

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY A UBYTOVACÍ ŘÁD

1) Podle zákona č.634/1992 SB. O ochraně spotřebitele jsme povinni informovat své hosty o následujících ujednáních. 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 1512000 Praha 2 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. www.coi.cz

2) REZERVAČNÍ PLATEBNÍ A STORNO PODMÍNKY INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ PLATBY

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

ÚHRADA PLATEBNÍ BRÁNOU

Pomocí zabezpečené platební brány je zákazník přesměrován přímo do internetového bankovníctví své banky, kde je po přihlášení předvyplněný příkaz k úhradě, který stačí jen potvrdit.

V případě mylné transakce provedené prostřednictvím platební brány a prokázání reklamace jako oprávněné bude částka v plné výši vrácena odesílateli zpět na jeho bankovní účet, ze kterého částka odešla.

Podmínky hotelu

Zrušení potvrzené rezervace.

V případě zrušení Vaší potvrzené rezervace týden a méně před plánovaným příjezdem, účtujeme storno poplatek ve výši 50% ceny pokoje, pokud uplatňujete dárkový certifikát, ten pozbývá platnosti.

Jak stornovat

V emailu s potvrzením vaší rezervace, jste obdrželi veškeré podrobnosti jak správně provést storno rezervace. Veškeré stížnosti a dotazy k řešení problémů prosím směřujte na email info@cattaleya.cz

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely

Odesláním objednávky souhlasíte se zpracováním osobních údajů a příjmem marketingových materiálů. Tento souhlas můžete kdykoli odvolat.

Zpracovatelem osobních údajů – je společnost Bookolo system s.r.o., která prostřednictvím aplikace Booking Engine zpracovává rezervace a data poskytuje Správci.

PODMÍNKY PRO FLEXIBILNÍ REZERVACE

Flexibilní rezervace musí být garantována platným číslem platební karty. Držitel platební karty musí být jedním z příjíždějících hostů anebo musí vyplnit autorizační formulář zasláný mu za tím účelem rezervačním oddělením (info@cattaleya.cz) a vrátit ho náležitě podepsaný a s fotokopíí obou stran platební karty.

Karty poskytnutá jako garance pro rezervaci může být předautorizována na částku až do výše celkové ceny rezervace aby byla ověřena platnost karty a dostatečné finanční prostředky k pokrytí nákladu na rezervaci.

Předautorizace není konečná platba a bude uvolněna v čase, který určuje vydavatelská banka. Pro další informace o pravidlech předautorizace se prosím obraťte na banku, která vydala Vaši kartu. Zrušení rezervace musí být provedeno nejméně 72 hodin před očekávaným časem příjezdu. Očekávaný čas příjezdu se rozumí 14:00 hodin místního času v den příjezdu. V případě pozdějšího zrušení rezervace nebo v případě no-show (host nezruší rezervaci a neinformuje hotel o pozdějším příjezdu), je hotel oprávněn účtovat náklady za první noc v ubytovacím zařízení jako poplatek za zrušení.

Kontaktní údaje pro změnu a zrušení rezervace jsou k dispozici také na potvrzovacím emailu, který obdržíte po dokončení vaší rezervace.

PODMÍNKY PRO NEVRATNÉ REZERVACE

Při rezervaci s nevratnými podmínkami (non refundable) je vždy vyžadována záloha ve výši 100% částky rezervace, která je účtována na platební kartu klienta v den rezervace a zaúčtována v době pobytu.

V případě zrušení, úpravy nebo no-show, je celková částka jako poplatek za zrušení rezervace a žádná část platby nebude vrácena za žádných okolností. Rezervace je konečná. Potvrzením rezervace s nevratnými podmínkami klient bere na vědomí, že neexistuje žádný právní nárok na náhradu, ani v případě změny plánů ani v případě vyšší moci.

3) UBYTOVACÍ ŘÁD

- Doba odhlášení z hotelu je 11:00 hodin v den odjezdu. Pozdní odhlášení je možné pouze po dohodě s hotelem a za poplatek.
- Doba přihlášení do hotelu je od 14:00-18:00hodin v den příjezdu. Dřívější přihlášení je možné po dohodě
- Celý hotel je nekuřácký. Porušení tohoto nařízení a kouření v pokoji, restauraci, vinárně či wellness opravňuje hotel aby hostovi naúčtoval penále ve výši 5000,-Kč za vyčištění pokoje. Kouření je možné pouze ve venkovních prostorách. Kouření doutníků je povoleno ve vinárně.
- Host je odpovědný za všechny škody způsobené v pokoji v průběhu pobytu a souhlasí s tím, že uhradí případné náklady na opravy, výměny nebo zvláštní čištění. V případě, že host zjistí jakákoli poškození v pokoji při příjezdu je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit personálu hotelu.
- Host je odpovědný za zaplacení všech dodatečných poplatků za služby a zboží, které se vyskytnou v průběhu pobytu, není-li uvedeno jinak. Podpisem registračního formuláře host opravňuje Resort Cattaleya provést předběžnou autorizaci (blokaci) příslušné částky na jeho platební kartě ke krytí poplatků, které mohou zůstat nezaplaceny po odjezdu z hotelu – konzumace minibaru, poškození pokoje atd.
- Resort Cattaleya poskytuje svým hostům přechodné ubytování v hotelovém pokoji či pronájem ubytovací jednotky, pokoj/číslo jednotky je specifikováno na registračním formuláři. Celkové náklady a podmínky pronájmu/ubytování byly dohodnuty v písemných podkladech rezervace.
- V rozmezí 22:00 hodin a 06:00 hodin je doba nočního klidu a ticha v Resortu. Žádáme všechny hosty aby případně vážného porušení tohoto pravidla může hotel penalizovat hosty finanční pokutou až do výše 10000,-Kč nebo v nutných případech volat policii.
- Psi ani jiní domácí mazlíčci nemohou být v Resortu Cattaleya ubytováni.

4) ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Soukromé údaje o hostech budou zpracovány a uloženy v hotelu v souladu se zákonem 101/2000Sb. A kopie vyplněného a podepsaného registračního formuláře se zasílají odboru cizinecké policie, v souladu se zákonem č.326/1999 Sb. A pozdějších předpisů a zákon č.314/2015 Sb.