

IC HOTELS a.s.

Malletova 1141, 190 00 Praha 9, TELEFON 00420 296 786 350, FAX 00420 296 786 348
společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 8045
IČ: 267 45 445, DIČ: CZ267 45 445

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

WELLNESS HOTEL STEP****
Malletova 1141/4, 190 00 Praha 9

SPORTCENTRUM STEP
Malletova 2350, 190 00 Praha 9

Preambule

Předmětem Všeobecných obchodních podmínek společnosti IC HOTELS a.s. je úprava objednání a přijetí nabídky zejm. ubytovacích, kongresových, sportovních a s nimi souvisejících služeb, a úprava podmínek jejich realizace ve WELLNESS HOTELU STEP**** a SPORTCENTRU STEP (dále jen „VOP“).

Pro účely těchto VOP bude/budou

- společnost IC HOTELS a.s. označována také jako „společnost“ či „poskytovatel“
- za „objednatele“ či „zákazníka“ označen jak klient (host) individuální, tak osoba zajišťující služby pro třetí osoby
- ubytovací, kongresové, stravovací, sportovní a s nimi související služby označeny také jako „služby“
- za uzavřenou smlouvu považováno písemné ujednání obsahující podstatné náležitosti stanovené právními předpisy, přičemž je za písemnou formu považován také fax či elektronická komunikace
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, označován jako „občanský zákoník“.

VOP tvoří nedílnou součást všech předsmluvních ujednání a uzavřených smluv týkajících se realizace zejm. ubytovacích, kongresových, sportovních a s nimi souvisejících služeb společnosti, včetně standardizovaných smluv společnosti (např. smlouva o poskytování služeb).

V případě rozporu ustanovení smluv společnosti, včetně standardizovaných smluv, a ustanovení VOP mají ustanovení těchto smluv přednost před ustanoveními VOP.

VOP se stávají součástí předsmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi společností a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

Bude-li v rámci předsmluvního jednání nabídka společnosti na uzavření smlouvy přijata objednatelem s jakýmkoli dodatkem či odchylkou, a to včetně dodatku či odchylky, které podstatně nemění obsah nabídky na uzavření smlouvy, vylučuje společnost v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí takové nabídky s dodatkem nebo odchylkou a uzavření této smlouvy.

Součástí uzavření smlouvy nejsou a na smluvní vztah mezi společností a objednatelem se nebudou aplikovat jakékoli jiné obchodní podmínky či obdobné dokumenty, na které smlouva výslovně neodkazuje.

Článek I.

Předsmluvní ujednání a uzavření smlouvy

1. Předsmluvní ujednání zahrnují objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany společnosti.
2. Objednávky služeb musí být činěny v písemné formě a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich předmětem (druh služeb, termíny, ceny apod.). Objednávky lze učinit telefonicky, emailem, prostřednictvím webových stránek společnosti, prostřednictvím online rezervačního systému či osobně na recepci Wellness Hotelu Step.
3. Sjednávání podmínek je komunikací mezi objednatelem a společností a není tudíž považováno za nabídku s dodatkem či odchylkou dle § 1731 an. občanského zákoníku.
4. Potvrzením objednávky (zejm. podpisem objednávky, emailovým potvrzením, automatickým potvrzením generovaným příslušným online rezervačním systémem) vyjadřuje společnost souhlas s poskytnutím objednaných služeb ve sjednaném rozsahu a tímto okamžikem je smlouva uzavřena. Mohou být stanoveny individuální podmínky.
5. Budou-li objednatelem, příp. jím určenou osobou/zastupující osobou, objednaný dodatečně další služby, jsou společnost i objednatel povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Společnost se přitom zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.
6. Uzavřením smlouvy vzniká společnosti povinnost poskytnout objednateli služby ve smlouvě stanovené a objednateli povinnost tyto služby odebrat a uhradit společnosti sjednanou cenu.

Článek II. Vouchery

1. Služby společnosti lze hradit prostřednictvím voucherů vystavených společnostmi, které je možné zakoupit na webových stránkách společnosti (wellness-hotel-step.cz). Voucher je listinou vystavenou společností v elektronické či listinné podobě, která opravňuje svého držitele k čerpání služeb na voucheru uvedených (pobytové vouchery) nebo k úhradě služeb prostřednictvím voucheru o určité nominální hodnotě (hodnotové vouchery).
2. Kupní smlouva se zákazníkem je uzavřena okamžikem zaplacení plné ceny voucheru prostřednictvím platební brány na webových stránkách společnosti. Zákazník obdrží voucher na zadanou emailovou adresu ve formátu PDF (v případě volby elektronického doručení), příp. poštou na zadanou poštovní adresu. Současně obdrží potvrzení o provedené platbě. Zvolil-li zákazník způsob doručení voucheru poštou, jsou mu k ceně voucheru připočteny náklady na poštovné (obyčejné psaní).
3. Čerpání služeb (termín) si zákazník rezervuje emailem na adrese obchod@hotelstep.cz. V objednávce je nutné uvést unikátní číselný kód voucheru, který je nedílnou součástí každého voucheru.
4. Voucher lze uplatnit zpravidla 12 měsíců od data nákupu, konkrétní datum konce platnosti voucheru je uvedeno na voucheru. Po uplynutí stanoveného data voucher bez náhrady zaniká.
5. Voucher lze uplatnit pouze jednorázově, nevyčerpaný zůstatek voucheru zaniká, nelze jej převést na další pobyt či na další služby. Voucher nelze použít na pořízení dárkových certifikátů či dalších voucherů. Voucher nelze směniti za peníze. Voucher je přenosný.
6. Voucher nelze použít na úhradu místních poplatků z pobytu či na úhradu dalších služeb/produktů/poplatků, které nejsou výslovně uvedeny na voucheru jako součást balíčku služeb (např. poplatek za zvíře na pokoji, transfer do hotelu apod.). Tyto poplatky a služby uhradí zákazník při příjezdu zvlášť.
7. Je-li zákazník spotřebitelem, má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené na dálku ve lhůtě 14 kalendářních dnů od doručení voucheru, a to bez uvedeného důvodu. Pro dodržení lhůty postačuje odeslání odstoupení od kupní smlouvy před uplynutím lhůty. K odstoupení může zákazník využít formulář umístěný na webových stránkách společnosti. Od smlouvy nelze odstoupit v případě, že byl voucher již uplatněn (zákazník čerpal služby na základě voucheru). Souhlasem se všeobecnými obchodními podmínkami před zakoupením voucheru vyjadřuje zákazník souhlas s poskytnutím služeb na základě zakoupeného voucheru i před uplynutím lhůty k odstoupení od kupní smlouvy.

Článek III. Platební podmínky

1. Ceny za služby objednatel uhradí dle podmínek sjednaných ve smlouvě.
2. Požaduje-li společnost zálohu na objednané služby, je objednatel povinen tuto zálohu společnosti řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti ve smlouvě uvedeném; úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet společnosti, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha objednatelem řádně uhrazena, vyhrazuje si společnost právo zrušit potvrzenou objednávku, přičemž toto zrušení bude považováno za storno ze strany objednatele, a společnost je tak oprávněna požadovat po objednateli zaplacení storno poplatků dle čl. IV. VOP.
3. Objednatel se zavazuje uhradit daňový doklad za poskytnuté služby (fakturu) ve lhůtě splatnosti v něm uvedené; není-li sjednáno jinak, činí lhůta splatnosti 14 dnů od jeho vystavení. Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být objednatelem reklamovány v písemné formě, a to do 5 dnů od data jeho obdržení, nejpozději však do data splatnosti daňového dokladu (faktury). V případě, že je ze strany společnosti 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 oprávněném daňovém dokladu (faktuře). U reklamovaného daňového dokladu (faktury), u kterého společnost shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).
4. Platba je považována za uskutečněnou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet společnosti uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.
5. V případě prodlení objednatele s úhradou platby za poskytnuté služby má společnost právo požadovat po objednateli vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.
6. Společnost si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu objednatele k uhrazení její nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/které má vůči objednateli po lhůtě splatnosti.
7. Veškeré platby budou uskutečněny v měně, která odpovídá měně uvedené ve smlouvě. Ceny v měně EUR budou kalkulovány aktuálním kursem stanoveným ČNB platným ke dni poskytnutí služby.

Článek III.a

Platby v kryptoměně- Bitcoin a Litecoin

1. Objednatel může jako způsob úhrady využít platbu v kryptoměně Bitcoin nebo Litecoin. Přepočtení na kryptoměnu Bitcoin nebo Litecoin proběhne v okamžiku, kdy si objednatel zvolí tuto platební metodu. K této přepočtené částce bude připočten manipulační poplatek.
2. V případě že platba neproběhne (nebude uskutečněna objednatelem) do 90 minut od předání podkladů (QR kódu) k provedení platby, daná stanovená cena v Bitcoiních nebo Litecoinech se považuje za neplatnou a musí proběhnout nový přepočet. V případě, že provedená platba v Bitcoiních nebo Litecoinech nebude potvrzena (úplně ověřena) do 12 hodin od předání podkladů k provedení platby, považuje se daná platba za neplatnou a objednatel je povinen uhradit danou částku jinak.
3. Jako objednatel platící virtuální měnou Bitcoin, Litecoin berete na vědomí rizika spojená s platbou virtuální měnou Bitcoin, Litecoin, zejména výraznou volatilitu směnného kurzu virtuální měny Bitcoin, Litecoin. Za rozhodující se považuje cena služeb uvedená v českých korunách. Proto Vám v případě Vašeho odstoupení od smlouvy může být vráceno menší množství virtuální měny Bitcoin, Litecoin, než představovalo množství virtuální měny odepsané z Vašeho účtu vedeného ve virtuální měně Bitcoin, Litecoin uhrazené jako cena za danou službu. Množství virtuální měny Bitcoin, Litecoin, které Vám bude vráceno, bude určeno v závislosti na směnném kurzu.

Článek IV.

Obecné storno podmínky

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávkou.
2. Storno je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy, příp. u ředitele provozovny.

Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit společnosti storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace nebo objednávkou; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH (dále jen „storno částka“), a to:

- v případě oznámení storna 36 dnů a více před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb nejsou účtovány žádné storno poplatky,
 - v případě oznámení storna ve lhůtě od 29 do 35 dnů včetně před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí **storno poplatky 20% storno částky**,
 - v případě oznámení storna ve lhůtě od 16 do 28 dnů včetně před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí **storno poplatky 40% storno částky**,
 - v případě oznámení storna ve lhůtě od 7 do 15 dnů včetně před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí **storno poplatky 70% storno částky**,
 - v případě oznámení storna ve lhůtě od 1 do 6 dnů včetně před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb, v den poskytování služeb, příp. nedostaví-li se objednatel bez provedení storna, činí **storno poplatky 100% storno částky**.
4. Storno poplatek bude objednateli vyúčtován daňovým dokladem (fakturou) se 14denní splatností. Nebude-li storno poplatek řádně uhrazen, je objednatel povinen zaplatit společnosti vedle částky odpovídající storno poplatku též úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti storno poplatku do jeho zaplacení.

Článek V.

Storno podmínky u flexibilních a garantovaných rezervací

Flexibilní rezervace

1. V případě flexibilní rezervace je vyžadována garance platební kartou. Údaje o platební kartě vyplní zájemce o rezervaci.
Platební Karta, která je poskytnuta jako garance k rezervaci ubytovacích služeb, může být předautorizována na částku až do výše celkové ceny rezervace, aby byla ověřena platnost karty a dostatečné finanční prostředky k pokrytí nákladů na rezervaci. Předautorizace není konečná platba a bude uvolněna v čase, který určuje vydavatelská banka. V případě, že nebude možné provést předautorizaci platební karty, bude zájemce o rezervaci vyzván k doplnění správných platebních údajů. Jestliže zájemce o rezervaci nedoplní správné platební údaje nejpozději do 2 hodin od zaslání výzvy, bude celá rezervace zrušena.
2. Zrušení rezervace musí být provedeno nejméně 48 hodin před očekávaným časem příjezdu (očekávaný čas příjezdu se rozumí 14:00 hodin (2 PM) místního času (Praha) v den příjezdu). V případě pozdějšího zrušení

rezervace nebo v případě no-show (host nezruší rezervaci a nedorazí do půlnoci do hotelu a neinformuje poskytovatele o pozdním příjezdu), je poskytovatel oprávněn účtovat částku ve výši ceny ubytování za první noc jako poplatek za zrušení.

Garantovaná rezervace

1. V případě garantované rezervace je vždy vyžadována záloha ve výši 100 % částky rezervace.
2. V případě zrušení, úpravy nebo v případě no-show show (host nezruší rezervaci a nedorazí do půlnoci do hotelu a neinformuje poskytovatele o pozdním příjezdu), je celková částka zálohy poskytovatelem účtována jako poplatek za zrušení rezervace a žádná část platby nebude vrácena. Rezervace je konečná. Potvrzením rezervace s nevratnými podmínkami objednatel bere na vědomí, že neexistuje žádný právní nárok na náhradu, ani v případě změny plánů či vyšší moci.

Článek VI. Reklamační služby

Reklamační služby poskytnutých společností je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy, příp. u ředitele provozovny. Tato reklamační musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatku služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly objednateli předmětné služby poskytnuty. Na pozdější reklamační nebude brán zřetel.

Článek VII. Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem nebo smlouvou.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že objednatel poruší smlouvu podstatným způsobem, nebo poruší kteroukoliv povinnost ze smlouvy opakovaně.
3. Smluvní strany se dohodly, že bude-li předmětem ujednání smlouva zavazující k nepřetržitě/opakované činnosti (dle § 2004 odst. 3 občanského zákoníku), mohou od ní smluvní strany odstoupit jen s účinky do budoucna.

Článek VIII. Nespolehlivý plátc

Poskytovatel prohlašuje, že k datu 1. 7. 2019 není nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Pokud by se poskytovatel stal kdykoliv za dobu trvání smlouvy nespolehlivým plátcem ve smyslu shora uvedeného zákona, neprodleně oznámí tuto skutečnost objednateli.

Článek IX. Jurisdikce

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 společnosti bez ohledu na sídlo/bydliště objednatele. Prioritou je řešit spory smírem.
2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, tímto poskytovatel informuje spotřebitele o možnosti podat návrh na mimosoudní řešení sporu subjektem mimosoudního řešení sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

Článek X. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje získané v souvislosti s činností poskytovatele jsou zpracovávány a uchovávány v souladu s platnou evropskou a českou legislativou. Podrobnější informace o zpracování osobních údajů naleznete v Zásadách zpracování osobních údajů, které jsou dostupné na webových stránkách poskytovatele wellness-hotel-step.cz.

Článek XI.

Souhlas se zasiláním obchodních nabídek

Objednatel souhlasí se zasiláním obchodních nabídek společnosti, jež je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

Článek XII.

Vyšší moc

Není-li společnost či objednatel při veškerém svém úsilí schopna/schopen dostat sjednaným podmínkám v důsledku zásahu vyšší moci, má bez dalšího právo od smlouvy odstoupit, nedohodnou-li se strany jinak. Vyšší mocí se rozumí zejména válka, mobilizace, vnitřní nepokoje, konfiskace, stávka, vyluka, poškození hotelu a jeho zařízení následkem živelných pohrom či při vnitřních nepokojích, vývozní a dovozní omezení, exploze, epidemie, nedostatek materiálu zapříčiněný z výše uvedených důvodů; v případě zásahu vyšší moci není objednavatel či společnost oprávněna uplatňovat vůči společnosti či objednateli žádné sankce či ekvivalentní nároky. Toto ustanovení se užije také v případě poškození hotelu z důvodu havárie (rozvaděč vody, elektrické energie apod.); společnost se v tomto případě zavazuje nabídnout objednateli pouze náhradní ubytování v ubytovacím zařízení stejné či vyšší kategorie.

Článek XIII.

Další ujednání

1. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost společnosti, objednatele i klientů objednatele se řídí ust. § 2894 a násl. občanského zákoníku. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klienty objednatele a klienti uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se objednatel tuto škodu uhradit.
2. Společnost je oprávněna při příjezdu hostů vybírat od těchto v recepci hotelu vratnou zálohu ve výši 20,00 EUR/ 500 CZK na osobu a pobyt, která slouží k úhradě případných škod způsobených hosty včetně škod vzniklých neuhrazením svévolně čerpaných služeb (minibary, telefony, atd.). Při ubytování s domácím zvířetem činí výše této vratné zálohy 80 EUR / 1500 CZK na osobu a pobyt, a to za účelem zajištění úhrady případných zvýšených nákladů na odstranění poškození či znečištění způsobených zvířetem na majetku hotelu. Společnost se zavazuje při odjezdu hostů a po vypořádání případných pohledávek dle tohoto odstavce vratnou zálohu, případně její část, hostům vrátit.
3. V případě, že objednatel neuhradí všechny skutečně čerpané služby nebo služby, které mu byly poskytnuty nad rámec původní objednávky, je společnost oprávněna mu úhradu za tyto služby strhnout z platební karty, která byla poskytnuta při platbě.
4. Shledá-li společnost jednání objednatele či jeho klientů za hrubé porušení ubytovacího řádu hotelu, má společnost právo, po projednání celé věci s objednatelem, ukončit pobyt objednatele, příp. jeho klientů, bez náhrady, popř. účtovat objednateli smluvní pokutu až do výše celé vratné zálohy, byla-li uhrazena, nebo paušálně 50,00 EUR/pokoj.

Článek XIV.

Závěrečné ustanovení

VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2021.