



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ A STORNO PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE SLUŽEB PENZIONU PRONECO

Vážení Klienti,

na tomto místě bychom Vás rádi informovali o našich všeobecných obchodních a storno podmínkách a o všech podstatných informacích týkajících se ubytování v našem Penzionu:

Poskytovatel ubytování a služeb: PRONECO, s.r.o.

Sídlo: Klentnice č.p. 78

692 01 Klentnice

IČ: 46994645

DIČ: CZ 46994645

Spol. zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu vedeném v Brně, oddíl C, vložka 8819

Všeobecné obchodní a storno Podmínky (dále jen Podmínky) **Penzionu PRONECO** (dále jen Penzion) upravují vzájemný smluvní vztah mezi poskytovatelem ubytování a služeb Penzionu – **PRONECO, s.r.o.** (dále jen Ubytovatel) a **Klientem - fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v Penzionu jako objednatel objednává** (dále jen Klient).

1. OBJEDNÁVÁNÍ POBYTŮ A SLUŽEB V PENZIONU PRONECO

Objednat pobyt a služby v Penzionu PRONECO lze písemnou formou – poštou, e-mailem, online rezervací na webových stránkách, telefonicky nebo osobně. **Podstatné náležitosti** zakládající řádně vystavenou **objednávku** nebo požadavek na rezervaci jsou: **jméno a příjmení Klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ, termín čerpání služeb.** Předané osobní údaje Klienta uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije Penzion pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi Penzionem a Klientem.

Objednávka pobytu nebo služeb je přijata písemným potvrzením oprávněné osoby ze strany Penzionu „ubytovací poukaz“ (dále jen Voucher).

V případě rezervace společenských prostor (vinárna, restaurace, areál, multifunkční hřiště a pod.) pro soukromé akce v Penzionu lze toto učinit i při osobním setkání, rezervace bude písemně zaznamenána a osobně potvrzena.

2. ZÁVAZNÁ REZERVACE UBYTOVÁNÍ

Závaznou rezervací se rozumí závazek Ubytovatele rezervovat pro Klienta dohodnutý počet ubytovacích míst na dohodnutý termín a zároveň závazek Klienta této rezervaci v dohodnutou dobu využít, případně zaplatit Ubytovateli stornovací poplatek v případě, že svou závaznou rezervaci zruší, nebo ji využije jen z částky.

K čerpání objednaných služeb opravňuje Klienta vystavený Voucher zasílaný e-mailem. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis ve Voucheru. Klient je povinen překontrolovat správnost údajů uvedených ve Voucheru. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje Klient neprodleně Penzion e-mailem Penzion@proneco.cz nebo telefonicky na čísle +420 602 619 000.

Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté Podmínky pobytu.

Při závazné rezervaci ubytování MIMO SEZÓNŮ si Penzion vyhrazuje právo žádat od Klienta zaplacení zálohové platby ve výši 50% z ceny objednaných služeb dle dříve potvrzeného Voucheru. Zálohová platba ve výši 50% je splatná do 14 dnů od obdržení potvrzeného Voucheru jinak je rezervace neplatná a je automaticky stornována. Klientova rezervace se stává platnou dnem připsání zálohy na účet Penzionu. Dopltek celé zbylé částky uhradí Klient v den nástupu na ubytování.

Při závazné rezervaci ubytování V SEZÓNĚ od 1. 7. – 31. 8. požaduje Penzion 100% uhrazení ceny objednaných služeb dle dříve potvrzeného Voucheru. Platba ve výši 100% je splatná do 14 dnů od obdržení potvrzeného Voucheru jinak je rezervace neplatná a je automaticky stornována. Klientova rezervace se stává platnou dnem připsání platby na účet Penzionu.

3. NÁSTUP, ODJEZD

Na Penzionu nefunguje 24-hodinová recepce. Předem je důležité nahlásit čas příjezdu.

Ubytování CHECK IN: od 14 do 17 hod.

Pozdější příjezdy je nutné předem domluvit telefonicky a při opoždění volat +420 602 619 000

Při příjezdu, kdy nebude již přítomna recepční na Penzionu, Vám zanecháme kartu/klíč od pokoje/apartmánu v trezoru. Na telefonní číslo, které jste uvedli při rezervaci Vám bude odeslán PIN kód k trezoru i s instrukcemi.

Při nástupu se Klient v recepci Penzionu prokáže platným občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti. Klient vyplní a podepíše Evidenční list v souladu s podmínkami GDPR.

V případě pozdního příjezdu, kdy bude mít kartu/klíč v trezoru se Klient prokáže platným občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti na recepci druhý den po příjezdu a vyplní i podepíše Evidenční list v souladu s podmínkami GDPR.

Klient při nástupu do ubytovacího zařízení převezme kartu/klíče od pokoje.

CHECK OUT: do 10:00 hod.

Klient při odjezdu z ubytovacího zařízení vrátit kartu/klíče od pokoje.

4. CENY SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Ceny služeb a platební Podmínky poskytovaných Penzionem jsou uvedeny na webové stránce: <https://penzion.proneco.cz/> záložka „Ceník“ <https://penzion.proneco.cz/cenik/>

Celková cena za poskytnuté služby bude uhrazena na základě vystaveného účetního dokladu (příjmový doklad, faktura), dle tam uvedených podmínek.

- Cenu pobytu (resp. doplatek) a služeb může Klient uhradit na recepci Penzionu při příjezdu v hotovosti nebo kreditní kartou. Přijímáme nejvíce rozšířené typy kreditních karet (seznam kreditních karet, kterými je možno uhradit cenu pobytu je k dispozici na recepci Penzionu).
- Cenu pobytu (resp. doplatek) a služeb může Klient před příjezdem převést online platbou na webu Penzionu nebo též bankovním převodem na bankovní konto Penzionu:

číslo účtu pro platbu v CZK: 1387927031 / 2700

číslo účtu pro platbu v EUR: 2114705614 / 2700

Potvrzení o úhradě pobytu bankovním převodem je nezbytné předložit při příjezdu na recepci Penzionu.

V cenách ubytování NENÍ zahrnut UBYTOVACÍ POPLATEK, který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného městského úřadu.

V cenách ubytování NENÍ zahrnuta SNÍDANĚ (STRAVA), je možné ji doobjednat předem e-mailem nebo přímo na místě.

V cenách ubytování NEJSOU zahrnuty další související služby.

5. STORNOVACÍ PODMÍNKY

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky/rezervačního požadavku pobytu za níže uvedených podmínek. **Odstoupení ze strany Klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno Penzionu (e-mail s doručenkou) na adresu Penzion@proneco.cz. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání e-mailu.**

Storno Podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích, stravovacích a ostatních služeb ze strany Klienta. Storno poplatek se účtuje z důvodu nevyužití rezervace kapacity.

Rezervace může být bezplatně stornována do 28 dnů před plánovaným termínem pobytu.

Dále platí storno dle následující tabulky:

- **méně než 28 dnů před nástupem 5 % z celkové částky pobytu**
- **méně než 14 dnů před nástupem 20 % z celkové částky pobytu**
- **méně než 5 dnů před nástupem 50 % z celkové částky pobytu**
- **méně než 3 dny před nástupem 100 % z celkové částky pobytu**

Ubytovatel se zavazuje v případě storna provést vyúčtování a nejpozději do 30 kalendářních dnů převést zbývající částku zpět Klientovi. Je však nutno uvést potřebné údaje pro zpětné zaslání platby.

Pokud Klient nenastoupí na pobyt ve sjednaný den, zaniká nárok na sjednané ubytování a služby bez náhrady.

6. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Podmínkou pro pobyt v Penzionu je zejména dodržování základních pravidel společenského soužití, tolerance a vzájemného respektu ve smyslu občanského zákoníku, dodržování nočního klidu, dodržování pořádku a čistoty ve všech prostorách Penzionu a areálu i v jeho bezprostředním okolí.

Klient má právo:

- před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku/požadavek na rezervaci za předpokladu dodržení storno podmínek v souladu s čl. 5.,
- 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 samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky/požadavku na rezervaci,
- zaplatit Penzionu v požadovaném termínu plnou cenu za pobyt (nejpozději v okamžiku odjezdu), včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám anebo Klienti, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty,
- nahlásit a zaplatit čerpání z minibaru nejpozději při odjezdu,
- respektovat předpisy zařízení, jejichž služby využívá,
- pečlivě si překontrolovat Penzionem vystavené potvrzení pobytu (ubytovací Voucher) a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně Penzion,
- předat pokoj/apartmán Ubytovateli ve stavu, v jakém jej převzal. V případě, že Klient nepředá Ubytovateli pokoj/apartmán ve stavu v jakém jej převzal, je Ubytovatel oprávněn účtovat Klientovi dodatečné náklady (manipulační poplatek) spojené s uvedením pokoje/apartmánu do původního stavu,
- uvolnit pokoj/apartmán v den odjezdu do 10:00, pokud se s Ubytovatelem nedohodl jinak. V případě, že Klient neuvolní pokoj/apartmán ve stanoveném čase, je Ubytovatel oprávněn Klientovi účtovat další pobytový den,
- neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit Ubytovateli ztrátu nebo poškození karty/klíčů (nebo jejich částí). Při ztrátě nebo poškození je Klient povinen uhradit výdaje spojené s výměnou karty/ klíčů ve výši 200 Kč/1 ks a další náklady, které bude Ubytovatel nucen vynaložit na odstranění touto ztrátou vyvolaných následků (výměna vložky, dveří apod).
- Klient ručí Ubytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on sám nebo Klient nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle Klienta využívají služeb Ubytovatele.

Klientovi je zakázáno:

- umožnit vstup, pobyt a přespání v Penzionu třetím osobám,
- půjčovat kartu/klíče od Penzionu třetím osobám,
- přemísťovat nábytek do jiných pokojů/apartmánů nebo prostor bez souhlasu Ubytovatele,

- kouřit na pokojích/apartmánech a prostorách Penzionu (za porušení je Penzion oprávněn účtovat dodatečné náklady (čistění, dezinfekce apod.) spojené s odstraněním veškerých následků přestoupení zákazu kouření ve výši 2.500 Kč,
- vnášet do Penzionu a mít v užívaném prostoru, resp. pokoji/apartmánu: hořlavé, výbušné a zápalné látky, zbraně, drogy (vč. marihuany), neskladné předměty, plynové spotřebiče, elektrické přímotopné spotřebiče, elektrické varné plotýnky apod.,
- znečišťovat či jinak znehodnocovat společné prostory, areál i okolí Penzionu. V případě, že vznikne škoda uhradí Klient jím způsobenou škodu, pokud neprokáže, že ji nezavinil. Způsobená škoda a její vyčíslení bude reálně vypočítána dle druhu škody. Samostatnou škodou se rozumí i finanční náhrada nejen na zakoupení či výměnu a opravu, ale i náklady s tím spojené.

7. PRÁVA A POVINNOST UBYTOVATELE

Penzion je povinen:

- poskytnout Klientovi důležité informace k objednaným službám, potvrdit Klientovi řádně objednané služby, zabezpečit Klientovi služby v potvrzeném rozsahu odpovídajícím jeho standardu,
- v případě odstoupení od potvrzené objednávky služeb/závazné rezervace ze strany Klienta vyplatit v souladu s čl. 5 po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na služby. Avšak pokud vznikne nárok Penzionu na stornovací poplatky, vyplatí Klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky,

Penzion má právo:

- Klientovi, resp. Klientům, 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 prostor (prostory), stal/y (je/jsou) nepoužitelné, kdy si právě ubytovaní Klienti prodlouží pobyt nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok,
- své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně,

Za škody na majetku Klienta, případně odcizení věcí ponechaných ve volně přístupných částech Penzionu a areálu nenese Ubytovatel žádnou zodpovědnost, ačkoliv Ubytovatel prohlašuje, že dělá a bude dělat vše pro to, aby k žádným škodám na majetku Klienta nedošlo.

8. DOMÁCÍ ZVÍŘATA

Pokud bude Klient chtít přijet s domácím zvířetem, je vítán. Po domluvě je možný pobyt menšího, středního psa / kočky za poplatek dle platného ceníku (250 Kč/den) - podmínkou je vlastní pelíšek. Velká plemena psů nelze v našem Penzionu ubytovat

Klienti s domácím mazlíčkem jsou ubytováni ve vyhrazených pokojích. Zvířata nesmí zůstat sama na pokoji. Ve všech veřejných prostorách Penzionu musí být zvíře na vodítku.

V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je Klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu Klient.

Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno Klientu v plné výši, bude účtována za dodatečný úklid pokoje či prostor znečištěný zvířetem částka ve výši 1.000 Kč. Penzion si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši.

9. DÁRKOVÉ POUKAZY

Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí pouze po dobu trvání uvedenou na poukazu (max. 1 rok). Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb (ubytování, stravování) poskytovatel nenabízí žádnou finanční náhradu.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí objednávky služeb.

Odesláním platby Klient potvrzuje, že se s Podmínkami seznámil a SOUHLASÍ.

Aktualizace Podmínek vstupuje v platnost dne 01.12.2021. Změny a doplňky těchto Podmínek mohou být individuálně mezi Penzionem a Klientem upraveny výlučně písemnou formou.

Klient výslovně souhlasí s tím, že Penzion PRONECO je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se Zákonem č. 101/2000 o ochraně osobních údajů zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které jim pro účely zpracování objednávky poskytl.

Objednáním a zaplacením pobytu Klient vyslovuje souhlas se zasíláním marketingových/obchodních sdělení Penzionu na svou e-mailovou adresu. Tento souhlas je možné kdykoliv odvolat.

Vedení Penzionu a jeho personál přejí všem Klientům příjemný pobyt a vítají veškeré návrhy na zlepšení provozu a poskytovaných služeb.