



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY - HOTEL MALAMUT\*\*\*

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) hotelu MALAMUT\*\*\*, Nové Hamry 18, 362 21 Nové Hamry (dále jen hotel) upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem hotelu společností RELAX RESORT Nové Hamry s.r.o., IČ:03813924, DIČ:CZ03813924, se sídlem Nové Hamry 18, 362 21 Nové Hamry, zapsanou v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 30823 (dále jen provozovatelem) a klientem - fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v hotelu jako objednatel objednává (dále jen klient).

### I. OBJEDNÁVKA POBYTU, ZVNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

Klient si objednává pobyt v hotelu písemnou formou - poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním elektronického rezervačního formuláře na webových stránkách, nebo telefonicky.

Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou:

- Jméno a příjmení klienta, den a místo narození, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, e-mail); v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ
- Identifikační osoby (nebo osob), které má být služba poskytnuta - uvedení jména a věku (neuveďte-li klient v objednávce jinou osobu, které má být služba poskytnuta, považuje se za tuto osobu klient) dále termín pobytu a kategorie ubytování a způsob úhrady

Jakákoli objednávka se stává pro hotel závaznou až okamžikem jejího písemného (e-mailového) potvrzení hotelem na adresu zákazníka. Potvrzením objednávky nebo požadavku na závaznou rezervaci hotelem vzniká mezi klientem a hotelem smluvní vztah. Hotel se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit hotelu smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce/požadavku na rezervaci, kterou klient podal a hotel potvrdil.

V případě, že objednávka klienta je neurčitá nebo neobsahuje všechny potřebné údaje či v případě jakýchkoliv požadavků společenosti souvisejících s objednávkou, je zákazník povinen svou objednávku na základě výzvy hotelu doplnit. Pokud klient ve stanovené lhůtě na požadavky hotelu nereaguje, považuje se objednávka za nepřijatou a tato nebude předmětem dalšího vyřizování.

### II. ZÁVAZNÁ REZERVACE

Závaznou rezervací se rozumí závazek hotelu rezervovat pro klienta dohodnutý počet ubytovacích míst na dohodnutý termín a zároveň a zároveň závazek klienta této rezervaci v dohodnutou dobu využít, případně zaplatit hotelu stornovací poplatek v případě, že svou závaznou rezervaci zruší nebo jí využije jen zčásti.

Při závazné rezervaci může hotel po klientovi požadovat předem složení zálohy ve výši 10 až 100% celkové ceny.

Závaznou rezervací pobytu může klient zajistit plnou nebo částečnou úhradou objednaných služeb nebo poskytnutím údajů platební karty (typ, vydavatel karty, držitel/majitel, datum expirace, číslo karty, bezpečnostní kód karty), které jsou potřebné pro provedení předautorizace karty ve výši předpokládané ceny objednaných služeb.

V případě nesplnění těchto podmínek pro závaznou rezervaci je hotel oprávněn rezervaci jednostranně zrušit a informovat o této skutečnosti klienta.

Stornovací poplatky představují náhradu škody způsobenou ubytovatelé při zrušení závazné rezervace.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Uzavřením smlouvy o ubytování vzniká klientovi právo na běžné užívání najatých prostor a zařízení hotelu, které mohou hosté běžně a bez zvláštních podmínek používat, a na běžnou obsluhu. Klient musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými hotelovými směrnici anebo předpisy pro hosty (ubytovací řád).

Klient má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamací je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamací.

Klient ručí hotelu za jakoukoli škodu, kterou způsobí on sám nebo host jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle klienta využívají služeb hotelu.

Klient má právo kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou rezervaci či objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek.

Klient je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou cenu včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodu zvláštních služeb, které požadoval on sám nebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonných daní z přidané hodnoty.

### IV. PRÁVA A POVINNOSTI HOTELU

Hotel je povinen poskytnout klientovi důležité informace k pobytu a nástupu na pobyt. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.

Hotel může klientovi resp. 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 nepoužitelnými, kdy si již ubytovaní hosté prodlouží pobyt, nebo kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné vícenáklady na náhradní ubytování jsou k tíži hotelu.



Hotelu přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.

V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu/závazné rezervace ze strany klienta je hotel povinen vyplatit nejpozději do 14ti dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt. Avšak pokud vznikne hotelu nárok na stornovací poplatky, vyplatí hotel klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky. V případě závazné rezervace pomocí poskytnutí dat platební karty pro provedení předautorizace je hotel oprávněn storno poplatky stáhnout z účtu klienta.

#### V. CENA SLUŽEB

Ceny služeb poskytovaných hotelem jsou uvedeny v prezenčních materiálech hotelu (internetové stránky - [www.hotelmalamut.cz](http://www.hotelmalamut.cz), prospekty apod.) a na hotelových internetových portálech.

#### VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pokud není v potvrzení objednávky hotelem uveden jiný termín, musí být tato cena objednaných služeb uhrazena do pěti pracovních dnů od potvrzení objednávky. V případě nedodržení termínu úhrady objednaných služeb ze strany zákazníka se má za to, že zákazník od uzavřené smlouvy odstoupil ve smyslu ustanovení těchto OP, pokud nebude hotelem zákazníkovi písemně sděleno jinak. Pokud společnost i v případě pozdní úhrady služby bude pokračovat v plnění dle uzavřené smlouvy, sdělí tuto skutečnost písemně zákazníkovi, přičemž v takovém případě se uzavřená smlouva neruší.

Klient je oprávněn sjednanou cenu uhradit těmito způsoby:

- Bezhotovostním převodem na účet hotelu, přičemž za den úhrady se považuje den připsání na účet hotelu;
- Při příjezdu v hotovosti nebo platební kartou
- Poštovní poukázkou na adresu společnosti, přičemž za den úhrady se považuje den doručení poukázky na adresu hotelu

Veškeré platby musí být provedeny ve prospěch hotelu bez jakýchkoli sražek, tj. v plné výši objednaných služeb.

V cenách je zahrnut poplatek (ubytovací, rekreační, atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného městského úřadu.

#### VII. ZAHÁJENÍ POBYTU

Při nástupu na pobyt se klient v recepci hotelu prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti a potvrzením pobytu za účelem vyplnění hotelové přihlášky řádným zapsáním hosta. Po splnění uvedených formalit recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

#### VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNOVACÍ POPLATKY

Klient má právo od potvrzené objednávky/závazné rezervace odstoupit bez uvedení důvodu za níže uvedených podmínek. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno hotelu.

#### INDIVIDUÁLNÍ HOST

- Při zrušení pobytu 14-2 dny před sjednaným termínem - storno poplatek 0% ceny pobytu
- Při zrušení rezervace 24 - 48 hodin před sjednaným termínem (tzn. nejpozději do 14:00 hodin 1 den před datem příjezdu) - storno poplatek ve výši ceny první noci rezervovaného pobytu
- Při zrušení rezervace ve sjednaný den termínu ubytování - storno poplatek ve výši 100% ceny pobytu

Tyto podmínky jsou platné i pro skupiny do 10ti osob.

#### SKUPINOVÁ REZERVACE

- Zrušení pobytu 20-14 dní před příjezdem - storno poplatek 10% ceny pobytu
- Zrušení pobytu 13-8 dní před příjezdem - storno poplatek 30% ceny pobytu
- Zrušení pobytu 7-2 dny před příjezdem - storno poplatek 75% ceny pobytu
- Zrušení pobytu ve sjednaný den - nedojezd - storno poplatek 100% ceny pobytu

Hotel je oprávněn účtovat storno poplatky u skupin 10 a více osob ve výše uvedených případech.

Hotel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace do 20ti dnů před ohlášeným příjezdem skupiny.

Za nevyčerpané objednané služby v průběhu pobytu (ubytování, stravování, wellness služby) hotel neposkytuje žádnou finanční náhradu.

Hotel je oprávněn odstoupit od smlouvy z těchto důvodů:

- Neuhrazení ceny klientem za služby ve stanoveném termínu
- Z důvodů na straně klienta či osoby, které má být služby poskytnuta, a to podle těchto OP, kterými dojde k záměrnému zmaření smlouvy, např. v případě nedojezdu či nedodržování podmínek poskytnutí služby, porušování vnitřních předpisů a ubytovacího řádu hotelu
- Z technických důvodů

RELAX RESORT Nové Hamry s.r.o.  
IČ: 038 13 924, DIČ: CZ03813924  
č.p. 18, 362 21 Nové Hamry



[www.hotelmalamut.cz](http://www.hotelmalamut.cz)

Tel.: 353 251 150,731 487 910  
mobil: 775 944 367,725 003 367  
email: [hotelmalamut@gmail.com](mailto:hotelmalamut@gmail.com)  
[rezervace@hotelmalamut.cz](mailto:rezervace@hotelmalamut.cz)

Ve výše uvedených případech nemá klient nárok na žádnou finanční kompenzaci či na vrácení zaplacené částky, pokud tuto hotelu uhradil, vyjma odstoupení hotelu od smlouvy z technických důvodů - v tomto případě bude klientovi vrácena zaplacená záloha.

#### IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 01.05.2015.

Změny a doplňky těchto OP mohou být individuálně mezi Hotelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou.

Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce pobytu použije ubytovatel pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem.