Ochrana osobních údajů

Zásady zpracování osobních údajů

Tento dokument upravuje zásady zpracování osobních údajů poskytnutých fyzickou osobou („Subjekt údajů“) společnosti **HOTEL JANA, a.s.** IČO: 25399730 , se sídlem Koliby 2824/2, 750 02 Přerov, zapsanou v obchodním rejstříku vedeného u Městského soudu v Ostravě oddíl: b vložka: 1945 („Správce“). Společnost HOTEL JANA, a.s. má pověřence pro ochranu osobních údajů Štandart BPPO, s.r.o., IČO: 50256220, se sídlem Jelšavská Teplica 1 049 16 Gemerské Teplice. Veškeré dotazy a problematika je řešena přes e-mail: info@standartbppo.eu.

Jaké údaje se zpracovávají

Na základě rezervačního, registračního či ubytovacího procesu získává Správce od Subjektů údajů jeho identifikační a kontaktní údaje, a to jméno, příjmení, datum narození, číslo občanského průkazu, adresu, e-mailová adresu a telefonní číslo. Pokud se jedná o podnikající fyzickou osobu nebo firmu (organizaci), která rezervaci provedla nebo ji taktéž uhradila, zpracovává se sídlo, IČO a DIČ.

Dále Správce zpracovává údaje o účelu pobytu, a to na základě toho, zda Subjekt údajů podléhá rekreačnímu poplatku. Také se jedná o údaje Subjektem údajů využívaných službách a způsobu jejich hrazení, s čímž souvisejí údaje o čísle bankovního účtu nebo čísla platební karty. V případě cizince jako Subjektu údajů se zpracovává jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, číslo cestovního dokladu, vízum a adresa trvalého bydliště v zahraničí.

Odkud se osobní údaje získávají

V rámci ubytovacích služeb převážnou většinu osobních údajů (jméno, příjmení, datum narození, číslo OP, adresu trvalého bydliště, e-mailovou adresu a telefonní číslo) získává Správce přímo od Subjektu údajů, a to již během rezervace a posléze během ubytovacího procesu. V některých případech mohou být údaje předány od organizace, resp. zaměstnavatele Subjektu údajů, jenž svému zaměstnanci rezervaci provedl. Na základě takto provedené rezervace získává Správce taktéž údaje o této organizaci (sídlo, IČO, DIČ). Údaje o čísle bankovního účtu nebo čísle kreditní/debetní karty jsou zjištěny skrze proces platby za poskytované služby. U rezervací provedených prostřednictvím rezervačních portálů získává Správce informace o Subjektu údajů (v rozsahu jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mailová adresa) přímo z daného rezervačního portálu.

V rámci restaurace je získávána od Subjektu údajů pouze e-mailová adresa na základě vyplnění krátkého formuláře, který Subjekt údajů z vlastní vůle vyplňuje pro zasílání novinek a informací ze strany Hotelu Jana.

Za jakým účelem se údaje zpracovávají

Získání a následné zpracování identifikačních údajů Subjektu údajů je nezbytné pro splnění právní povinnosti Správce, a to dodržení zákona o místních poplatcích a dále zákona o pobytu

cizinců na území České republiky. Dále jsou identifikační údaje nezbytné pro plnění smluvního vztahu mezi Správcem a Subjektem údajů v rámci poskytovaných služeb. Na základě oprávněného zájmu Správce se zpracovávají osobní údaje Subjektu údajů (jméno, příjmení, e-mailová adresa) za účelem přímého marketingu, jehož cílem je pravidelné informování o novinkách, slevách, probíhajících či chystaných akcí atd.

Pro optimalizaci a zlepšení marketingových nástrojů ve prospěch přínosnosti informací směrem k Subjektu údajů, využívá Správce soubory „cookies“. Jedná se o krátký textový soubor, který navštívená webová stránka odešle do prohlížeče. Tyto soubory slouží především pro marketingové účely, Subjekt údajů je má plně pod svou kontrolou. Nelze podle nich identifikovat konkrétní osobu, ale pouze zařízení, neboť tyto soubory neukládají žádné osobní údaje kromě IP adresy. Dále Správce využívá jeden ze základních analytických nástrojů společnosti Google Inc., a to Google Analytics. Informace o rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů, které zpracovává tato společnost, naleznete na Odkaz na místo na webu.

Práva Subjektu údajů

Subjekt údajů je oprávněn na základě žádosti získat od Správce informaci, zda jsou jeho osobní údaje zpracovávány. Pokud ano, může si Subjekt údajů vyžádat způsob a účel tohoto zpracování, komu budou údaje dále zpřístupněny a plánovanou dobu uložení výše uvedených osobních údajů. Pokud Subjekt údajů podá žádost či jiný podnět, musí mu být informace o přijatých opatřeních sdělena bez zbytečného odkladu do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Lhůtu lze výjimečně prodloužit o dva měsíce, o čemž však musí být Subjekt údajů ze strany Správce informován, včetně sdělení důvodu, proč k danému časovému prodlení došlo.

Pokud se Subjekt údajů domnívá, že jsou jeho osobní údaje nepřesné či nepravdivé, má právo na to Správce upozornit. Ten je povinen se touto žádostí o opravu údajů zabývat. Zároveň má Subjekt údajů, pokud požádá, právo i na to, aby Správce předal jeho osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu jinému správci.

Právo na výmaz osobních údajů představuje v obecném nařízení jinými slovy vyjádřenou povinnost Správce zlikvidovat osobní údaje Správce údajů, pokud je splněna alespoň jedna z následujících podmínek, a to buď situace, kdy již osobní údaje nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo pokud byly zpracovány protiprávně či pokud musí být vymazány ke splnění právní povinnosti. Právo na výmaz však není absolutní právo, které by Subjektu údajů umožňovalo kdykoli podat žádost o smazaní, neboť i na Správce se vztahují určité právní povinnosti o dalším uchování některých osobních údajů. Každý Subjekt údajů má právo podat stížnost nebo vznést námitku, přičemž dozorovým orgánem Správce je Úřad na ochranu osobních údajů, adresa: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Jak dlouho se osobní údaje zpracovávají

Osobní údaje, u nichž vyplývá Správci povinnost jejich zpracování na základě právních předpisů (např. splnění účetních a daňových povinností), jsou zpracovávány právě po dobu, kterou tyto právní předpisy určují, nejdéle však 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém byl daňový doklad vystaven. Pro účely přímého marketingu, v jehož rámci je Subjekt

údajů pravidelně informován o novinkách a akcích Správce, se zpracovává jméno, příjmení a e-mailová adresa, a to do okamžiku, než Subjekt údajů vyjádří svůj nesouhlas s tímto zpracováním. V souvislosti s případnou reklamací zpracovává Správce osobní údaje Subjektu údajů taktéž pro účely ochrany svých práv a zájmů pro případ vzniku možného sporu z reklamace. Údaje jsou tudíž zpracovávány do doby dle platných právních předpisů, nejdéle 5 let od ukončení případné reklamace.

Předávání osobních údajů

Osobní údaje Subjektu údajů nepředává Správce žádným třetím osobám. Výjimkou jsou orgány státní moci, kterým jsou tyto údaje předávány pro splnění právních povinností. Veškeré osoby, které mají přístup k osobním údajům Subjektu údajů, jsou vázány mlčenlivostí a loajalitou. Zpracování je prováděno pověřenými zaměstnanci Správce, případně zpracovatelem. Tím je v případě Správce společnost Hotel Jana, a.s., Koliby 2824/2, 750 02 Přerov, který zajišťuje Správci marketingové služby. I tato společnost je přísně vázána dodržovat ochranu všech osobních údajů.

U listinných osobních údajů je zajištěno dodržení všech bezpečnostních zásad a zavedeny opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zcizení nebo ztrátě.

Přesné znění nejdůležitější legislativy týkající se ochrany osobních údajů lze nalézt uvedené níže:

Poučení

Správce zpracovává údaje se souhlasem Subjektu údajů s výjimkou zákonem stanovených případů, kdy zpracování osobních údajů nevyžaduje souhlas subjektu údajů. Subjekt údajů může udělit souhlas pro jeden nebo více konkrétních účelů a souhlas se zpracováním osobních údajů může subjekt kdykoliv odvolat.

V souladu se čl. 6 odst. 1 **GDPR může Správce bez souhlasu Subjektu údajů zpracovávat tyto údaje:**

zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je Subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto Subjektu údajů; zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na Správce vztahuje; zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů Subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby; zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen Správce; zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného Správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody Subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů.

Všeobecná ustanovení

- Tyto VOP upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi Hotel Jana, a.s., Koliby 2824/2, Přerov 750 02, IČO: 25399730, zapsaný v obchodním rejstříku vedeného u Městského soudu v Ostravě oddíl: b vložka: 1945 (dále jen „Hotel“) a objednatelem služby, popř. třetí osobou (dále jen „klient“), v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije. Veškeré takové smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
- Klient je oprávněn využívat online služby hotelu pouze v případě, že se obeznámil s VOP a souhlasí s nimi. Klient je povinen se vždy s VOP seznámit, a to v případě i častých, opakovaných rezervací či nákupů. Provozovatel hotelu si vyhrazuje právo jednostranně tyto VOP změnit, přičemž nové VOP vstupují v platnost dnem zveřejnění na webových stránkách provozovatele. Stvrzením VOP Klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Hotel taktéž žádá Klienta, aby online služby hotelu nevyužíval, pokud s jeho podmínkami nesouhlasí.
- Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které neupravují tyto VOP, občanským zákoníkem (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb. v platném znění).

Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a občanským zákoníkem (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění).

Vymezení pojmů

- **Poskytovatel služeb** nebo též poskytovatel (Hotel Jana, a.s.) – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; je to podnikatel, který přímo poskytuje služby.

- **Objednatel služby** nebo též objednatel – (i) objednatelem může být spotřebitel, tj. osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; je to fyzická či právnická osoba, která užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito službami; (ii) objednatelem může být také podnikatel, který užívá služby za účelem svého podnikání s těmito službami.

- **Příjemce služby** nebo též příjemce – je jím buď přímo objednatel služby nebo třetí osoba v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, a ta s ní projevila souhlas, příp. třetí osoba které příjemce služby svá práva a povinnosti ze smlouvy postoupil.

- **Uzavření smlouvy** – objednávka objednatele je návrhem na uzavření smlouvy a samotná smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu poskytovatele služeb objednateli s tímto jeho návrhem (potvrzením objednávky ze strany poskytovatele služeb); od tohoto okamžiku mezi poskytovatelem a objednatelem vznikají vzájemná práva a povinnosti; je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby, ta se stává oprávněnou až okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas; dokud třetí osoba neprojeví souhlas, smlouva vyvolává účinky jen mezi smluvními stranami, které ji uzavřely – do té doby má právo na plnění ta smluvní strana, která plnění ve prospěch třetí osoby vyhradila (totéž platí, pokud třetí osoba souhlas odepřela). Souhlasem příjemce služeb s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami se rozumí souhlas zaslaný při žádosti o rezervaci konkrétního termínu poskytnutí služby. Uplatní-li příjemce zážitkový certifikát/poukaz, má se za to, že příjemce služeb s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami projevil souhlas. Za případné chyby při přenosu dat nenese Poskytovatel odpovědnost.

- **Službou** jsou veškeré služby poskytované Poskytovatelem objednateli nebo příjemci služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

- **Poukazem** je poukázka prokazující oprávnění objednatele nebo příjemce služby využít službu blíže specifikovanou v informacích přímo na poukazu a na internetových stránkách www.hotel-jana.cz za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. Poukaz se následně předkládá ke kontrole pověřené osobě na místě konání služby.
- Rezervace služeb cestovního ruchu znamená objednání, zakoupení, zaplacení a rezervování služeb cestovního ruchu.

Objednávka

- Objednávku služeb lze učinit prostřednictvím internetových stánek poskytovatele služeb, osobně (v hotelu Jana) nebo e-mailem. Objednávka představuje návrh objednatele na uzavření smlouvy, jejímž předmětem bude poskytnutí služby uvedené v objednávce, za podmínek v ní a v těchto VOP uvedených.

Objednáno může být ubytování a související služby nebo dárkový poukaz na služby hotelem nabízené.

Čerpání objednaných služeb, platnost a rezervace

- Během online rezervace, kdy Klient zadá údaje o délce pobytu do rezervačního formuláře, má možnost vyhledat si aktuálně volné ubytovací kapacity včetně příslušných cen.

- Po výběru termínu, typu pokoje a případných doplňkových služeb vyplní Klient další požadované údaje.
- Po vyplnění údajů, realizaci úhrady a prověření údajů Klienta mu bude zasláno na ním zadanou e-mailovou adresu potvrzení o provedení rezervace s uvedeným číslem rezervace. Toto číslo rezervace slouží do budoucna jako údaj pro případné provedení jakýchkoli změn nebo storna dané rezervace. Klient je povinen si toto číslo uchovat. Klient je oprávněn službu čerpat pouze v uvedeném termínu na rezervaci.
- Dárkový poukaz lze využít k čerpání služby uvedené na dárkovém poukazu. Přesnější popis služby lze získat na internetových stránkách www.hotel-jana.cz nebo telefonicky či e-mailem na hotelové recepci Hotelu Jana. Výměna poukazu (služby) je možná pouze po domluvě s vedoucím pracovníkem recepce v závislosti na aktuální dostupnosti dané služby. Nevzniká na ni automatický nárok. Standardní doba platnosti poukazu je 12 měsíců od data pořízení.
- Po uplynutí doby platnosti poukazu ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby a závazek poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti zaniká. Poskytovateli služeb v důsledku toho vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši uhrazené ceny jako sankce za porušení povinnosti objednatele využít služby za stanovených podmínek v souladu s čl. IV. odst. 1 těchto Všeobecných smluvních podmínek.
- Pro vyloučení pochybností poskytovatel služeb výslovně prohlašuje, že součástí smluvních podmínek smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem služeb a příjemcem služeb není povinnost poskytovatele služeb vyměnit poukaz za protihodnotu ve formě peněz.
- Dárkový poukaz obsahuje unikátní citlivé údaje nezbytné pro využití příslušné služby, a to unikátní číslo poukazu. Objednatel, či Příjemce služby je povinen tyto unikátní citlivé údaje chránit tak, aby nemohly být zneužity třetí osobou. Poskytovatel služeb nemá možnost jakkoli ověřit, zda je služba využívána oprávněnou osobou, která si poukaz zakoupila nebo ho jinak náležitě získala. Pokud příjemce služeb tyto unikátní citlivé údaje zveřejní nebo je jinak zpřístupní třetí osobě, která je neoprávněně využije pro čerpání služby, nese následky tím způsobené, tedy především ztrátu možnosti službu sám využít. Poskytovatel služeb nemá možnost tomu nijak zabránit.
- Oprávnění využít službu může být převedeno na třetí osobu, přičemž osoba převádějící toto oprávnění je povinna informovat nového oprávněného o právech a povinnostech plynoucích z uzavřené smlouvy.
- Rezervace termínu využití konkrétní služby musí být sjednána s poskytovatelem služeb tak, aby služba byla využita do konce doby platnosti poukazu, resp. doby platnosti stanovené na poukazu, a to tak, aby žádost o rezervaci byla učiněna s dostatečným předstihem. Lhůta pro podání žádosti o rezervaci je minimální a je ji třeba vždy posuzovat s ohledem na charakter konkrétní služby, její případnou sezónnost a aktuální vytíženost.

- Příjemci dané služby v den čerpání služby budou předloženy k podpisu dokumenty související s čerpáním této služby, konkrétně Prohlášení o zdravotní způsobilosti, kde příjemce služby prohlašuje, že je zdravotně způsobilý pro absolvování služby, tj. příslušné masáže.

Cena a platební podmínky

- Cena nabízených služeb je vždy uvedena na internetových stránkách poskytovatele služeb. Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy je vždy uvedena v objednávce služby a na faktuře. Cena může být objednatelem služby uhrazena pouze způsoby, které jsou pro jednotlivé služby nabízeny na internetové adrese **www.hotel-jana.cz**.
- Platba musí být provedena v českých korunách příp. eurech. Vrácení peněz a přeplatek bude částka vrácena výhradně v českých korunách, a to dle platného směnného kurzu hotelu. V případě úhrady bankovním převodem hradí zákazník veškeré bankovní poplatky, tak, aby poskytovateli služeb byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.
- Úhradu za pobyt rezervovaný Klientem je Klient povinen uhradit v plné výši při online rezervaci platbou kartou. Z uvedeného důvodu je při online rezervaci vyžadováno číslo debetní/kreditní karty. Potvrzením rezervace dává Klient souhlas s provedením platby za rezervovaný pobyt v plné výši ve prospěch Hotelu nebo platbu sám provede skrz online platební bránu. Celková cena za pobyt je neprodleně připsána ve prospěch bankovního účtu Hotelu.
- Hotel respektuje etické principy a soukromí klienta. Rezervační systém tak využívá techniky šifrování citlivých dat a údajů, a tím garantuje bezpečnost poskytnutých údajů získaných během rezervace a platby.
- Klient dále Hotelu dává svolení na ověření si poskytnutých informací o kreditní/debetní kartě u banky či společnosti, která kartu vydala.
- K ceně poskytované služby (viz předcházející odstavec) budou připočteny náklady za doručení dárkového balíčku, stanovené v závislosti na způsobu zvolené dopravy nabízené na internetové adrese **www.hotel-jana.cz**. K ceně poskytované služby bude dále připočteno balné ve výši dle aktuálního ceníku na internetových stránkách poskytovatele služeb.

Změna nebo zrušení rezervace ubytování v hotelu HOTEL JANA

- Jakékoli změny již provedené online rezervace ze strany Klienta jsou možné uskutečnit elektronicky po zadání e-mailové adresy uvedené během online rezervace a čísla rezervace přiděleném a zaslaném Klientovi při online rezervaci. Dále písemně, nebo e-mailem skrze rezervační oddělení Hotelu na e-mailové adrese **recepce@hotel-jana.cz**,

telefonním čísle +420 581 833 111 a adrese hotelu. Při požadavku na jakoukoli změnu rezervace musí Klient uvést své číslo rezervace.

- Pokud Klient požaduje změnu již uskutečněné online rezervace, které nelze z kapacitních nebo jiných provozních důvodů vyhovět, Hotel vyvine veškeré úsilí na vyhovění požadavku Klienta, avšak není povinen danému požadavku na změnu vyhovět a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či jakékoli jiné plnění ze strany Hotelu z důvodu neuskutečnění změny sjednané online rezervace.
- V případě odstoupení Klienta od smlouvy a zrušení rezervace vzniká Hotelu nárok na storno poplatek:
- Storno podmínky se mohou lišit v závislosti na typu rezervace, zvoleném cenovém tarifu, termínu pobytu a způsobu provedení rezervace.
- Pro každou rezervaci jsou závazné storno podmínky uvedené v nabídce při jejím vytváření a následně v potvrzení rezervace.
- Pokud Klient na rezervovaný pobyt nenastoupí, vzniká tak Hotelu nárok na storno poplatek ve výši 100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb.
- Pokud Klient odstoupí od smlouvy a zruší rezervaci anebo v případě částečného odstoupení od smlouvy a částečného zrušení rezervace nebo nenastoupení Klienta na rezervovaný pobyt v mimořádných případech (nemoc, úmrtí atd.) je Hotel oprávněn vzdát se nároku na úhradu storno poplatku po předložení důvěryhodného důkazu o vážné příčině odstoupení.
- Pokud Klient odstoupí od smlouvy a zruší rezervaci anebo v případě částečného odstoupení od smlouvy a částečného zrušení rezervace anebo nenastoupí na pobyt, zašle Hotel Klientovi písemné oznámení na Klientem uvedenou e-mailovou adresu o uplatnění nároku Hotelu na storno poplatek a jeho výši ve smyslu těchto VOP do 14 dnů ode dne, kdy Klient odstoupil od smlouvy a zrušil rezervaci, částečně odstoupil od smlouvy a částečně zrušil rezervaci anebo ode dne začátku pobytu v případě nenastoupení Klienta na pobyt.
- Klient potvrzením objednávky a vyjádřením souhlasu s těmito VOP souhlasí a bere na vědomí, že Hotel je oprávněn v případě, kdy Klient odstoupí od smlouvy a zruší rezervaci anebo v případě částečného odstoupení od smlouvy a částečného zrušení rezervace anebo nenastoupení na pobyt, jednostranně započítat pohledávku Klienta na vrácení ním uhrazené ceny pobytu při uskutečnění online rezervace pobytu vůči pohledávce Hotelu na úhradu storno poplatku ve výši uvedené v těchto VOP. Suma přesahující vzájemné pohledávky Klienta nad pohledávkami Hotelu vůči Klientovi bude uhrazena bankovním převodem na účet Klienta, ze kterého byla realizována úhrada ceny pobytu při online rezervaci pobytu, a to do 30 pracovních dnů následujících ode dne, kdy Klient odstoupí od smlouvy a zruší rezervaci anebo v případě částečného odstoupení od smlouvy a částečného zrušení rezervace anebo

nenastoupí na pobyt. Bankovní poplatky spojené s vrácením ceny pobytu Klientovi hradí Klient.

Storno rezervace služeb z dárkového poukazu:

Příjemcem služby:

- Příjemce služby je oprávněn zrušit rezervaci služby obecně nejpozději 7 pracovních dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby (a to tel. čísle +420 581 833 111, či e-mailu **recepce@hotel-jana.cz**, v pracovní době poskytovatele uvedené na webu) a sjednat v rámci doby platnosti poukazu termín nový. Pokud příjemce služby poruší svou smluvní povinnost dle předchozího odstavce a rezervace bude zrušena později než v uvedené lhůtě nebo pokud se klient k čerpání služby vůbec nedostaví, je příjemce služby oprávněn žádat o novou rezervaci v rámci doby platnosti certifikátu/poukazu, je však nejprve povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu, jejíž výše bude odpovídat výši nákladů vynaložených poskytovatelem služeb, příp. dodavatelem služeb v souvislosti s původní rezervací, maximálně však ve výši ceny objednané služby.

Poskytovatelem služeb:

- Poskytovatel je oprávněn zrušit rezervaci služby nejpozději 3 pracovní dny před sjednaným termínem poskytnutí služby. Objednatel má v takovém případě právo sjednat si termín nový. Pokud za této situace nebude možné si zážitek rezervovat v rámci platnosti poukazu, bude mu poskytovatelem služby doba platnosti poukazu prodloužena tak, aby mohl být rezervován nejbližší možný termín.
- Storno rezervace učiněné poskytovatelem později než ve výše uvedené lhůtě, zakládá právo příjemce služby na náhradu škody vzniklé mu v přímé souvislosti se zrušením rezervace (např. účelně vynaložené náklady na dopravu do místa poskytnutí služby), a to maximálně do výše ceny objednané služby. V tomto případě má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti poukazu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti poukazu, tak nejbližší možný termín.
- Pokud však bude rezervace stornována z důvodu vyšší moci (výpadek dodávky energií apod.), má příjemce služby nárok na sjednání nového termínu v rámci platnosti poukazu, popř. nebude-li možný termín v rámci doby platnosti poukazu, tak nejbližší možný termín, nemá však nárok na náhradu škody vzniklé mu v souvislosti se zrušením rezervace.

Práva a povinnosti smluvních stran

Obecná práva a povinnosti

- Příjemce služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Příjemce služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.

- Poskytovatel služeb nenese žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku zamlčení zdravotního problému či těhotenství při vyplňování informovaného souhlasu klienta.
- Příjemce služby je povinen dostavit se na vlastní náklady ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.
- Příjemce služby je povinen dostavit se na místo poskytnutí služby s poukazem pro tento typ služby určeným (tj. označeným číslem shodným s číslem poukazu v e-mailové závazné rezervaci) a poukaz předložit ke kontrole dodavateli služeb na místě poskytnutí služby. Pokud příjemce služby nepředloží před poskytnutím služby poukaz, bude rezervace považována za pozdě stornovanou/nestornovanou ze strany příjemce služby s důsledky uvedenými v čl. IV. odstavci 6 písm. a) těchto Všeobecných obchodních podmínek; tzn. stejné důsledky jako když se příjemce služby nedostaví.
- Objednatel je povinen zajistit doprovod a dohled dospělé osoby, pokud je příjemcem služby osoba mladší 15 let, popřípadě zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let, je-li bez jeho doprovodu.
- Poskytovatel služby se zavazuje zajistit na místě poskytnutí služby odpovědnou osobu, která proškolí příjemce služby a seznámí ho se všemi povinnostmi a podmínkami, kterými se musí řídit po dobu uskutečnění služby.
- Příjemce služby odpovídá za škody, které způsobí poskytovateli služeb v rámci čerpání služeb z důvodu porušení pokynů odpovědné osoby, se kterými byl seznámen před poskytnutím služby nebo prostřednictvím poukazu.
- Příjemce služby má možnost dokoupit a čerpat u dodavatele služeb další dodatečné služby, nad rámec Služeb, čerpaných na základě poukazu, v závislosti na dostupnosti, vždy však pouze na základě přímé domluvy. Příjemce služby je v tomto případě povinen uhradit přímo poskytovateli služeb aktuální cenu těchto dodatečných služeb, platnou v den využití Služby, čerpané na základě poukazu. Poskytovatel služeb není povinen poskytnout jakékoli dodatečné služby, nad rámec poukazu.

Reklamace

- Poskytovatel služeb je povinen příjemci služeb zajistit poskytnutí služeb specifikovaných v poukazu v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito VOP a obecně závaznými právními předpisy.
- Nesplní-li poskytovatel služeb své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu resp. ihned od zjištění vady poskytované služby. V případě, že poskytnutí služby neproběhlo vůbec, je příjemce služby povinen vady poskytnuté služby u poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců plynoucích od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).

- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci a je povinen v ní uvést číslo rezervace či poukazu a popsat vady poskytnuté služby.
- Poskytovatel služeb reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamace poskytovatel služeb zákazníkovi vydá písemné odůvodnění (přičemž písemnou formou se pro účely reklamačního řízení rozumí i emailová forma).
- Nesplní-li poskytovatel služby svou povinnost dodat objednateli (příjemci služby) dárkový poukaz, je objednatel (příjemce služby) povinen tuto skutečnost u poskytovatele služby reklamovat bez zbytečného odkladu.
- V případě, že příjemce služeb řádně uplatní oprávněnou reklamaci, má právo na odstranění vad poskytované služby a není-li to možné, má právo na přiměřenou slevu z ceny, kompenzaci, případně může od smlouvy odstoupit. Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od smlouvy z důvodu na straně poskytovatele služeb, má příjemce služeb právo na vrácení uhrazené ceny služby.

Další ustanovení

- V případě nejasností nebo otázek při online rezervaci má Klient možnost obrátit se na recepci Hotelu na telefonní číslo +420 581 833 111 nebo na e-mailovou adresu **recepce@hotel-jana.cz**.
- Pokud by se některé z ustanovení těchto VOP stalo neplatným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost nebo neúčinnost platnosti a účinnosti ostatních ustanovení těchto VOP.
- Obchodní podmínky a informace o zpracování osobních údajů najdete na **www.hotel-jana.cz**.
- Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 19. 10. 2026.