

Objednávky se řídí dle (Obchodní a Občanský zákoník zákon číslo 89/2012 Sb.), a našich obchodních podmínek. Po zákaznících, kteří si objednají ubytovací služby a dle instrukcí potvrdí a nepřijedou, bude požadováno uhrazení vzniklých nákladů a ušlého zisku.

Provozovatel níže uvedeného ubytovacích zařízení

Provozovatel Oáza Resortu:

Hostely Praha s.r.o.
IČO:241 42 242
DIČ:CZ241 42 242
Sídlo: Kolbenova 159/5
Praha 9 – Vysočany - 190 00
Mobil: (+420) 774 750 751
Mobil: (+420) 777 547 587
e-mail: recepce@oazaresort.cz

Všeobecné obchodní podmínky

1. Věcný rozsah platnosti

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

1.1. Uzavření obchodní smlouvy, předmět a rozsah plnění

K uzavření obchodní smlouvy dochází vyplněním rezervačního formuláře, zaškrtnutím souhlasu s obchodními podmínkami a kliknutím na (rezervovat či dokončit objednávku). Neodsouhlasením obchodních podmínek, není možné rezervaci odeslat.

1.2. Po obdržení objednávky zasláné přes online rezervační systém, který je k tomuto účelu umístěn na našich internetových stránkách www.oazaresort.cz, je zákazník o přijetí (zařazení či nezařazení požadované rezervace) informován do 60 minut, na jím uvedenou e-mailovou adresu ve své objednávce.

1.3. Pokud zákazník neobdrží toto potvrzení o své rezervaci do uvedeného času, mohli nastat technické potíže, nezaviněné provozovatelem, jako je špatně, nebo neúplně zadaná e-mailová adresa v rezervaci, či má objednavatel zaplněnou emailovou schránku, nebo zpráva byla zařazena ochranou PC do složky 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 upřesnit e-mailovou adresu, případně nahlásit jinou funkční emailovou adresu, kam žádá zaslat informaci o své rezervaci. Upozorňujeme, že toto potvrzení se nezasílá formou SMS na mobilní telefony!

1.4. Pokud nastanou na straně provozovatele technické potíže s internetovým připojením a zákazník neobdrží informaci do zmiňovaných 60 minut, 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 telefonních číslech uvedené u ubytovacího zařízení, kde svou rezervaci učinil.

1.5. Dostupnost požadovaných služeb a ubytování je vždy potvrzena v hlavičce odpovědi potvrzující zprávy. Po odsouhlasení obchodních podmínek se o odeslání objednávky objeví hlášení „vaše rezervace byla řádně odeslána“. Následně je objednavateli na uvedený email, zaslána automatická

odpověď s prvotními informacemi. Provozovatel nezodpovídá za chyby uvedené ve formuláři objednavatelem při jeho vyplňování a rezervaci zpracuje tak, jak je uvedeno objednavatelem v objednávce.

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

1.7. Objednavatel i provozovatel ubytovacího zařízení, mají právo od ještě oboustranně nepotvrzené objednávky odstoupit a to jen písemně (e-mailem), nebo SMS zprávou. 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 objednavatelem pověřena. Takovým potvrzením, nejsou dotčena práva a povinnosti obou stran. Za provozovatele vystupuje pracovník, který je v daný den obsluhou na recepci. Provozovatel či objednavatel uvede vždy důvod rušení rezervace.

1.8. Potvrzení rezervace:

1.9. Rezervace je nutné potvrdit nejpozději **pět dnů před příjezdem** uvedeným v objednávce a to do 12.00 hod., písemně e-mailem na recepce@oazaresort.cz. Nepotvrzené rezervace se automaticky vyřazují. V případě, že objednavatel přesto zašle potvrzení po tomto čase, nelze považovat rezervaci jako platnou. O jejím možném opětovném zařazení, bude zpět objednavatel písemně informován pracovníkem na recepci oáza resortu. V případě kladného potvrzení o opětovném zařazení ze strany recepce, se na rezervaci pohlíží jako na platnou a podléhající OP a stornopoplatkům. U rezervací učiněných ve stejný den, jako je den příjezdu, je nutné její písemné potvrzení obratem, na výše uvedený e-mail. Písemně potvrzené rezervace, mimo výše uvedené termíny a časy se považují, jako závazné a podléhají stornopoplatkům dle OP.

2.0 Způsoby platby:

2.1. Na jednotlivé rezervace, jejíž celková hodnota nepřesahuje 5 000,- Kč, se platby předem nepožadují a provádějí se pouze v **hotovosti**, při příjezdu na recepci resortu, nebo platební kartou. **Upozorňujeme, že na recepci není možné provádět platby platební kartou po 20 hodině!!**

2.2. 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 oáza resortu odešle na uvedenou emailovou adresu v objednávce potřebné informace o čísle účtu, data splatnosti i variabilní symbol k platbě na jeho rezervaci.

2.3. U rezervací, jejichž hodnota přesahuje 5000,- Kč, se vyžaduje platba zálohy na učiněnou rezervaci převodem na účet provozovatele a to do výše cca 60%. Tato záloha podléhá storno poplatkům dle platných obchodních podmínek o stornopoplatcích zde uvedených. Splatnost plateb se zpravidla vyžaduje do čtrnácti dnů od data zaslání rezervace a odeslání požadavku zákazníkovi. V případě potřeby je možné, dobu splatnosti po dohodě upravit. Dobou splatnosti, se rozumí datum, kdy má být požadovaná částka již na účtu připsána, ne datem kdy má být odeslána.

2.4. U rezervací v **lukrativních termínech**, jako jsou **velikonoce, silvestr, státní svátky a jiné**, se požaduje celková platba na rezervaci, převodem na účet provozovatele do výše 100%. Tato platba podléhá storno poplatkům dle platných podmínek o stornopoplatcích zde uvedených. Splatnost plateb se zpravidla vyžaduje nejpozději do čtrnácti dnů od data zaslání rezervace a odeslání požadavku zákazníkovi. V případě potřeby je možné, dobu splatnosti po dohodě upravit.

2.5. 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 zákazníkovi uveden, nemusí být platba správně spárována s konkrétní rezervací. Za případnou chybu při párování plateb z důvodu nezadaného variabilního symbolu, nenese provozovatel žádnou

zodpovědnost. V takovém případě bude nucen zákazník provést platbu v hotovosti na recepci resortu. Po spárování se správnou platbou k dané rezervaci, bude hotovost zákazníkovi vrácena. Dále je možné platbu provést kreditní kartou po sdělení potřebných informací ke kartě.

3.0. Zrušení, změna a úprava rezervace bez stornopoplatků:

3.1. Učiněné objednávky (rezervace) bez provedení platby (zálohy či celé částky) předem na účet, může rezervaci objednavatel měnit, upravovat či stornovat bez jakýchkoli stornopoplatků a sankcí, nejpozději pět dnů do 12:00 hod., dne před plánovaným příjezdem uvedeným v rezervaci.

Písemně nepotvrzenou objednávku lze stornovat bez sankcí, pět dnů před dnem příjezdu uvedeném v objednávce do max. 12:00 hod.!

3.2. Zrušení rezervace provozovatelem bez náhrady

3.3. Provozovatel má právo zrušit rezervaci objednavatele z provozních, nebo technických důvodů. O této skutečnosti bude vždy objednavatel vyrozuměn na kontakty uvedené ve své rezervaci, nejdříve však písemně na uvedenou e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

3.4. V případě, že provozovatel nemůže objednavateli poskytnout již objednané ubytování dle rezervace objednavatele z provozních, nebo technických důvodů a tato rezervace byla řádně objednavatelem pět dnů do 12:00 hod., před dnem příjezdu, uvedeném v objednávce písemně potvrzena, je provozovatel povinen o této skutečnosti hosta neprodleně vyrozumět na kontakty uvedené ve své rezervaci, nejdříve však písemně na uvedenou e-mailovou adresu. Na takové případy se nevztahují žádné stornopoplatky.

3.5. Storno poplatky - smluvní pokuty a ušlý zisk za neuskutečněné ubytování ze strany objednavatele, již písemně potvrzené rezervace

3.6. Stornopoplatky se vztahují na rezervace, neuhrazené předem na účet provozovatele a pouze v případě, nedošlo-li k jejich uskutečnění, i když objednavatel svou rezervaci dle obchodních podmínek řádně a prokazatelně písemně potvrdil.

Písemně potvrzené rezervace, se již nedají bez storno poplatků rušit!

3.7. Zrušení již potvrzené rezervace objednavatelem: v takovém případě je objednavatel povinen uhradit veškeré náklady provozovateli, které vznikli. Storno poplatek (vyčíslená cena ve voucheru rezervace) a smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to nejpozději do 14 dnů od výzvy k úhradě. Objednavateli je zaslána výzva k úhradě na emailovou adresu uvedenou v objednávce a to: částka, 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 porušení obchodní smlouvy a smluvních podmínek ze strany objednavatele a pohledávka bude následně podstoupena advokátní kanceláři k vymáhání. Minimální výše storno poplatku je stanovena vždy dle objednávky a ceníku, za jednu noc objednaného a rezervovaného pokoje. V případě, že objednavatel storno poplatek neuhradí v řádném termínu, bude následně písemně vyzván právním zástupcem společnosti k úhradě výše uvedeného storno poplatku, za svou rezervaci v plné výši, dle platného ceníku a smluvní pokuty 500,- Kč a úroky z prodlení ve výši 0,3% denně z dlužné částky!

3.8. Provozovatel může umožnit objednavateli při řádném a včasném uhrazení stornopoplatků, si tyto finanční prostředky odbydlet. Objednavatel však musí o tuto nabídku po včasné úhradě obratem písemně požádat. Náhradní rezervace, musí být stejného charakteru a ve stejné výši, kterou uskuteční do 90 dnů, od data žádosti. Tuto žádost, potvrdí objednavateli písemně, zaměstnanec na recepci.

4.0. Storno poplatky vztahující se na rezervace zaplacené zálohou, nebo celou

částkou předem na účet provozovatele:

4.1. Platby (zálohy) na ubytování, zaplacené na účet se požadují do výše cca 60% z celkové ceny rezervace, jejíž celková cena je vyšší než 5 000,- Kč. Doplatek do plné (celkové) ceny je následně hrazen hned při příjezdu na recepci resortu v hotovosti, nebo platební kartou!

Zrušení rezervace při platbě zálohy, nebo celé částky za ubytování předem na účet, musí být učiněno pouze písemnou formou (e-mailem) a recepce její přijetí, obratem zákazníkovi potvrdí stejným způsobem. Pokud jsou storno poplatky menší, nežli je již zaplacená záloha, či celková platba, rozdíl je klientovi vrácen převodem zpět na účet.

Na zálohy a celkové platby se vztahují tyto storno poplatky:

4.2. Pokud host zruší svou objednávku, na kterou provedl platbu zálohy, nebo celé částky předem na účet v termínech:

Storno 30 - 15 dnů před příjezdem - 50 % z ceny ubytování (vrácení 50% z ceny)

Storno 14 – 5 dnů před příjezdem - 75 % z ceny ubytování (vrácení 25% z ceny)

Storno méně než 5 dnů před nástupem ubytování - 100% z ceny ubytování (vrácení 0% z ceny)

Platby v hodnotě 100% celkové částky za ubytování a služeb dle objednávky, se mohou požadovat u rezervací v top termínech (**velikonoce, silvestr, státní svátky atd..**).

4.3. Změny v objednávce, na kterou objednavatel již provedl platbu zálohy, nebo celé částky předem na účet: změnou v rezervaci se rozumí, ubráním počtu osob, dnů, nebo apartmánů.

Změnu v rezervaci bez sankcí, lze provádět do 30 dnů před příjezdem na ubytování.

4.4. Změny provedené v termínu kratším než 30 dnů před příjezdem, nemají vliv na snížení celkové ceny!

5.0. Změny v rezervacích po zaplacení ubytování v hotovosti na recepci:

5.1. Zkrácení, nebo zrušení již zaplaceného ubytování když se host již ubytoval a její neodbydlená část rezervace není delší než pět dnů, nenáleží hostovi nárok na vrácení platby za ubytování, ani její poměrná část.

U neodbydleného počtu dnů nad pět nocí, může být hostovi vráceno 50% z ceny za ubytování, které nevyčerpal a to jen z nevyčerpaného ubytování nad zmiňovaných pět dnů. Stanovuje se od data požadavku ukončení pobytu, nikoli od data uvedeného v rezervaci. Ubytování musí být ukončeno ve stanovené době a to do 10:00 hod. Po tomto čase se již jedná o započtený den a nelze jej započítávat do nároku na vrácení neodbydlené rezervace!

5.2. Hostovi může být také nabídnuta kompenzace, vybráním si služby ubytování v jiném termínu ve stejné výši dle ceníku. V takovém případě je však nutné, rezervaci učinit nejméně jeden týden předem a recepci oáza resortu bude písemně (e-mailem) potvrzena a schváleno její zařazení do systému rezervací.

Na tuto kompenzaci, bude hostovi vystaveno potvrzení, jehož platnost je 3 měsíce od data jeho vystavení. O případném prodloužení platnosti tohoto potvrzení, může rozhodnout pouze vedení společnosti individuálně, nelze ji však nárokovat.

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

5.4. Objednavatel souhlasí s tím, že v případě jakéhokoliv řešení sporu soudní cestou, bude dle § 89 a o.s.ř. ustanoven soud, dle příslušnosti soudu žalobce.

6.0. Ochrana osobních dat:

6.1. Dodavatel shromažďuje se souhlasem obchodních podmínek osobní údaje 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!

6.2. Zákazník a hosté, jsou povinni řídit se ubytovacím řádem, který je umístěn vždy na viditelném místě u recepce, nebo předem zde na našich internetových stránkách:

www.ozaresort.cz