



Obchodní podmínky penzionu Pašta

Objednávky a Obchodní podmínky se řídí platným Občanským zákonem číslo 89/2012 Sb.

Provozovatel Penzionu Pašta – Michal Pašta

IČO:49336631

DIČ:CZ6905013049

Sídlo: Říčky v Orlických horách 233

517 61

Mobil: (+420) 607 747 333

e-mail: penzionpasta@penzionpasta.cz

Obchodní podmínky:

Věcný rozsah platnosti:

Následující podmínky, regulují vzájemná práva a povinnosti mezi zákazníkem a provozovatelem ubytovacího zařízení.

Uzavření obchodní smlouvy, předmět a rozsah plnění:

K uzavření obchodní smlouvy dochází vyplněním rezervačního formuláře. Tímto souhlasíte s obchodními podmínkami a kliknutím na tlačítko závazně rezervovat, rezervujete svůj pobyt. Neodsouhlasením obchodních podmínek, není možné rezervaci odeslat.

Rezervace ubytování:

Zákazník řádně a pravdivě vyplní veškeré potřebné údaje v rezervačním formuláři tak, aby neuváděl provozovatele v omyl, a odešle svůj požadavek. Potvrzení o rezervaci posíláme obvykle v pozdějších večerních, nebo nočních hodinách při konečném uzavírání rezervací.

Neobdržení potvrzení o rezervaci:

Pokud zákazník neobdrží toto potvrzení o své rezervaci, mohly nastat technické potíže, nezávislé provozovatelem, jako je špatně, nebo neúplně zadaná e-mailová adresa v rezervaci, či má zákazník zaplněnou emailovou schránku, nebo zpráva byla zařazena ochranou PC do složky nevyžádaná pošta či SPAM. V těchto případech provozovatel neručí za nedoručení oznamovací zprávy. Zákazník má možnost, si v případě neobdržení této zprávy, telefonicky ověřit stav své objednávky a případně upřesnit či nahlásit jinou funkční e-mailovou adresu, kam žádá zaslat informaci o své rezervaci. Upozorňujeme, že toto potvrzení se nezasiílá formou SMS na mobilní telefony!

Pokud nastanou na straně provozovatele technické potíže s internetovým připojením a zákazník neobdrží informaci o potvrzené rezervaci, tato zpráva bude odeslána neprodleně po zprovoznění připojení ze strany dodavatele internetového připojení. V takovém případě se o stavu své objednávky může zákazník informovat telefonicky na telefonním čísle uvedené v kontaktech. Po obnovení internetového připojení, bude tato zpráva zákazníkovi obratem zaslána.

Informace o stavu rezervace:

Po odsouhlasení obchodních podmínek se po odeslání objednávky objeví hlášení - Odesláno.

Děkujeme za provedení rezervace, která byla přijata na recepci Penzionu Pašta.

Rezervace Vám bude ještě řádně potvrzena.

Mějte prosím strpení, mnohdy rezervace potvrzujeme až v nočních hodinách. Pro okamžité zjištění volných kapacit telefonujte na číslo 607 747 333. Na tomto telefonu jsem stále a nepřijaté hovory vyřizuji neprodleně. ". Následně je

zákazníkovi na uvedený email, zaslána rezervace pobytu anebo informace o obsazenosti daného termínu. Nabízíme jiné, náhradní termíny. Provozovatel nezodpovídá za chyby uvedené ve formuláři zákazníkem při jeho vyplňování a rezervaci zpracuje tak, jak je uvedeno zákazníkem v objednávce. Zákazník obdrží na jím uvedenou emailovou adresu v objednávce potvrzení o rezervaci. Každý zákazník předloží při ubytování platný doklad totožnosti, bez platného dokladu nebude zákazník ubytován.

Ceny služeb:

Ceny za ubytování se řídí platným ceníkem. Ceny si zákazník může vždy ověřit v ceníku na internetových stránkách www.penzionpasta.cz, kde uvedené ceny pro jednotlivá období a typ pokoje jsou vždy aktuální a platné.

Zákazník i provozovatel ubytovacího zařízení, mají právo oboustranně od ještě nepotvrzené objednávky odstoupit, a to jen písemně (e-mailem). Toto zrušení, by měla provádět osoba, která rezervaci objednávala, a to z kontaktů, uvedených v

objednávce (e-mailová adresa, nebo telefonního čísla). V případě, že rezervaci potvrdí či zruší jiná osoba, než která rezervaci prováděla, bere se za to, že byla zákazníkem pověřena. Takovým potvrzením, nejsou dotčena práva a povinnosti obou stran. Za provozovatele vystupuje pracovník, který je v daný den obsluhou na recepci.

Provozní doba penzionu:

Recepce je v provozu od 16,00 hod. do 21,00 hod.

Snídaně podáváme v lyžařské sezoně od 07,30 hod. do 09,00 hod. a v letní sezoně od 08,00 hod. do 09,00 hod.

Večeře se podávají od 18,00 hod do 19,00 hod.

Provozní doba restaurace je v závislosti na obsazenosti penzionu od 17,00 hod. do 22,00 hod. Při nižším obsazení restaurace může být otevírací doba zkrácena. Skupinovým akcím se provozní dobou snažíme přizpůsobit.

Způsoby platby:

Zákazník má právo na požádání poukázat celkovou částku za svou rezervaci na účet provozovatele, aniž byl k platbě provozovatelem vyzván. K tomuto účelu mu na požádání recepce penzionu odešle na uvedenou emailovou adresu v objednávce potřebné informace o čísle účtu, data splatnosti i variabilní symbol k platbě na jeho rezervaci.

Při platbě převodem na účet, se splatnost plateb vyžaduje zpravidla do sedmi dnů od data zaslání rezervace a odeslání požadavku zákazníkovi. V případě potřeby je možné, dobu splatnosti upravit a **například u jednodenního, dvoudenního a třídenního pobytu požadovat platbu v celkové výši**. To také usnadní následný proces ubytování v recepci. Dobou splatnosti, se rozumí datum, kdy má být požadovaná částka již na účtu připsána, ne datum, kdy má být odeslána.

Platby záloh za pobyty a STORNA:

30 - 20 dní před nástupem na pobyt 50% z celkové částky objednávky.

20 – 0 dní před nástupem na pobyt 100% z celkové částky objednávky.

Úprava rezervace je případně možná pouze po písemné dohodě s pracovníkem penzionu. Na změny v rezervaci, v den příjezdu na recepci, nebude brán zřetel.

Při stornování pobytu, jsou platby záloh nevratné a převádějí se na stornopoplatek. Pokud je zálohová částka nižší, nežli stornopoplatek je zákazník povinen do výše vypočteného stornopoplatku stornopoplatek doplatit. Pokud je zálohová částka vyšší nežli stornopoplatek, platí, že zaplacené zálohové částky jsou nevratné. V případě předčasného ukončení pobytu nevzniká nárok na vrácení finanční částky.

Při první elektronické výzvě na email uvedený v objednávce (vyčíslená cena rezervace) je stornopoplatek splatný nejpozději do 14 dnů od výzvy k úhradě. Zákazníkovi je zaslána výzva k úhradě na emailovou adresu uvedenou v objednávce a to: datum splatnosti, částka k úhradě, variabilní symbol, číslo účtu, spolu s podklady o rezervaci. Faktura za platbu, je zaslána až po připsání částky na účet provozovatele, ve formátu PDF, jak je umožněno zákonem č. 235/2004 sbírky (aktualizace 319/2006). V případě neuhrazení nákladů ve stanovené lhůtě, se případ považuje za hrubé porušení obchodní smlouvy a smluvních podmínek ze strany zákazníka a pohledávka bude následně podstoupena advokátní kanceláři k vymáhání. Následně bude zákazník písemně vyzván právním zástupcem společnosti k úhradě výše uvedeného storno poplatku, za svou rezervaci v plné výši, dle platného ceníku, smluvní pokutu 500,- Kč a úroky z prodlení ve výši 0,3 % denně z dlužné částky.

V případě nepředložení platného dokladu totožnosti při nástupu na ubytování, nebude zákazník ubytován a na rezervaci se pohlíží jako na zrušenou, podléhající stornopoplatku.

Zruší-li klient pobyt nebo část pobytu v den příjezdu nebo během pobytu, účtují se mu storno poplatky ve výši 100% z hodnoty objednaných služeb, nepodaří-li se ubytovateli obsadit uvolněné kapacity. (Obč.zák. §759 - újmu vzniklou ubytovateli předčasným zrušením ubytování je ubytovaný povinen nahradit, pouze nemohl-li ubytovatel újmu zabránit). Ubytovatel má tedy nárok na náhradu ušlého zisku za dny, ve kterých v důsledku zrušení rezervace daný pokoj neobsadil. Dny, kdy byl pokoj obsazen již někým jiným, náhradě nepodléhají. Písemným potvrzením rezervace a úhradou zálohy nebo celé ceny pobytu klient stvrzuje, že byl s těmito podmínkami obeznámen a respektuje je.

Možnosti platby:

Platbu je možné provést převodem na účet pod přiděleným variabilním symbolem. Tento symbol slouží k identifikaci platby a je nutné ho vždy uvádět. V případě, že není variabilní symbol v platbě zákazníkem uveden anebo chybně, nemusí být platba správně spárována s konkrétní rezervací.

Rušení nočního klidu:

*V penzionu platí dodržování nočního klidu. Ten platí od 22,00 hodin do 07,00 hodin. Pokud nebude doba nočního klidu (míru porušení hlasitosti hodnotí pověřený pracovník penzionu), bude požádáno o dodržení nočního klidu. **Upozorňujeme důrazně**, že při nedodržování nočního klidu, kouření na pokojích, nedodržení ubytovacího řádu, při ničení zařízení penzionu*

a nebo při porušení dobrých mravů, bude klientům okamžitě v kteroukoliv denní a nebo noční hodinu pobyt ukončen a budou z penzionu okamžitě vykázáni. Pokud neuposlechnou výzvy k opuštění penzionu, předá se záležitost Policii ČR.

Poznámka a vysvětlení: Tato věta je právní větou pro ty, kteří si pletou penzion s klubem. Není možné vůči ostatním hostům si dělat párty na pokoji a rušit tak ostatní. Na to není nikdo zvědavý. A není možné se hájit tím, že restauraci zavíráme ve 22,00 hod. V Říčkách je v noci velké ticho, jako na horách, a přestože je penzion stavěn moderně, jako tříhvězdrový hotel, je zkrátka větší hluk slyšet a je ostatním rušivý. Platí hlavně pro ty, kteří jedou na krátký pobyt například na více pokojů a rádi posedí déle..., u nás to možné není anebo jen **po dohodě**.

Nástupní podmínky a ukončení pobytu:

Pobyt začíná nástupem mezi 16 a 20 hodinou. Zákazník předloží osobní doklad (údaje o všech osobách, prosíme o OP nebo jiný cestovní doklad) a uhradí doplatek za pobyt v hotovosti.

Ukončení pobytu:

Pobyt končí snídaní v den odjezdu a uvolněním pokoje do 10.00 hodin dopoledne.

Změny v objednávce, za kterou zákazník již provedl platbu zálohy, nebo celé částky hotově nebo převodem:

Změnou v rezervaci se rozumí, ubráním počtu osob, dnů, nebo pokojů. Takové změny je nutno provádět písemně a nemusí jim být vyhověno. O vyhovění se bude rozhodovat v závislosti na lukrativnosti termínu, odřeknutí jiných zákazníků apod. Změny takto provedené proto nemusí mít vliv na snížení celkové ceny!

Provozovatel si vyhrazuje právo neubytovat zákazníky, případně zrušit jejich rezervaci při nedodržení ubytovacího řádu, nebo nesplnění obchodních podmínek.

Ochrana osobních dat:

Zákazník odesláním vyplněné objednávky a odsouhlasením obchodních podmínek, dává souhlas ke zpracování údajů zákazníků, a to jméno adresu, telefon a emailové spojení zadané v rezervaci, dále pak při ubytování údaje z Občanského průkazu, či jiného průkazu totožnosti, číslo osobního dokladu a datum narození. Tyto údaje slouží především pro kontrolní úřady (PČR a CPČR). Provozovateli slouží tyto údaje k usnadnění budoucích objednávek zákazníků. Osobní údaje zákazníků provozovatel nepředává třetím stranám.

Povinnost zveřejnit:

Zákazníci, jsou povinni seznámit a řídit se ubytovacím řádem a obchodními podmínkami, které jsou umístěny vždy v recepci penzionu, nebo předem na našich internetových stránkách.

Na základě novely zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, přibyla povinnost informovat o „subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný“. Taková informace má být spotřebiteli sdělena jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem, a má zahrnovat rovněž internetovou adresu takového subjektu. Zákon výslovně uvádí, že provozuje-li podnikatel internetové stránky, má být informace uvedena i na těchto stránkách, a pokud podnikatel v rámci uzavření smlouvy odkazuje na své obchodní podmínky, musí být informace obsažena i zde.

UBYTOVATELÉ:

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.

2. 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.

PROVOZOVATELÉ RESTAURACÍ:

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

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR:.

I. Sběr osobních údajů

Pokud ubytovatel sbírá jen takové množství údajů, které je nezbytné pro splnění všech zákonných povinností, nepotřebuje od dotýčných osob jejich souhlas. Pro ubytovatele neplatí povinnost jmenovat pověřence na ochranu osobních údajů.

Tuzemští hosté:

K identifikaci ubytovaného v tomto případě postačují údaje v rozsahu: **jméno a příjmení, adresa bydliště či zaměstnavatele, číslo občanského průkazu nebo cestovního dokladu**. Lze ovšem evidovat i údaje o **datu zahájení a ukončení pobytu a uhrazené částce**. Uvedené osobní údaje je možné zpracovávat bez souhlasu subjektu údajů (ubytovaných).

V případě, že je na jednom pokoji ubytováno více osob české státní příslušnosti, postačuje zpracování osobních údajů pouze jedné z nich s uvedením počtu dalších ubytovaných osob. Osobou, která v tomto případě své osobní údaje poskytuje, je objednatel ubytování a služeb s ním spojených, který je podle § 754 odst. 2 občanského zákoníku povinen zaplatit ubytovateli cenu ve lhůtách stanovených ubytovacími řády. Jeli objednatelem každá z těchto osob individuálně, poskytují výše uvedené identifikační údaje všechny ubytované osoby.

Zahraniční hosté:

U cizinců je povinnost evidovat jejich osobní údaje v domovní knize stanovena dle § 101 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Rozsah údajů zapisovaných do domovní knihy je tímto ustanovením vymezen takto: **jméno a příjmení ubytovaného cizince, den, měsíc a rok narození, státní občanství, číslo cestovního dokladu, počátek a konec ubytování**.

Domovní kniha je pro účely kontroly policií, podle § 101 odst. 2 tohoto zákona, vedena v písemné podobě, digitalizovaná podoba je pro účely kontroly vyloučena. _ Úřad pro ochranu osobních údajů ve svém stanovisku upozorňuje, že přiřazování jakýchkoli dalších osobních údajů nad uvedený rozsah či jejich zpracování k jiným účelům způsobuje, že evidence ubytovaných osob pak podléhá povinnosti získat souhlas subjektu údajů (hostů) i oznamovací povinnosti.

Pokud tedy ubytovací zařízení v rámci své reklamní či informační strategie rozesílá mailové zprávy svým bývalým klientům, či zájemcům o jejich služby, kteří na webových stránkách (případně ve smlouvě o ubytování) souhlasili s jejich zasíláním, takový způsob již nově nebude bez dalšího možný. Klient bude muset výslovně a samostatně a svobodně souhlasit, že si přeje, aby mu byly zasílány reklamní e-maily. Nově tedy nebude možné, aby tento souhlas byl implicitně obsažen ve smlouvě, nebo aby klient se zasíláním reklamních údajů musel nesouhlasit.

Je také třeba počítat s tím, že pokud ubytovací zařízení přeneše zpracování osobních údajů na externího zpracovatele, nezbaví se tím své odpovědnosti a povinnosti nakládat s osobními údaji v souladu s nařízením.

II. Uchování a zabezpečení osobních údajů

Správce osobních údajů (ubytovatel) musí zavést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil a byl schopen doložit, že zpracování je prováděno v souladu s nařízením GDPR. Praxe, kdy

provozovatelé zařízení nechávají knihy hostů volně dostupné, aby se tam hosté sami zapisovali, již nebude možná a bude brána jako zcela nezodpovědné nakládání s osobními údaji. Z toho vyplývá, že ubytovatel musí mít jasně stanovené, kdo údaje od hostů požaduje a zapisuje, jaké osobní údaje zaznamenává, kde je ubytovací kniha uložena, kdo k ní má přístup a jak je zabezpečena proti zneužití či odcizení. Pokud by k úniku či odcizení osobních dat došlo, je ubytovací zařízení povinné oznámit tuto událost do 72 hodin příslušnému dozorovému úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů).

Jednou z povinností provozovatelů ubytovacích zařízení je také umožnit hostům nahlédnout do směrnice ubytovacího zařízení a poskytnout informace o tom, jak je s jejich osobními údaji nakládáno. Jde zejména o popis procesů, které se nakládání s osobními údaji týkají, kde jsou údaje uloženy, jakým způsobem jsou zpracovány a jak jsou chráněny. Je možné, že se někteří hosté pod vlivem medializace tématu ochrany osobních údajů budou dožadovat výmazu svých osobních dat.

_Ovšem pozor, při zpracování prováděného na základě zákonného důvodu musí tato data ubytovatel ze zákona držet po dobu šesti let. Odstranit je smí až po uplynutí této lhůty. Ubytovatel je ale povinen na žádost hosta poskytnout informaci o tom, jaká data o něm uchovává.

Vyjádření penzionu Pašta:

Na ochranu osobních dat jsme dbali od samého počátku našeho podnikání. Poštu zpracovávám zpravidla já osobně, zcela výjimečně moji rodiče. Počítač v recepci je chráněn silným heslem a je ze strany hostů nepřístupný. Objednat pobyt lze pouze přes náš rezervační formulář a pokud host přichází „z ulice“, má právo nahlédnout do naší směrnice. Rezervace pobytu se zpracovávají pouze v kanceláři do které mám přístup pouze já a nebo moje rodiče. Data uchováváme v souladu s platnou legislativou a rezervace zpracováváme v programu Agnis, jehož součástí jsou nejnovější platné aktualizace, které dbají také na GDPR a automaticky řeší odstranění údajů po zákonné lhůtě.

Mailové adresy jsou uchovávány v počítači a zálohovány. Podmínkou rezervace je odsouhlasit tyto obchodní podmínky zakliknutím souhlasu v rezervačním formuláři.

Webové stránky používají lištu cookies a srolováním souhlasíte s případným remarketinkem. V penzionu používáme kamerový systém s desetidenním záznamem – smyčkou. Tato kamery slouží k ochraně mého, ale i Vašeho majetku a po deseti dnech je soubor přemazán souborem novým.

Kamery jsou umístěny ve veřejných prostorách a venkovních blízkých prostorách. Přístupy k penzionu.

Nikdy jsme nepředávali a předávat nebudeme informace o údajích hostů, pouze dotčeným orgánům.

Náhled do počítačů jiným osobám je nemožný a také servisní organizace mají své GDPR.