VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vzájemný smluvní vztah mezi RESORTEM Kostelec, který je provozován společnostmi
ZLÍNSAT, spol. s r.o.
a Lázně Kostelec u Zlína, spol. s r.o.
(dále jen poskytovatel) a klientem – fyzickou nebo právnickou osobou, která služby v Resortu jako objednatel objednává a všechny osoby v objednávce uvedené (dále jen objednatel).

V případě rozporu ustanovení smluv včetně standardizovaných smluv poskytovatele a ustanovení VOP mají ustanovení těchto smluv přednost před ustanoveními VOP.

VOP se stávají součástí předsmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi poskytovatelem a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

Článek I

Předsmluvní ujednání

1. Předsmluvní ujednání zahrnují objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany poskytovatele.

2. Objednávky služeb musejí být učiněny v písemné formě nebo vyplněním rezervačního formuláře na webu poskytovatele (jinak jen po dohodě) a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich předmětem (druh služeb, termíny, ceny apod.). Objednávky musejí být zaslány příslušnému oddělení poskytovatele, tj. Obchodnímu a rezervačnímu oddělení RESORTU Kostelec.

Podstatné náležitosti objednávky:

- jméno a příjmení, adresa bydliště, kontakt (telefon, e-mail)

- název pobytu, termín, délka

- rozsah stravování

- počet osob, jejich jména, státní příslušnost (je-li objednáván pobyt pro cizího státního příslušníka)

3. Podpisem objednávky, příp. Potvrzením e-mailu, vyjadřuje poskytovatel souhlas s poskytnutím objednaných služeb ve sjednaném rozsahu a tímto okamžikem je smlouva uzavřena. Pakliže poskytovatel v potvrzení koriguje rozsah objednaných služeb, má se za to, že smlouva je uzavřena na poskytovatelem korigovanou podobu objednávky. Zasláním objednávky objednavatel stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí.

4. Budou-li objednatelem, příp. jím určenou osobou / zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, jsou poskytovatel i objednatel povinni postupovat v souladu s tímto článkem.

Poskytovatel se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

Článek II

Povinnosti smluvních stran

1. Uzavřením smlouvy vzniká poskytovateli povinnost poskytnout objednateli služby stanovené ve smlouvě a objednateli povinnost tyto služby vyčerpat a uhradit společnosti za jejich poskytnutí sjednanou cenu.

2. Právem každého objednatele je být poskytovatelem plně informován o objednávaném pobytu či službách, tj. o jejich rozsahu, termínu a ceně. Objednatel má také právo na řádné poskytnutí pobytu, který si objednal a zaplatil a který poskytovatel potvrdil. Objednatel má zároveň právo kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. V těchto všeobecných obchodních podmínek.

3. Povinností objednatele je uvést správně a úplně všechny podstatné náležitosti objednávky, zároveň je jeho povinností poskytovateli řádně a včas zaplatit sjednanou cenu za pobyt/služby. Objednatel je povinen chovat se tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku a zdraví poskytovatele a ostatních objednatelů. Pokud by případná škoda vznikla, je objednatel povinen tuto, kterou způsobil poskytovateli v rámci čerpání služeb, uhradit.

4. Povinností poskytovatele je poskytnout objednateli všechny informace k pobytu/službě, poskytovatel je také povinen zabezpečit objednateli pobyt/službu podle uzavřené smlouvy a to zároveň v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Článek III

Nástup na pobyt

1. Objednatele k čerpání zaplacených služeb opravňuje Poukaz na pobyt vystavený poskytovatelem (není-li Poukaz vystaven, pak objednatele opravňuje k čerpání služeb jiná forma objednávky) obsahující následující údaje: jméno a příjmení objednatele, název pobytu, termín pobytu, vybranou kategorii pokoje, počet a jména osob, výpis objednaných služeb, cenu a termín splatnosti. Povinností objednatele je zkontrolovat správnost všech uvedených údajů a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti okamžitě kontaktovat Obchodní a rezervační oddělení poskytovatele.

2. Při nástupu na pobyt se každý objednatel a všechny další ubytovávané osob z jeho rezervace v recepci hotelu prokáží občanským průkazem či jiným dokladem totožnosti. Po splnění uvedených zákonných povinností, včetně vyplnění registrační karty hosta, případně záznamu pro cizineckou policii, recepce objednatele ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

3. Nedílnou součástí těchto všeobecných obchodních podmínek je Ubytovací řád a Lázeňský řád.

Článek IV

Platební podmínky

1. Požaduje-li poskytovatel zálohu na objednané služby, je objednatel povinen tuto zálohu společnosti řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti ve smlouvě uvedeném; úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha objednatelem řádně uhrazena, vyhrazuje si poskytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po objednateli odpovídající storno poplatky dle článku V těchto VOP.

2. Objednatel je povinen za služby uhradit sjednanou cenu. Pakliže nebyla sjednána a uhrazena záloha ve výši 100 %, objednatel se zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) ve výši doplatku nebo celkové ceny objednaných služeb v hotovosti při nástupu na pobyt, není-li sjednáno jinak. Objednatelé bez rezervace platí plnou cenu pobytu v hotelové recepci před ubytováním na pokoj.

Při nástupu na pobyt je každý dospělý objednatel povinen uhradit „Ubytovací poplatek městu“.

Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být objednatelem reklamovány v písemné formě, a to do 5-ti kalendářních dnů od data jeho obdržení. Ani reklamace však neopravňuje objednatele neuhradit daňový doklad (fakturu) v termínu splatnosti a v plné výši. V případě uznání reklamace s finanční kompenzací bude tato objednateli refundována.

3. Pobyt/služba jsou považovány za uhrazené v okamžiku, kdy je poskytovatelem požadovaná částka připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na vystaveném dokladu nebo složením hotovosti v hotelové recepci, není-li dohodnuto jinak.

4. V případě prodlení objednatele s úhradou platby za poskytnuté služby má poskytovatel právo požadovat po objednateli vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.

5. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu objednatele k uhrazení jeho nejstarší pohledávky, kterou má vůči objednateli po lhůtě splatnosti. Poskytovatel je oprávněn použít blokované finanční prostředky k úhradě všech neuhrazených částek vzniklých během pobytu i po odjezdu hosta (např. konzumaci v restauraci, porušení zákazu kouření a jiné sankce).

6. Sleva na věrnostní poukaz lze uplatnit jen v době platnosti poukazu, jen při přímé objednávce a platbě klientem. Taková sleva nelze uplatnit prostřednictvím třetí strany (CK, zaměstnavatel, stravenky atd.).

7. Změna cen uvedených na webu a v katalogu vyhrazena pro RESORT Kostelec.

Článek V

Storno podmínky

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávky.

2. Storno je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy, a není-li to možné, tak u jejích nadřízených.

3. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit poskytovateli storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:

- Do 21 dnů před očekávaným nástupem na pobyt bude účtován manipulační poplatek 5 % z ceny objednaných služeb.

- 20 až 7 dnů před očekávaným nástupem na pobyt 25 % z ceny objednaných služeb.

- 6 až 2 dny před očekávaným nástupem na pobyt 50 % z ceny objednaných služeb.

- Méně než 48 hod. před očekávaným nástupem na pobyt nebo v případě nedojezdu 100 % celkové ceny objednaných služeb, maximálně však za 6 dní (6 x 24 hod.) pobytu.

4. Cenou objednaných služeb se pro účely těchto VOP rozumí cena za ubytování, stravu, lázeňské procedury, pronájem, sportoviště, služby trenérů apod., ubytovací poplatek městu a DPH v zákonné výši.

5. Storno poplatek bude alokován z objednatelem uhrazených záloh, nebo bude objednateli vyúčtován daňovým dokladem (fakturou). Nebude-li storno poplatek řádně uhrazen, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli vedle částky odpovídající storno poplatku též úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti storno poplatku do jeho zaplacení.

Článek VI

Reklamace služeb

1. Reklamaci služeb poskytnutých poskytovatelem je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li to možné, tak u jejích nadřízených. Tato reklamace musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po zjištění nedostatku. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Článek VII

Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem nebo smlouvou.

2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že objednatel poruší smlouvu podstatným způsobem nebo opakovaně poruší jakoukoliv povinnost ze smlouvy, případně pokud bude objednatel v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky.

Článek VIII

Jurisdikce

1. Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

2. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb, pokud poskytovatel služeb poskytuje plnění v určeném termínu.

Článek IX

Souhlas se zasíláním obchodních nabídek

1. Objednatel souhlasí se zasíláním obchodních nabídek poskytovatelem, jež je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Objednatel uděluje souhlas se zasíláním Obchodních sdělení samotným odesláním poptávkového rezervačního formuláře na webové stránce poskytovatele, prostřednictvím poptávky na zasílání newsletteru na téže webové stránce, prostřednictvím udělení souhlasu v registrační kartě hosta, prostřednictvím udělení souhlasu v dotazníku na hotelovém pokoji, případně také prostřednictvím učinění poptávky služeb jinou formou. Tento souhlas má objednatel možnost kdykoliv zrušit.

Článek X

Vyšší moc

1. Není-li poskytovatel při veškerém svém úsilí schopen dostát sjednaným podmínkám v důsledku zásahu vyšší moci, má bez dalšího právo od smlouvy odstoupit, nedohodnou-li se strany jinak. Vyšší mocí se rozumí zejména poškození provozovny a jeho zařízení následkem živelných pohrom či havárií, v případě zásahu vyšší moci není objednatel oprávněn uplatňovat vůči poskytovateli žádné sankce či ekvivalentní nároky.

Článek XI

Další ujednání

1. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost poskytovatele, objednatele i klientů objednatele se řídí pravidly dle ust. § 2894 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Případná škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klienty objednatele a klienti uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se objednatel tuto škodu uhradit stejně, jako by ji způsobil sám.

2. Poskytovatel je oprávněn při příjezdu klientů vyžadovat garanci ve formě předautorizace platební karty, případně zálohy v hotovosti. Poskytovatel se zavazuje při odjezdu objednatelů (a po vypořádání případných pohledávek dle tohoto odstavce) tuto kauci, případně její část, objednatelům vrátit.

3. Shledá-li poskytovatel jednání objednatele či jeho klientů za hrubé porušení ubytovacího či provozního řádu, má společnost právo, po projednání celé věci s objednatelem, ukončit ubytování objednatele, příp. jeho klientů, bez náhrady, popř. bez omezení práva ubytování naúčtovat.

4. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které mu pro účely zpracování objednávky poskytl.

5. Objednatel bere na vědomí, že pro uložení cenností (v max. hodnotě 20 000 CZK.) slouží trezor na recepci. Poskytovatel nezodpovídá za ztrátu nebo poškození cenností ponechaných volně na pokoji a v Resortu mimo trezor.

6. Ve všech hotelových prostorách je přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu má poskytovatel právo za každé jednotlivé porušení účtovat objednatelům částku ve výši 10 000 CZK za ohrožení požární bezpečnosti a hloubkové čištění prostor.

7. Osobní věci, které si objednatel zapomene v Resortu, mohou být po nalezení a po požadavku objednatele na jejich zaslání, zaslány na objednavatelovy náklady na dobírku Českou poštou.

8. Všechny částky budou vytvářeny v CZK. Směnný kurz k cizím měnám se řídí denním kurzem ČNB. V případě platby platební kartou se může směnný kurz lišit v závislosti na kurzu použitém bankou, která platební kartu vydala.

Článek XII.

Závěrečné ustanovení

VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 30.11.2026.