

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Ubytování klienti se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem hotelu Chvalská tvrz. Ubytováný 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. Ubytovací řád je uveřejněn na internetových stránkách hotelu Chvalská tvrz.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") Hotel Chvalská Tvrz s.r.o., Na Chvalské tvrzi 858/11, Praha 9, 193 00, IČ: 27214184 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 104973, upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Hotel Chvalská Tvrz s.r.o. a fyzickou osobou, která pobyt objednává (dále jen "klient").

Článek I. - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu hotelových pokojů pro ubytování a jiných služeb hotelu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

Článek II. - Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi klientem a hotelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany hotelu. Hotel se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi vzniká závazek zaplatit hotelu smlouvenou cenu.

Článek III. – Objednávka pobytu, cena a platba

3.1 Objednávka pobytu

- telefonicky: +420 281 921 739
- e-mailem: hotel@chvalskatvrz.cz
- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: <https://chvalskatvrz.cz/cs/rezervace>
- prostřednictvím prodejních portálů, se kterými má hotel uzavřenou spolupráci

3.2 Host je povinen za ubytování a jím využitě další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny hotelu na základě stanoveného ceníku hotelu.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v rezervačním formuláři na webových stránkách hotelu: <https://chvalskatvrz.cz/cs/rezervace>. Cena za pokoj zahrnuje DPH ve výši 10 %, městskou daň ve výši 50,-Kč na osobu za noc a snídani.

3.3 Úhradu klientem objednaných a hotelem potvrzených služeb provádí klient při příjezdu do hotelu hotově či kreditní kartou (American Express, Visa, Master Card, Maestro). Hotel si vyžaduje právo na dočasné zadržení příslušné částky (tzv. předautorizaci kreditní karty) před příjezdem hosta jako garanci rezervace.

V případě, že klient zkrátí dojednanou délku pobytu v hotelu, hotel má právo vyúčtovat klientovi plnou výši dojednané ceny za celou délku objednaného pobytu.

Článek IV. - Základní práva a povinnosti zákazníka

4.1 Práva zákazníka: a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb, b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, c) právo kdykoliv před zahájením pobytu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VI, d) právo na reklamaci vad.

4.2 Povinnosti zákazníka: a) poskytnout hotelu součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce vč. nahlášení jakýchkoliv změn

takových údajů, b) bez zbytečného odkladu sdělovat hotelu své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb, c) převzít od hotelu doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení d) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy hotelu oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek.

Článek V. – Základní povinnosti hotelu

a) poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu b) zabezpečit klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy c) v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky.

Článek VI. - Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemnou či ústní formou odstoupení (storno pobytu) oznámeno hotelu. V tomto případě má hotel právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků).

Stornovací poplatky

Rezervaci může host zrušit zdarma do 2 dnů před příjezdem. V případě zrušení rezervace méně než 2 dny před příjezdem bude hotel hostovi účtovat storno poplatek ve výši 100% z celkové ceny ubytování.

Článek VII. - Využití osobních údajů

Viz samostatný dokument **Informace o zpracovávání osobních údajů**.

Článek VIII. – Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2019.

Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: <https://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.

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

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The accommodated clients are governed by the laws of the Czech Republic on the basis of Czech law and the accommodation rules of the Chvalská tvrz Hotel. The accommodated guest accepts the accommodation rules as a contractual condition of accommodation and is obliged to observe its provisions.

Each guest is obliged to familiarize themselves with these accommodation rules, his ignorance will not be taken into account. The accommodation rules are published on the website of the Chvalská tvrz hotel.

General Business Terms and Conditions (hereinafter referred to as the "Terms and Conditions") Hotel Chvalská Tvrz s.r.o, Na Chvalské tvrzi 858/11, Prague 9, 193 00, ID: 27214184 registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section C, Insert 104973 relationship between Hotel Chvalská Tvrz s.r.o and the natural person who orders the stay (hereinafter referred to as the "client").

Article I. - Subject matter of the contractual relationship

These Terms and Conditions regulate the rights and obligations of the contractual parties when renting hotel rooms for accommodation and other hotel services as individual services according to the individual customer's request.

Article II. - Establishment of a contractual relationship

The contractual relationship between the client and the hotel arises upon the confirmation of the hotel's order of stay. The hotel undertakes to provide the client with a stay and provide the agreed scope and quality of the agreed service (hereinafter referred to as "stay") and the client is obliged to pay the hotel the agreed price.

Article III. - Order of stay, price and payment

3.1 Order of stay

- by phone: +420 281 921 739
- by e-mail: hotel@chvalskatvrz.cz
- via the electronic form on the website: <https://chvalskatvrz.cz/en/reservation>
- through sales portals with which the hotel has a cooperation

3.2 The guest is obliged to pay the agreed contractual prices of the hotel for the accommodation and other services used by him based on the determined hotel price list.

Prices of provided services are stated in the booking form on the hotel website:

<https://chvalskatvrz.cz/en/reservation>. Price per room includes VAT of 15%, city tax of 0.60 € per person per night and breakfast.

3.3 Payment of services ordered and confirmed by the client is made by cash or credit card upon arrival at the hotel (American Express, Visa, Master Card, Maestro). The hotel requires the right to temporarily withhold the amount (so-called credit card pre-authorization) before the guest's arrival as a guarantee of the reservation. In the event that the client shortens the agreed length of stay at the hotel, the hotel has the right to charge the client the full amount of the agreed price for the entire length of the ordered stay.

Article IV. - Customer's basic rights and obligations

4.1 Customer's rights: a) the right to properly provide contractually agreed and paid services, b) the right to be aware of any changes in the contracted services, c) the right to withdraw from the contract at any time prior to the start of the stay or to claim defects.

4.2 Obligations of the customer: a) to provide the hotel with the assistance required to properly secure and provide services, in particular truthfully and completely state the required information in the order, incl. reporting any changes to such data, b) to inform the hotel without undue delay about any changes in the terms

and conditions of the agreed services, c) to receive the documents necessary for the services from the hotel and to arrive at the specified time at the specified time d) of the contract, the customer is obliged to notify the hotel of such withdrawal from the contract and to pay the severance pay according to the cancellation conditions.

Article V. - Basic obligations of the hotel

a) provide the client with all information about the stay b) secure the client's stay on the basis of a confirmed order and in accordance with generally binding legal regulations c) in the case of withdrawal from the contract by the client pay no later than 14 days after the written receipt of cancellation stay and applicable cancellation fees.

Article VI. - Withdrawal and cancellation conditions

The client has the right to cancel the stay at any time, ie withdraw from the contract. The contractual relationship is canceled and the participation is canceled as of the date when the hotel is notified in writing or orally (cancellation). In this case, the hotel has the right to charge severance / cancellation fees (contractual penalty). The severance pay is payable immediately. After deducting severance pay from the total price of the stay, the customer will receive the rest of the amount paid. If the severance payment (cancellation fees) is higher than the advance payment, the client is obliged to pay an amount equal to the severance payment (cancellation fees).

Cancellation fees

The reservation can be canceled free of charge up to 2 days prior to arrival. In case of cancellation less than 2 days before arrival, the hotel will charge 100% of the total price of the accommodation.

Article VII. - Use of personal data

See separate document Information on Personal Data Processing.

Article VIII. - Final Provisions

The General Terms and Conditions come into effect on 1 September 2019.

The accommodated guest has the right to file an out-of-court settlement of such a dispute to a designated subject of out-of-court settlement of consumer disputes:

The Czech Trade Inspection

Central Inspectorate - ADR Unit

Štěpánská 15

120 00 Prague 2

Email: adr@coi.cz

Web: <https://adr.coi.cz>

The Czech Trade Inspection Authority is a supervisory body supervising consumer protection, proceeding pursuant to Act No. 64/1986 Coll., On the Czech Trade Inspection Authority, as amended, and other legal regulations. The website of the Czech Trade Inspection Authority is www.coi.cz.

Pursuant to Section 1837 (j) of Act No. 89/2012 Coll., The Civil Code accommodated as a consumer, the right to withdraw from the accommodation contract does not arise if the accommodation facility provides performance within the stipulated deadline.