**Všeobecné obchodní podmínky**

(dále jen „Podmínky“) Hostince a penzionu U Lípy(dále jen „Penzion“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem – Jan Bitman, Velichov 37, IČ 64852407(dále jen „Provozovatelem“) a klientem – fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v penzionu jako objednatel objednává (dále jen „Objednatel“). Tyto podmínky platí obecně pro všechny hosty Penzionu a ubytovací agentury, se kterými není sjednána samostatná písemná smlouva o poskytování služeb.

**1) REZERVACE UBYTOVÁNÍ**

Rezervace ubytování v Penzionu je možné e-mailem, telefonicky, na webových stránkách Penzionu nebo prostřednictvím externího rezervačního portálu typu Prrevio, Booking.com a Airb´n´b.

Rezervace je platná a závazná v případě, že Penzion potvrdí objednateli provedenou rezervaci nebo v případě automatického e-mailového potvrzení generovaného příslušným on-line rezervačním systémem.

Dokončení rezervace nastává ve chvíli uhrazení částky za ubytování pomocí platební karty či nastavených individuálních podmínek platby.

Veškeré údaje uvedené na potvrzení rezervace jsou závazné pro obě strany.

**2) PLATEBNÍ PODMÍNKY A SPECIFIKACE CEN**

Cena je uvedena vždy za osobu na jednu noc, včetně snídaně(pokud není uvedeno jinak). Cena ubytování zahrnuje DPH

Rezervaci je možné zrušit pouze písemnou formou, tedy e-mailem. Proběhla-li rezervace přes externí rezervační systém, je nutno rezervaci zrušit přes tento systém za systémem daných podmínek.

Změnu rezervace ubytování na jiný termín je možné pouze po dohodě s Provozovatelem.

Úhrada ubytování se platí v hotovosti nebo platební kartou, převodem na účet je možná pouze po předchozí dohodě s provozovatelem.

**3) ZRUŠENÍ REZERVACE – STORNO PODMÍNKY**

Tyto storno podmínky jsou platné při rezervaci e-mailem či telefonicky. Storno rezervace ubytování objednané přes externí rezervační systém se řídí podmínkami stanovenými příslušným externí rezervačním systémem.

Storno poplatky za ubytování nejsou účtovány v případě zrušení rezervace do 3 dnů před termínem příjezdu Objednatele. Objednatel je povinen doručit Provozovateli písemné oznámení o zrušení rezervace.

* Při zrušení rezervace 3 dní před termínem příjezdu je účtován storno poplatek ve výši 50 % z ceny ubytování. ??
* Při zrušení rezervace 7–2 dny před termínem příjezdu je účtován storno poplatek ve výši 80 % z ceny ubytování.
* Při zrušení rezervace méně než dva dny před termínem příjezdu je účtován storno poplatek ve výši 100 % z ceny ubytování.
* V případě vis maior, kdy Objednatel nemůže využít rezervaci ubytování, např. z důvodu nemoci (ať již vlastní nebo některého člena rodiny) nebo z důvodu překážek COVID-19, které jsou na straně Objednatele (nařízená karanténa apod.), právo Penzionu na úhradu storno poplatku není dotčeno.

V případě, kdy není Objednatel nemůže využít svou rezervaci ubytování z důvodu kolize s aktuálně platnými zákazy a nařízeními Vlády ČR, jiných orgánů státní moci z důvodu COVID-19 apod. nebo překážek na straně Penzionu, má Objednatel právo na zrušení pobytu bez storno poplatku a na vrácení dříve uhrazených záloh.

**4) PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

Objednatel má právo využívat rezervovaný prostor ubytování včetně vybavení. Stejně tak má právo využívat společné prostory.

Odpovědnost za škody způsobené během pobytu v pokoji či společenských prostorách je na straně Objednatele, který zároveň souhlasí s úhradou případných nákladů na opravy, výměnu či speciální čistění. Úhrada škod bude určena Provozovatelem.

Veškeré závady a nedostatky je Objednatel povinen reklamovat během svého pobytu v Penzionu, aby mohla být sjednána náprava.

Povinnost uhradit náklady spojené s využitím ubytování v Penzionu má objednatel nejpozději v den příjezdu, není-li dohodnuto jinak.

Odstoupení ze strany Objednatele probíhá na základě storno podmínek. V případě, že Penzion neposkytl ubytování odpovídající standardu Penzionu a Objednatel tuto skutečnost uzná, poskytne Provozovatel Objednateli přiměřenou kompenzaci.

Check-in v den příjezdu je od 14:00 hod. Potřebuje-li se Objednatel ubytovat dříve, lze tak učinit pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem.

Check-out v den odjezdu je do 10:00. Pozdější odhlášení může Objednatel využít pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem a může mu být za to účtován poplatek.

Celý penzion je nekuřácký. Porušení tohoto nařízení opravňuje Penzion k účtování penále ve výši 3.000 Kč, které je Objednatel povinen uhradit.

Penzion umožňuje ubytování s domácími mazlíčky za poplatek 200,- Kč

**5) PRÁVA A POVINNOSTI PROVOZOVATELE**

Penzion má za povinnost zajistit pro Objednatele ubytování na základě předem dohodnutých podmínek a za úhradu.

Ubytování musí odpovídat standardu Penzionu.

Provozovatel má právo Objednatele požádat o opuštění ubytování v Penzionu, pokud se Objednatel chová proti běžným společenských pravidlům nebo poškozuje prokazatelně vybavení Penzionu.

**6) STÍŽNOSTI, REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ**

Stížnosti a připomínky Objednatele, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi Objednatelem a Provozovatelem vyřizuje Provozovatel, stížnosti může Objednatel uplatnit na adrese …….. Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamace. Objednatelé se se svými stížnostmi mohou obracet rovněž na orgány dohledu a státního dozoru, Českou obchodní inspekci či Úřad pro ochranu osobních údajů.

Veškeré právní spory vzniklé v souvislosti se smlouvou o ubytování budou řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky, Objednatel – spotřebitel má právo i na mimosoudní řešení, subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](https://www.coi.cz/)

**7) ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

Výše uvedené podmínky jsou platné od 1. 1. 2023. Penzion shromažďuje osobní údaje objednatele podle zásad GDPR.