

Všeobecné obchodní podmínky

hotelu v budově STEELHOUSE

nám. Svobody 527, 739 61 Trinec, Česká republika

Provozovatel:

STEELHOUSE, a.s.

IČ: 25084313 / DIČ: CZ25084313

Bankovní spojení: Komerční banka, č.ú.: 35-3896950247/0100

Zastoupená: Ing. Markem Kufou, členem představenstva

Preambule

1. Předmětem všeobecných obchodních podmínek společnosti STEELHOUSE, a.s. je úprava objednání a přijetí nabídky zejména ubytovacích a s nimi souvisejících služeb v **hotelu budovy STEELHOUSE** (dále jen „VOP“).
2. Pro účely těchto VOP bude/budou
 - a) společnost STEELHOUSE, a.s. označována také jako „společnost“ či „poskytovatel“,
 - b) hotel v budově STEELHOUSE označován také jako „hotel“,
 - c) za „objednatele“ označen jak klient individuální, tak osoba zajišťující služby pro třetí osoby,
 - d) ubytovací a jiné služby a s nimi související služby označeny také jako „služby“,
 - e) za uzavřenou smlouvu považováno písemné ujednání obsahující podstatné náležitosti stanovené právními předpisy,
 - f) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, označován jako „občanský zákoník“.
3. Tyto VOP tvoří nedílnou součást všech předmluvních ujednání a uzavřených smluv týkajících se realizace zejm. ubytovacích, a s nimi souvisejících služeb společnosti, včetně standardizovaných smluv společnosti (např. smlouva o poskytování služeb).
4. V případě rozporu ustanovení smluv včetně standardizovaných smluv společnosti a ustanovení VOP mají ustanovení těchto smluv přednost před ustanoveními VOP.
5. Tyto VOP se stávají součástí předmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi společností a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.
6. Jakékoliv jednání vyžadující písemnou formu musí být učiněno prostřednictvím pošty, elektronické pošty nebo osobního doručení listiny na recepci hotelu.

Článek I.

Předmluvní ujednání

1. Předmluvní ujednání zahrnují objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany společnosti.
2. Klient si objednává pobyt a spojené služby přes rezervační rozhraní na internetových stránkách hotelu www.steelhouse.cz nebo písemnou objednávkou adresovanou recepci hotelu. Z objednávky služeb musí být zřejmé, kdo ji činí a co je jejím předmětem (druh objednaných služeb, termíny, počet osob, příp. speciální požadavky objednatele).

3. Odesláním objednávky klient přijímá a souhlasí s těmito VOP, zejména s příslušnými storno podmínkami a podmínkami při nenastoupení na pobyt u poskytovatele, jakož i s jakýmkoli dalšími podmínkami poskytovatele, které se mohou vztahovat k objednávce nebo pobytu, včetně poskytovaných služeb a nabízených produktů poskytovatele.
4. Závazné potvrzení objednávky, rozsahu a obsahu smluvně sjednaných služeb, cen a termínu bude uvedeno v potvrzujícím e-mailu poskytovatele, příp. potvrzujícím dopisu poskytovatele. Potvrzením objednávky ze strany poskytovatele je smlouva uzavřena.
5. Okamžikem uzavření smlouvy vzniká mezi klientem a poskytovatelem smluvní vztah. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient má povinnost tyto služby odebrat a zaplatit poskytovateli smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce na rezervaci, kterou klient podal a poskytovatel potvrdil.
6. Budou-li objednatelem, příp. jím určenou osobou/zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, které jsou uveřejněné spolu s ceníkem na internetových stránkách, prospektech apod., jsou tyto služby účtované objednateli dle ceníku poskytovatele. Společnost se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

Článek II.

Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo
 - a) být dostatečně a úplně informován poskytovatelem o objednaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
 - b) na řádné poskytnutí jím objednaných, poskytovatelem potvrzených a zálohově zaplacených služeb,
 - c) kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VII. těchto VOP,
 - d) reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb v souladu s čl. VIII. VOP; reklamaci je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.
2. Klient je povinen
 - a) úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky,
 - b) pečlivě si přezkontrolovat poskytovatelem vystavené potvrzení o objednávce a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat bez zbytečného odkladu poskytovatele,
 - c) zaplatit poskytovateli v požadovaném termínu zálohu v souladu s čl. V. VOP,
 - d) nejpozději v okamžiku příjezdu zaplatit dohodnutou cenu za ubytování včetně poplatků z ubytování Magistrátu města Třinec a nejpozději v den odjezdu doplatit případné další náklady, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám anebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty,
 - e) dodržovat předpisy hotelu, zejména hotelový (ubytovací) řád a bezpečnostní předpisy,
 - f) uhradit poskytovateli jakoukoliv škodu, a to na základě ceníku, kterou způsobí on sám nebo jeho host, který s vědomím nebo podle vůle klienta využívá služeb poskytovatele.

Článek III.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen
 - a) poskytnout klientovi rozhodné informace k pobytu,
 - b) potvrdit klientovi řádně objednaný pobyt a poskytnout mu písemné informace k nástupu na pobyt,
 - c) při potvrzené objednávce zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě,
 - d) v případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt; avšak pokud vznikne nárok poskytovatele na stornovací poplatky, vyplatí poskytovatel klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky.
2. Poskytovatel má právo
 - a) své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně,
 - b) klientovi, resp. jeho hostům, poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný. Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostory staly nepoužitelné, kdy si právě ubytovaní hosté prodlouží pobyt, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné náklady na náhradní ubytování jsou k tíži poskytovatele.

Článek IV.

Ceny služeb

1. Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v ceníku dostupném na internetových stránkách www.steelhouse.cz, v prezentačních materiálech ubytovatele (prospekty apod.) a na požádání na recepci hotelu. Pro klienta je však závazná ta cena, která je v písemné či elektronické komunikaci potvrzena poskytovatelem.
2. Ceny za ostatní služby jsou k dispozici v příslušných prostorách hotelu (restaurace, bar).
3. V uvedených cenách nejsou zahrnuty místní poplatky, které se vybírají ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného úřadu. V uvedených cenách je zahrnuta daň z přidané hodnoty.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit oznámené ceny jednostranně a bez předchozího upozornění.

Článek V.

Záloha na objednané služby

1. Při potvrzení objednávky poskytovatel může požadovat zaplacení nevratné zálohy na objednané a potvrzené služby. Klient je povinen tuto zálohu za objednané a potvrzené služby poskytovateli řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti uvedeném v akceptaci objednávky nebo na zálohové faktuře. Úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, není-li dohodnuto jinak. Zaplacená záloha bude odečtena při vystavení konečné faktury – daňového dokladu.

2. V případě neuhrazení zálohy v termínu uvedeném na zálohové faktuře je poskytovatel oprávněn zrušit sjednanou objednávku bez povinnosti náhrady a požadovat po klientovi odpovídající storno poplatky dle čl. VII. těchto VOP.

Článek VI.

Platební podmínky

1. Po skončení pobytu provede poskytovatel konečné vyúčtování za všechny služby poskytnuté klientovi, příp. jeho hostům, kteří ho doprovázejí, a vystaví daňový doklad (fakturu).
2. Klient se zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) nejpozději ke dni ukončení pobytu, příp. ve lhůtě splatnosti na něm uvedeně.
3. Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být klientem reklamovány v písemné formě, a to do 5 (pěti) dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany poskytovatele uznána reklamáce daňového dokladu (faktury) za oprávněnou, je splatnost předmětného daňového dokladu (faktury) odložena a částka uvedená v reklamovaném daňovém dokladu (faktuře) bude splatná ve lhůtě splatnosti uvedené v nově vystaveném daňovém dokladu (faktuře). Reklamovaný daňový doklad (faktura), u kterého poskytovatel shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).
4. Úhradu ceny objednaných služeb klient provede na recepci hotelu v den příjezdu kartou nebo v hotovosti, popř. bankovním převodem. Platba bankovním převodem je považována za uskutečňovanou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak. Veškeré náklady spojené s platbou nese klient.
5. V případě ubytování hrazeného v hotovosti nebo platební kartou na konci ubytování je vyžadována garance platební kartou s předautorizací ceny služeb.
6. V případě prodlení objednatele s úhradou platby za poskytnuté služby, má společnost právo požadovat po objednateli vedle zaplacení dlužné částky také zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.
7. Společnost si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu objednatele k uhrazení její nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/které má vůči objednateli po lhůtě splatnosti.

Článek VII.

Storno podmínky

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávky ze strany klienta.
2. Objednatel je oprávněn stornovat objednávku kdykoli před příjezdem.
3. Storno je objednatel povinen uplatnit v písemné formě, a to na emailovou adresu hotelu recepce@steelhouse.cz.
4. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit společnosti storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH (dále jen „storno částka“), a to:
 - a) v případě oznámení storna ve lhůtě 6 a více dnů před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb **nejsou účtovány žádné storno poplatky**,
 - b) v případě oznámení storna ve lhůtě 5 dnů před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí **storno poplatek 30 % z celkové ceny za ubytování**,
 - c) v případě oznámení storna ve lhůtě 4 dnů před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí **storno poplatek 50 % z celkové ceny za ubytování**,

- d) v případě oznámení storna ve lhůtě 3 a méně dní před sjednaným datem poskytování služeb, příp. nedostaví-li se objednatel bez provedení storna, činí **storno poplatky 100 % celkové ceny za ubytování**,
5. U objednatele, který je tvořen větší skupinou, mohou být sjednány individuální storno poplatky.
 6. Storno poplatek bude objednateli vyúčtován daňovým dokladem (fakturou). Nebude-li storno poplatek řádně uhrazen, je objednatel povinen zaplatit společnosti vedle částky odpovídající storno poplatku též zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti storno poplatku do jeho zaplacení.
 7. Poskytovatel je oprávněn uhrazenou zálohu dle čl. V. započíst na uhrazení storno poplatku.
 8. Při předčasném odjezdu je účtován storno poplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny.

Článek VIII.

Reklamacce služeb

1. Pokud má klient připomínky ke kvalitě poskytovaných služeb, rozsahu či obsahu poskytovaných služeb, je povinen své požadavky uplatnit bez zbytečného odkladu přímo v průběhu pobytu tak, aby mohly být odstraněny přímo na místě.
2. Reklamaci služeb poskytnutých společností je objednatel povinen uplatnit v písemné formě na recepci hotelu nebo u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u ředitele provozovny.
3. Reklamacce musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly objednateli předmětné služby poskytnuty. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.

Článek IX.

Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem, smlouvou nebo těmito VOP.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že klient poruší smlouvu podstatným způsobem, nebo opakovaně poruší kteroukoliv povinnost ze smlouvy, nebo pokud bude klient v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky o více než 15 dnů po termínu splatnosti.

Článek X.

Další ujednání

1. Nabízené služby v hotelu se mohou v průběhu roku měnit. Klient je povinen řídit se aktuální nabídkou služeb.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost poskytovatele, klienta i jeho hostů se řídí ust. § 2894 a násl. občanského zákoníku, v platném znění. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klientovými hosty a hosté uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se klient tuto škodu uhradit.
3. Shledá-li poskytovatel jednání klienta či jeho hostů za hrubé porušení ubytovacího řádu hotelu, má poskytovatel právo, po projednání celé věci s klientem, ukončit pobyt klienta, příp. jeho

hostů, bez náhrady, popř. účtovat klientovi smluvní pokutu až do výše celé vratné zálohy, byla-li uhrazena.

4. Všechny prostory hotelu STEELHOUSE jsou nekuřácké. Objednatel se zavazuje o této skutečnosti informovat účastníky pobytu či akci. Záměrně vyvolaný poplach je pod pokutou 20.000,- Kč.
5. Bez souhlasu poskytovatele nesmí být v prostorách budovy instalována jakákoli technická zařízení a nesmí být zasahováno do technických parametrů a vybavení užívaných prostor.

Článek XI.

Řešení sporů

1. Veškeré eventuální spory vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb ze strany společnosti, včetně souvisejících služeb společnosti, se řídí českým právním řádem a budou řešeny u obecného soudu v místě sídla společnosti bez ohledu na sídlo/bydliště objednatele. Prioritou je řešit spory smírem.
2. Ubytovaný host coby spotřebitel 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
3. 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.

Článek XII.

Ochrana osobních údajů

Společnost se zavazuje učinit veškerá opatření s příslušnými ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, která provádí zákon č. 110/2019 Sb. o Zpracování osobních údajů tak, aby nedošlo ke zpřístupnění či zneužití osobních údajů poskytnutých mu objednavatelem. Osobní údaje jsou dále zpracovávány dle zákonné povinnosti v souladu se zákonem č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákonem č. 326/1999 Sb. a 222/2017 o pobytu cizinců na území ČR.

Článek XIII.

Závěrečné ustanovení

1. Vztah mezi objednatelem a poskytovatelem založený smlouvou o ubytování se řídí právním řádem České republiky.
2. Jazyk, ve kterém bude klient s poskytovatelem jednat za trvání smlouvy, a ve kterém poskytuje poskytovatel ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje, je český jazyk.
3. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.6.2020