

Úvodní ustanovení

Ubytování hosté se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem hotelu The Grand Mark Prague (dále jen „ubytovací zařízení“). **Ubytovaný 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 k dispozici na recepcích ubytovacích zařízení.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") ubytovacích zařízení provozovaných společností Hybernská Properties s.r.o., Hybernská 24, 110 00 Praha 1, IČ: 25769031, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 68534, upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Hybernská Properties s. r. o., a fyzickou osobou, která služby objednává (dále jen "klient").

Článek I. - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při přechodném nájmu hotelových pokojů pro ubytování, rekreačních a jiných doprovodných služeb hotelů jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

Článek II. - Vznik smluvního vztahu

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

Článek III. – Objednávka pobytu, cena a platba

3.1 Objednávka pobytu

- telefonicky: +420 226 226 132, +420 226 226 140
- e-mailem: reservations@grandmark.cz
- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: www.grandmark.cz nebo dle příslušného webu hotelu

3.2 Host je povinen za ubytování a jím využitě další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny na základě stanovených cen dle ceníku nebo rezervačního systému.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v aktuálně platném katalogu, cenících, nabídkových listech nebo na www.grandmark.cz nebo dle příslušného webu.

Změna služeb a cen v katalogu uvedených je vyhrazena.

3.3 Úhradu klientem objednaných a hotelem potvrzených služeb provádí klient formou zálohové platby a doplatku.

Úhradu objednaných služeb provádí klient předem na základě zaslané proforma faktury, a to do data uvedeného na dokladu jako datum splatnosti.

Služby považujeme za uhrazené dnem připsání platby na bankovní účet.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- u pobytů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu předem uhradit zálohu ve výši 100 % stanovené ceny nebo v jiné výši specifikované na dokladu, případný doplatek je zákazník povinen uhradit při ukončení čerpání služeb
- pro vystavení dárkového poukazu je podmínkou zaplacení 100% ceny dárkového poukazu nejpozději do 5 dnů od jeho vystavení nebo v jiném termínu specifikovaném na vystaveném dokladu. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí po dobu trvání max. 1 rok od data vystavení, pokud není předem uvedeno jinak. V případě nevyčerpání hodnoty dárkového poukazu ubytovací zařízení zbývající částku dárkového poukazu v penězích nevyplácí.

Způsoby platby

- platba převodem či složením hotovosti v CZK na účet číslo: 217150253/0300 u ČSOB v ČR (IBAN: CZ62 0300 0000 0002 1715 0253, SWIFT: CEKOCZPP)
- platba v hotovosti na recepci hotelu

- platba platební kartou (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card, American Express)
- pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli

3.4 Dostane-li se klient do prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby, má ubytovací zařízení právo uplatnit po klientovi úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013.

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 ubytovacího zařízení

- 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 v souladu s těmito podmínkami nebo zákonem 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 ubytovacím zařízením. 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).

Storno poplatky pro flexibilní rezervace:

- 100 % z ceny, pokud dojde k jeho zrušení méně jak 48 hodin před nástupem na pobyt včetně.

Storno poplatky pro „non refundable“ rezervace:

- 100 % z ceny, pokud dojde k jeho zrušení, změně nebo úpravě kdykoliv po zaplacení částky za rezervaci

Pokud host svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpá některou z již uhrazených služeb, nemá nárok na finanční náhradu. V případě zrušení již objednaných služeb si hotel vyhrazuje možnost uplatnit storno podmínky připsáním na vrub hotelového účtu hosta za následujících podmínek: 100 % z ceny nečerpaných služeb (např. služby maséra, relaxační procedury), pokud dojde ke zrušení méně jak 24 hodin před jejich využitím.

Článek VII. – Zpracování osobních údajů

Viz samostatný dokument „GDPR“.

Článek VIII. – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno s) občanského zákoníku a § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992, na ochranu spotřebitele sděluje prodávající, že s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to na internetových stránkách www.coi.cz. Česká obchodní inspekce vyřizuje návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Pro vyloučení pochybností žádné ustanovení těchto podmínek nevyklučuje možnost spotřebitele obrátit se svým nárokem na civilní soud. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: www.coi.cz. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Článek IX. – Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2023 a ruší všechny předchozí platné podmínky.

Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.