, ve kterých je uvedeno jinak. Potvrzením rezervace ubytování nebo stravování Hotelem Zlatý anděl, nebo objednávkou Klienta uznává Klient následující Všeobecné obchodní podmínky za závazné pro všechna plnění související s předmětem rezervace nebo objednávky.

3. Všeobecné obchodní podmínky zejména vymezují vztahy s osobami nebo partnery, se kterými není uzavřena obchodní smlouva nebo není sjednáno jinak přímo v potvrzení rezervace.

Ubytování klienti souhlasí s Ubytovacím řádem hotelu Zlatý anděl. 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 neznalost nebude brán zřetel. Pokud je Klientem subjekt s vlastními klienty (CK, agentura apod.), je povinen zajistit, že jeho klienti budou s Ubytovacím řádem seznámeni. Ubytovací řád je uveřejněn na internetových stránkách hotelu Zlatý anděl, a také je vyvěšen v hotelu. Ubytovací řád, ke stažení [ZDE](#)

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

Čl. II

Objednání služeb a rezervace

1. Pobyt/stravování a jiné související služby v Hotelu si Klient objedná prostřednictvím poptávkového/rezervačního formuláře na webových stránkách, nebo elektronickou poštou na adrese: Ubytování: info@hotelzlatyandel.cz nebo sales@hotelzlatyandel.cz.
Stravování: fbf@hotelzlatyandel.cz

Veškeré kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Hotelu: www.hotelzlatyandel.cz

Po řádně vystavené a podané a potvrzené objednávce je klient svou objednávkou vázán.

2. Podaná objednávka musí obsahovat tyto podstatné náležitosti:

- jméno a příjmení klienta / přesný název firmy
- datum narození a adresa trvalého bydliště / adresa sídla firmy IČO, DIČ
- telefon, kontaktní email
- počet osob ubytování / stravování
- termín a délka pobytu, rozsah a druh ubytovacích a stravovacích služeb

- termín a čas stravovacích služeb
- rozsah dalších služeb (služby průvodce, portage, zvířata, doprava apod.)
- cenové ujednání za sjednané služby a platební podmínky
- speciální požadavky – zdravotní a dietetická omezení apod.

3. Za smluvní vztah spoluúčastníků (vlastních klientů Klienta, spolubydlících apod.) pobytu/stravování uvedených v objednávce, odpovídá objednávající Klient.

4. Objednávka Klienta je návrhem smlouvy a samotná smlouva je uzavřena potvrzením objednávky Hotelem, kterou vzniká mezi Klientem a Hotelem smluvní vztah o prodeji služeb.

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

Čl. III

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Práva Klienta:

- právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky Hotelem. K čerpání služeb opravňuje Klienta potvrzení pobytu/stravování vystavené Hotelem.
- právo na informace o všech skutečnostech, které jsou Hotelu známy, a které se dotýkají objednaných služeb
- právo na ochranu osobních údajů. Podáním objednávky vyslovuje Klient souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením zákona č. 110/2019 Sb. v platném znění Hotel zpracovával osobní údaje Klienta, včetně rodného čísla nebo data narození a to výhradně z důvodů nezbytných pro plnění ze smlouvy a po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování a v souladu se zákonnými povinnostmi. Způsob zpracování osobních údajů je uveden ve vnitřní směrnici GDPR Hotelu.
- právo reklamace, stížnosti nebo odstoupení od smlouvy nebo objednávky

2. Povinnosti Klienta:

- seznámit se s Ubytovacím řádem a zajistit si platné doklady pro čerpání služby (doklady totožnosti, víza apod.)
- povinnost uhradit čerpané služby řádně a dle sjednaných podmínek
- akceptovat čas a na místo čerpání sjednaných služeb. Klient se v den nástupu prokáže na recepci průkazem totožnosti, potvrzením objednávky Hotelem a dokladem o zaplacení služeb (pokud není ve Smlouvě nebo objednávce ujednáno jinak). V případě objednání stravovacích služeb se prokáže Voucherem. Klient bere na vědomí, že rezervovaná ubytovací kapacita je držena hotelem do 19,00 hod v den příjezdu. Jinak je daná ubytovací kapacita nabídnuta zpět k prodeji. V případě pozdního příjezdu je Klient povinen oznámit tuto skutečnost nejpozději do 15,00 v den příjezdu. Rezervovaná kapacita stravování je držena max. 30 minut po termínu/čase sjednaném v objednávce, není-li ujednáno jinak. V případě, že Klient nedodrží čas rezervace stravování, je povinen se předem telefonicky ujistit, zda je Hotel schopen službu poskytnout v jiném/pondějším/dřívějším termínu. Klient bere na vědomí, že jiné termíny mohou být již rezervovány jiným Klientem.
- dodržovat sjednaný program a předpisy Hotelu (Ubytovací řád, předpisy PO apod.)

- uhradit objednané služby v plné výši a včas před jejich poskytnutím (pokud není ve smlouvě nebo objednávce ujednáno jinak)
- 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. Práva Hotelu:

- odmítnout ubytování osobám mladším 18 let bez doprovodu zákonného zástupce
- odmítnout ubytování osobám, které neuhradí ubytování předem a osobám, které neodpovídají podmínkám uvedeným v **Ubytovacím řádu - ZDE**
- poskytnout nezbytné údaje o ubytování a osobní údaje Klienta třetí straně pokud se jedná oprávněný zákonný zájem (Policie ČR, Finanční správa apod.)
- Hotel není povinen garantovat rezervaci, pokud klient neakceptuje sjednaný termín a čas a nesplní svou povinnost dle čl. 2 a tuto skutečnost Hotelu neoznámí. Hotel je oprávněn vyúčtovat Klientovi náklady související s jeho pozdním příjezdem/příchodem a to zejména personální náklady (čekací doba personálu)
- pokud se v případě rezervace stravování Klient (skupina) dostaví se zpožděním více než 30 minut, aniž by předem o této skutečnosti Hotel informoval a ujistil se, že je možný jiný termín/čas, není Hotel povinen dále rezervovanou kapacitu držet, a to zejména v případě, že kapacita byla již dříve rezervována jiným Klientem. V případě že Klient včas neoznámí pozdní příchod, nemůže Hotel odpovídat za případnou sníženou kvalitu servírovaných pokrmů (teplota apod.)
- Odmítnout poskytnutí objednané služby Klientovi dle č. IV, odst. 4

4. Povinnosti Hotelu:

- zajistit Klientovi nebo jeho klientům 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, množství a kvalitě dle potvrzené objednávky
- řádně a včas informovat Klienta o všech podstatných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro plnění ze smlouvy důležité, a které jsou Hotelu známy
- při zpracovávání osobních údajů Klienta dbát, aby klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování mlčenlivosti o citlivých osobních údajích a na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- zachovat mlčenlivost o Klientovi nebo jeho klientech.

Čl. IV **Platební podmínky**

1. Všechny ceny ubytování, služeb a stravování Hotelu jsou uvedeny v cenících, nabídkových listech a anebo v individuálních cenových ujednáních. Hotel si vyhrazuje právo ve vybraných termínech (státní svátky a městské slavnosti apod.) ceníky ubytování v průběhu roku upravovat. Ostatní ceníky jsou pravidelně, zpravidla jednou ročně aktualizovány. Pro Klienta i Hotel jsou závazné ceny uvedené ve smlouvě nebo v potvrzené objednávce. Hotel je oprávněn ceny upravit v případě úpravy nebo změny DPH.

2. Úhradu objednaného pobytu provádí Klient formou 100% zálohy za jím objednané a Hotelem potvrzené služby nebo po skončení pobytu (dle smluvního ujednání

v objednávce). Záloha musí být uhrazena nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky nebo smlouvách stanoveno jinak. Je-li pobyt objednaný ve lhůtě 30 dnů a méně před nástupem na pobyt, je Klient o způsobu placení pobytu informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky pobytu.

3. Způsob úhrady:

- bankovním převodem: bankovní spojení Oberbank ag, a.s.:
číslo účtu 7000002024/8040 pro platby v CZK
7181004458/8040 pro platby v EUR
- v hotovosti
- platebními kartami (MasterCard, VISA, Maestro, VISA, Dinners Club Int.)

Klient vysloveně souhlasí s tím, že pokud poskytne hotelu v potvrzení rezervace údaje z platební karty (a je-li toto v rezervaci ujednáno s Hotelem) pro úhradu rezervace ubytování nebo stravování může Hotel kartu použít k předautorizaci, či přímému stržení částky za ubytování/stravování jejíž výše je sjednána v potvrzení rezervace. Údaje o kreditní kartě jsou dostupné pouze Hotelu, ve kterém si klient rezervaci ubytování nebo stravování objedná a lze je použít pouze pro sjednaný obchodní případ

4. Nebude-li záloha za pobyt/stravování zaplacená v termínu uvedeném a sjednaném v potvrzení pobytu/stravování, Hotel má právo od potvrzené objednávky odstoupit. O odstoupení od smlouvy Hotel informuje Klienta písemnou formou. V případě, že Hotel eviduje za Klientem pohledávky související s předchozím čerpáním služeb, má právo poskytnutí služby, byť řádně objednané odmítnout z důvodu oprávněné pochybnosti o solventnosti Klienta.

5. V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt/stravování 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, v případě stravování přímo v restauraci (týká se zejm. skupin), pokud stravování není součástí ubytování (polopenze).

6. V den skončení pobytu Hotel vystaví Klientovi účet za čerpané služby, ve kterém Hotel zúčtuje uhrazenou zálohu, pokud byla uhrazena. Rozdíl je Klient povinen doplatit v hotovosti buď na recepci hotelu nejpozději v den skončení pobytu, nebo v poslední den čerpání služeb, není-li individuálně sjednáno jinak.

Veškeré platby budou uskutečněny v měně, která odpovídá měně uvedené v potvrzení rezervace (CZK /EUR). Ceny v měně EUR budou kalkulovány kurzem stanoveným Hotelem platným ke dni poskytnutí služby. Za zaplacení služby se považuje připsání částky na účet Hotelu nebo platba v hotovosti.

Čl. V **Odstoupení od smlouvy**

1. Klient má právo kdykoliv objednávku ubytování/stravování zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu/stravování. Toto odstoupení musí být provedeno písemnou formou a oznámení o odstoupení musí být prokazatelně doručeno Hotelu. Klient může zrušit potvrzenou závaznou objednávku před termínem sjednaného čerpání ubytování/stravování bez stornopoplatku nebo se stornopoplatkem takto:

Ubytování *Skupina*

- 45 - 25 dnů před dnem nástupu 10%
- 24 - 15 dnů před dnem nástupu 30%
- 14 - 7 dnů před dnem nástupu 60%
- méně než 7 dnů před dnem nástupu 100%

FIT

- do 7 dnů před dnem nástupu – bez poplatků, méně než 7 dnů před dnem nástupu 100%

Výše uvedené se týká i změny počtu osob. Stornopoplatky jsou účtovány z celkové ceny pobytu a z neobsazené kapacity

Stravování

- 48 hodin před sjednaným termínem bez stornopoplatku
- 24 h 50%

Změny počtu osob nebo menu jsou Hotelem akceptovány pouze v případě, pokud jsou Klientem oznámeny 24 h před sjednaným termínem. V případě, že není změna počtu osob oznámena předem, Hotel vyúčtuje počet osob sjednaný v objednávce Klienta.

2. Hotel může od vymáhání stornopoplatku ustoupit, jestliže Klient nečerpal služby z vážných důvodů, které byly řádně prokázány (živelná pohroma, apod.)

3. V případě stornování objednávky provede Hotel nejpozději do 14 dnů od data, kdy měla proběhnout realizace objednané služby vyúčtování uhrazené zálohy s odečteným storno poplatkem a klientovi vrátí přeplatek, pokud tento vznikne. V případě, že stornování objednávky proběhne v termínu, kdy storno poplatky Hotel není oprávněn účtovat, vrátí Hotel zálohu neprodleně, nejpozději do 14 dnů. Klient je povinen Hotelu sdělit způsob vrácení zálohy (číslo účtu apod.)

4. V případě, že nebyla Klientem uhrazena záloha, ze které by bylo možné stornopoplatky vyúčtovat, nebo stornopoplatky jsou vyšší než složená záloha, budou stornopoplatky Klientovi vyúčtovány řádnou fakturou se splatností 14 dnů

5. 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.

6. Podmínky odstoupení od smlouvy týkající se směnářských služeb se řídí ustanovením uvedeným v Reklamačním řádu.

ČI. VI

Reklamační služeb

Reklamační služeb Hotelu se řídí **Reklamačním řádem** – [ZDE](#)

ČI. VII

Dárkové poukazy

1. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí pouze po dobu trvání uvedené na poukazu. V případě, že klient nemohl poukaz čerpat ze závažných důvodů, může Hotel

dobu platnosti ve výjimečných případech na žádost Klienta prodloužit. Prodloužení platnosti poukazu nelze automaticky nárokovat.

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 jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto Všeobecné obchodní podmínky. Jestliže dojde k takové změně, bude nová verze Všeobecných obchodních podmínek zveřejněna na webových stránkách Hotelu www.hotelzlatyandel.cz. Nesouhlasí-li Klient se zněním nových 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. Objednáním služeb klient vyjadřuje svůj souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami, Reklamačním řádem a Ubytovacím řádem.
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.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2023.

Hotel Zlatý anděl

Provozovatel:

Zlatý anděl s.r.o.

Náměstí Svornosti 11

381 01 Český Krumlov

IČ:63887363

DIČ:CZ63887363

Společnost je zapsaná v OR KS v Č. Budějovicích, oddíl C, vložka5583