

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY pro poskytování ubytovacích služeb a služeb s tím spojených

Tyto všeobecné podmínky (dále jen VOP) hotelu Benica***, nacházejícího se na adrese Ke Stadionu 2045, 256 01 Benešov (dále jen hotel), upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem hotelu společností Benica s.r.o., IČO: 262 12 129, se sídlem: Ke Stadionu 2045, 256 01 Benešov, DIČ CZ262 12 129, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 80133, adresa pro doručování elektronické pošty: recepc@benica.cz, telefonní číslo: 737 797 213 a fyzickou nebo právnickou osobou jako ubytovaným v hotelu (dále jen ubytovaný).

Na základě uzavřené smlouvy o ubytování (dále jen smlouva) ubytovatel poskytuje ubytovanému přechodně ubytování (právo užívat ubytovací prostor v hotelu) na ujednanou dobu za sjednanou cenu ubytování a za poskytnuté služby spojené s ubytováním. Je-li smluvní stranou na straně ubytovaného spotřebitel, řídí se tyto vztahy ustanovením § 1810 a násl. upravující vztahy mezi podnikatelem a spotřebitelem, když dále neupravené vztahy těmito VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (zejména ustanoveními §§ 2326 až 2331) (dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Ustanovení těchto VOP platí, pokud smluvní strany písemně nesjednají ve smlouvě jinak.

Tyto VOP jsou volně dostupné na internetových stránkách hotelu.

I. INFORMAČNÍ POVINNOST

1. Ustanovení těchto VOP obsahují povinné informace vyžadované ustanovením § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 OZ a tvoří nedílnou součást každé jednotlivě uzavírané smlouvy.
2. Ubytovatel odpovídá za zabezpečení zveřejněného věcného obsahu internetových stránek hotelu a současně za zajištění uložených dat a údajů nezbytnými bezpečnostními opatřeními. Ubytovatel současně prohlašuje, že data zveřejněná na internetových stránkách hotelu splňují obecné požadavky na kompatibilitu s hardwarem i softwarem každého běžného uživatele internetu.
3. Náklady související s návštěvou a prohlížením internetových stránek hotelu nese ubytovaný, a to na základě smlouvy uzavřené s jeho poskytovatelem internetového připojení dle jím zvoleného tarifu či sazby.

II. OBJEDNÁVKA POBYTU, VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Ubytovaný si objednává pobyt v hotelu písemnou formou – poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním elektronického rezervačního formuláře na webových stránkách www.benica.cz, nebo telefonicky anebo osobně.
2. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou:
 - Jméno a příjmení ubytovaného, den a místo narození, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, e-mail); v případě právnických osob či fyzických osob podnikajících obchodní firma, IČO, DIČ, sídlo
 - Identifikace osoby (nebo osob), které má být služba poskytnuta – uvedení jména a věku (neuvede-li ubytovaný v objednávce jinou osobu, které má být služba poskytnuta, považuje se za tuto osobu ubytovaný) dále termín pobytu a kategorie ubytování a způsob úhrady cen služeb.
3. Jakákoli objednávka, a to bez ohledu na její označení (např. rezervace apod.) se stává závaznou okamžikem jejího písemného (e-mailového) potvrzení ubytovatelem na adresu zákazníka, pokud z potvrzení ubytovatele nevyplývá jiná podmínka závaznosti objednávky, např. zaplacení zálohy.

4. Potvrzením objednávky ubytovatelem vzniká mezi ubytovaným a ubytovatelem smluvní vztah. Ubytovatel se zavazuje zabezpečit ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu, času a kvalitě a ubytovaný se zavazuje zaplatit ubytovateli smlouvenou cenu služeb, případně zaplatit ubytovateli stornovací poplatek v případě, že svou závaznou rezervaci zruší nebo jí využije jen zčásti. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou ubytovaný podal a ubytovatel potvrdil.
5. V případě, že objednávka učiněná ubytovaným je neurčitá nebo neobsahuje všechny potřebné údaje či v případě jakýchkoliv požadavků ubytovatele souvisejících s objednávkou, je ubytovaný povinen svou objednávku na základě výzvy ubytovatele neprodleně doplnit. Pokud ubytovaný ve stanovené lhůtě na požadavky ubytovatele bezprostředně nereaguje, a to ani do 3 dnů, považuje se objednávka za nepřijatou a tato nebude předmětem dalšího vyřizování.
6. Při závazné objednávce může ubytovatel po ubytovaném požadovat předem složení zálohy ve výši 10% až 100% celkové ceny, přičemž zálohu může ubytovatel požadovat kdykoliv, případně může na úhradu zálohy vázat závaznost objednávky a/nebo její zrušení.
7. Povinnost uhradit zálohu může být na základě dohody s ubytovatelem nahrazena poskytnutím údajů platební karty (typ, vydavatel karty, držitel/majitel, datum expirace, číslo karty, bezpečnostní kód karty), které jsou potřebné pro provedení předautorizace karty ve výši předpokládané ceny objednaných služeb.
8. V případě nesplnění podmínek pro závaznou objednávku je ubytovatel oprávněn objednávku jednostranně zrušit a informovat o této skutečnosti ubytovaného.

III. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVANÉHO

1. Uzavřením smlouvy o ubytování vzniká ubytovanému právo na běžné užívání vyhrazených ubytovacích prostor a zařízení hotelu, které mohou hosté hotelu běžně a bez zvláštních podmínek používat, a na běžnou obsluhu a služby spojené s ubytováním v hotelu. Ubytovaný musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými hotelovými směrnicemi anebo předpisy pro hosty (ubytovací řád), vydanými ubytovatelem.
2. Ubytovaný je povinen dodržovat Ubytovací řád hotelu. Ubytovaný je povinen užívat ubytovací prostor, jakož i společné prostory hotelu a přijímat služby s ubytováním spojené řádně a tak, aby ubytovateli nevznikala škoda.
3. Bez výslovného písemného souhlasu ubytovatele nesmí ubytovaný v ubytovacím prostoru či kdekoliv v hotelu provádět jakékoliv změny ani stěhovat či přemísťovat nábytek či jakékoliv vybavení hotelu. Poruší-li ubytovaný tento zákaz je povinen tuto nedovolenou změnu okamžitě odstranit, nejpozději však při skončení ubytování.
4. Ubytovaný nesmí zřídít bez výslovného písemného souhlasu ubytovatele užívací právo k ubytovacímu prostoru třetí osobě. Porušení této povinnosti ubytovaného se považuje za hrubé porušení povinností ubytovaného, vyplývajících z uzavřené smlouvy.
5. Ubytovaný má právo reklamovat případné nedostatky ubytovatelem poskytovaných služeb. Reklamací je ubytovaný povinen uplatnit u ubytovatele písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho pracovního dne od zjištění nedostatků a tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém (tj. v hotelu). Uplatnění na místě umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamovaných nedostatků, okolnosti jejich zjištění a jejich projevu. Ubytovaný nemá právo na úhradu žádných nákladů spojených s uplatněním reklamace. Ubytovatel vyřídí přijatou reklamaci ve lhůtě odpovídající charakteru vytknutého nedostatku. Běh lhůty pro vyřízení reklamace se pozastavuje na dobu, po kterou ubytovaný neposkytl ubytovateli potřebnou součinnost k vyřízení reklamace.

6. Ubytovaný zodpovídá ubytovateli za jakoukoli škodu, kterou způsobí úmyslně či neúmyslně v prostorách hotelu a jeho bezprostředním okolí on sám, a/nebo osoby s ním ubytované či zvířata, nebo host jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle ubytovaného využívají služeb hotelu. Ubytovaný je povinen vzniklou škodu ubytovateli neprodleně nahlásit a tuto mu v plném rozsahu nahradit.
7. Ubytovaný má právo kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou rezervaci či objednávku (vypovědět uzavřenou smlouvu) či předčasně ukončit ubytování za předpokladu dodržení stornovacích podmínek, uvedených v těchto VOP.
8. Ubytovaný je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou cenu za poskytnuté služby včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodu zvláštních služeb, které požadoval on sám nebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVATELE

1. Ubytovatel je povinen poskytnout ubytovanému důležité informace k pobytu a nástupu na pobyt v hotelu. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
2. Ubytovatel může ubytovanému resp. hostům poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro ubytovaného jako smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný. Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostory hotelu staly nepoužitelnými, kdy si již ubytovaní hosté prodlouží pobyt, nebo kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné vícenáklady na náhradní ubytování jdou k tíži ubytovatele.
3. Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.
4. V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu/závazné rezervace ze strany ubytovaného je ubytovatel povinen vyplatit nejpozději do 14-ti dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt. Avšak pokud vznikne ubytovateli nárok na stornovací poplatky, vyplatí ubytovatel ubytovanému rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky. V případě závazné rezervace pomocí poskytnutí dat platební karty pro provedení předautorizace je ubytovatel oprávněn si storno poplatky zinkasovat z účtu ubytovaného.

V. CENA SLUŽEB

1. Základní ceny zboží a služeb jsou stanoveny ceníky, platnými pro období, kterého se poskytování ubytovacích služeb týká
2. Informativní ceník je k dispozici na obchodních místech hotelu Benica
3. Rozhodující jsou ceny uvedené v rezervačním systému hotelu Benica k danému období, pokud není písemně domluveno jinak.
4. V cenách služeb není zahrnut poplatek (ubytovací, rekreační, atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou obce.
5. Při dodávce služeb s dlouhodobým plněním si hotel Benica vyhrazuje právo změny cen při změnách cen vstupů.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Pokud není v potvrzení objednávky ubytovatelem uveden jiný termín, musí být záloha objednaných služeb uhrazena do pěti pracovních dnů od potvrzení objednávky, nejpozději však dva dny před počátkem čerpání služeb v hotelu ze strany ubytovaného. V případě nedodržení termínu úhrady zálohy objednaných služeb ze strany ubytovaného se má za to, že ubytovaný od uzavřené smlouvy odstoupil ve smyslu ustanovení těchto VOP, pokud nebude ubytovatelem ubytovanému písemně sděleno jinak. Pokud ubytovatel i v případě pozdní úhrady cen služeb ze strany ubytovaného bude pokračovat v plnění dle uzavřené smlouvy, sdělí tuto skutečnost písemně ubytovanému, přičemž v takovém případě se uzavřená smlouva neruší.
2. Ubytovaný je oprávněn sjednanou cenu či zálohu uhradit těmito způsoby:
 - Bezhotovostním převodem na účet ubytovatele
 - Doplatek ceny může být uhrazen při příjezdu v hotovosti v české měně nebo platební kartou (VISA, Master Card) na recepci hotelu;
3. Veškeré platby musí být provedeny ve prospěch ubytovatele bez jakýchkoli srážek, tj. v plné výši objednaných služeb.

VII. UBYTOVACÍ SLUŽBY

1. Při nástupu na pobyt se ubytovaný v recepci hotelu prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti a potvrzením pobytu za účelem vyplnění hotelové přihlášky řádným zapsáním hosta. Po splnění uvedených formalit recepcie hotelu ubytovaného ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.
2. Více informací o ubytování v hotelu najde ubytovaný v Ubytovacím řádu hotelu.
3. Ubytovatel neprovozuje hlídané parkoviště a neodpovídá tak za škodu způsobenou na dopravních prostředcích a věcech v nich ponechaných, ani za živá zvířata, nebude-li písemně ubytovatelem prohlášené, že takové věci či zvířata převzal do své úschovy.

VIII. UKONČENÍ SMLOUVY, STORNOVACÍ POPLATKY

1. Ubytovaný má právo uzavřenou smlouvu kdykoliv písemně vypovědět bez výpovědní doby, a to bez uvedení důvodu za níže uvedených podmínek. Za výpověď smlouvy bez uvedení důvodu se považuje rovněž skutečnost, že se ubytovaný na základě závazné objednávky nedostaví k čerpání služby.
2. Pokud ubytovaný rezervuje svůj pobyt přes rezervační systém hotelu Benica, pak jsou ke každé jednotlivé rezervaci uvedené samostatné platební a storno podmínky uvedené u každé jednotlivé rezervace, typu pokoje a speciální nabídky. Ubytovaný při dokončení takovéto rezervace s uvedenými podmínkami výslovně souhlasí.
3. Ubytovaný je při výpovědi smlouvy bez výpovědní doby povinen uhradit ubytovateli storno poplatek (tj. cenu za poskytnuté plnění – učinění rezervace a vše s tím související), vypoví-li ubytovaný uzavřenou smlouvu za těchto podmínek:

Individuální host:

- Při zrušení pobytu více než 2 dny před sjednaným termínem - **storno poplatek 0% ceny pobytu (tj. nejpozději do 48 hodin před 14:00 prvního dne termínu ubytování stanoveného v rezervaci)**. Toto však neplatí pro skupinové rezervace s minimálním počtem 3 pokojů nebo pro dlouhodobé pobyty v délce trvání od 5 dní.
- Při zrušení rezervace 48 - 24 hodin před sjednaným termínem (tzn. nejpozději do 14:00 hodin 1 den před datem příjezdu) - **storno poplatek ve výši ceny první noci rezervovaného pobytu**
- Při zrušení rezervace ve sjednaný den termínu ubytování - **storno poplatek ve výši 100% ceny pobytu**.
- V případě nečerpání rezervovaných služeb hrazených předem (formou zálohy), nedojde k vrácení zaplacené zálohy, ale bude umožněno pouze nové čerpání služeb v náhradním termínu.

Skupinová rezervace 10 osob a více:

- Zrušení pobytu 20-14 dní před příjezdem - **storno poplatek 20% ceny pobytu**
- Zrušení pobytu 13-7 dní před příjezdem - **storno poplatek 50% ceny pobytu**
- Zrušení pobytu v termínu 6 dní a méně - **storno poplatek 100% ceny pobytu**

Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace ve lhůtě více než 20 ti dnů před ohlášeným příjezdem skupiny.

Za nevyčerpané objednané služby v průběhu pobytu (ubytování, stravování a další doplňkové služby) ubytovatel neposkytuje ubytovanému žádnou finanční ani jinou náhradu.

3. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) OZ ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy uzavřené, byla-li smlouva uzavřena distančním způsobem (prostředky komunikace na dálku) nebo mimo obchodní prostory ubytovatele. V ostatních případech je ubytovaný oprávněn odstoupit od smlouvy pouze stanoví-li tak zákon (zejména OZ).
4. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo vypovědět smlouvu bez výpovědní doby z těchto důvodů:
 - Neuhrazení ceny ubytovaným za služby ve stanoveném termínu;
 - Z důvodů na straně ubytovaného či osoby, které má být služby poskytnuta, a to podle těchto VOP, kterými dojde k záměrnému zmaření smlouvy, např. v případě nedejezdu či nedodržování podmínek poskytnutí služby, porušování vnitřních předpisů a ubytovacího řádu hotelu;
 - Porušuje-li ubytovaný i přes výstrahu (postačí v ústní formě) hrubě své povinnosti ze smlouvy nebo dobré mravy;
 - Z technických důvodů.

Ve výše uvedených případech nemá ubytovaný nárok na žádnou finanční ani jinou kompenzaci či na vrácení zaplacené částky, pokud tuto hotelu uhradil, vyjma ukončení smlouvy ubytovatelem z technických důvodů – v tomto případě bude ubytovanému vrácena zaplacená záloha.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **Tyto VOP vstupují v platnost dne 01.01.2024.**
2. Změny a doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi ubytovatelem a ubytovaným upraveny výlučně písemnou formou.
3. Ubytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP měnit a doplňovat. Případné změny a doplňky VOP se nebudou vztahovat na již uzavřené smlouvy.
4. Tyto VOP jsou považovány ve smyslu ustanovení § 1751 OZ za součást každé jednotlivě uzavírané smlouvy a jejich úplné znění publikuje ubytovatel na internetových stránkách hotelu.
5. V případě rozporu jazykových verzí těchto VOP mají přednost VOP v českém jazyce.
6. Předané osobní údaje ubytovaného uvedené v objednávce pobytu použije ubytovatel pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným.
7. Spotřebitel je oprávněn se se svou stížností obrátit na Českou obchodní inspekci.

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz “

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

- a) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.
- b) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;
- c) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk;

Tyto VOP nabývají účinnost dne 1.1.2024

Benica s.r.o.

Ke Stadionu 2045

256 01 Benešov

HOTEL

BENICA

RESTAURANCE