

# Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen Podmínky)

## 1. Rezervace ubytování a dalších služeb v Penzionu Obora

Rezervace ubytování a dalších služeb v Penzionu Obora a potvrzení této rezervace ze strany Penzionu je možné pouze písemně, tj. zpravidla e-mailem. Za potvrzení rezervace se považuje buď automatické e-mailové potvrzení generované příslušným online rezervačním systémem a nebo e-mailové potvrzení přímo z Penzionu Obora.

## 2. Zrušení rezervace ubytování a dalších služeb v Penzionu Obora

Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit rovněž pouze písemnou formou, tj. zpravidla e-mailem. Přesný způsob zrušení rezervace je daný rezervačním systémem, který byl pro rezervaci využit. Při rezervaci ubytování napřímo u Penzionu Obora se za zrušení rezervace považuje e-mail s oznámením o zrušení rezervace adresovaný Penzionu Obora. Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externí poskytovatele (např. Booking.com, Hotels.com apod.) je nutné rezervaci zrušit rovněž přes tohoto externího poskytovatele způsobem, který externí poskytovatel požaduje. V tomto případě se písemná notifikace přímo Penzionu Obora NEPOVAŽUJE za řádné zrušení rezervace.

## 3. Změna rezervace v Penzionu Obora

Požadavek na změnu rezervace, tj. přesun objednaných služeb v původním rozsahu na jiný termín je považován za zrušení původní rezervace dle bodu 2. těchto Podmínek a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.

## 4. Stornopoplatky

Při zrušení rezervace dle bodu 2. a 3. těchto podmínek má Penzion Obora nárok na stornopoplatky za těchto podmínek, není-li stanoveno jinak: - Zrušení rezervace 48 a více hodin před termínem nástupu na ubytování: ZDARMA - Zrušení rezervace (která byla podmíněna zálohovou platbou, popř. stornopoplatky) 48 hodin (včetně) a méně před termínem nástupu na ubytování: 100% ceny první noci pobytu. Skupinové rezervace, tj. rezervace na vícero pokojů, se řídí individuálními podmínkami stanovenými při potvrzování takovéto rezervace ze strany Penzionu Obora.

## 5. Stornopoplatky a nevratné zálohy ve zvláštních případech

Penzion Obora si vyhrazuje právo stanovit zvláštní režim storno poplatků. V těchto zvláštních případech (např. dlouhodobá rezervace, skupinová rezervace) může Penzion Obora vyžadovat nevratnou zálohu pro potvrzení požadované rezervace. Takováto záloha je nevratná, tj. neplatí ustanovení o rezervaci při včasném stornu dle bodu č. 4 těchto Podmínek. Na to, že požadovaná rezervace je v režimu tzv. zvláštního případu, bude host včas upozorněn již při požadavku na rezervaci stejně jako na to, že na tuto rezervaci se nevztahují standardní ustanovení těchto Podmínek o stornu.

## 6. Nedojezd klienta

Pokud klient nenastoupí v rezervovaném termínu ubytování a ani svou rezervaci písemně nezruší, je rezervace stornována a platí ustanovení bodu 4. těchto Podmínek.

## 7. Čas nástupu na ubytování (check-in) a vyklizení pokojů (check-out)

Nástup na ubytování (check-in) je možný od 14 hodin. Dřívější nástup na ubytování (early check-in) je možný v případě, že je pokoj k dispozici, a to zdarma po dohodě s recepcí Penzionu. Host je povinen vyklidit pokoj (check-out) poslední den platné rezervace do 11 hod. Pozdější vyklizení Penzionu je možné pouze po předchozí dohodě a s recepcí a není garantován. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou smluvní a lze je ve zvláštních případech upravit další smlouvou.

## 8. Podmínky zpracování osobních údajů

(„podmínky“)

### Použité pojmy:

Správce dat: Hana Vyrtychová, Obora 32, 290 01 Poděbrady - Polabec, IČ: 67420800, DIČ: CZ7955070959 (dále „Penzion“)

Zákazník: Fyzická nebo právnická osoba využívající služby provozovatele

**Nařízení:** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů

### **Obecná ustanovení**

1. Předmětem těchto podmínek je zajištění zpracovávání osobních údajů zákazníků získaných v rámci obchodní činnosti Penzionu a dále zakotvení povinnosti zachovávat mlčenlivost o těchto získaných informacích, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito podmínkami.
2. Penzion se v souladu s těmito podmínkami zavazuje zpracovávat osobní údaje zákazníků. Tyto podmínky jsou zhotoveny v rozsahu práv a povinností, které při zpracovávání osobních údajů podle předchozího odstavce vyplývají z příslušných právních předpisů, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů („**Nařízení**“).

### **Práva, povinnosti a mlčenlivost**

1. Penzion se zavazuje přijmout taková technická, personální a jiná potřebná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
2. V souvislosti s poskytováním ubytovacích služeb je Penzion povinen zpracovávat osobní údaje hostů. S těmito údaji pracují zejména:
  - a. Recepční Penzionu
  - b. Manažer/marketingový vedoucí Penzionu
  - c. Účetní
  - d. Obsluha restaurace
  - e. Provozní Penzionu
3. Výše uvedení uživatelé byli poučeni o citlivosti osobních údajů. S osobními údaji hostů nakládají výhradně v rámci služeb poskytovaným Penzionem. Penzion ani zaměstnanci nepředávají osobní údaje hostů dalším subjektům. Dalšími zpracovateli osobních údajů hostů jsou:
  - a. Rezervační systém Booking
4. Podmínky zpracování a nakládání s osobními údaji hostů jsou upraveny ve zpracovatelské smlouvě mezi Penzionem a daným zpracovatelem.

### **DPO, Pověřenec**

1. Pověřencem Penzionu je Hana Vyrtichová ([info@oborapodebrady.cz](mailto:info@oborapodebrady.cz)). Penzion zajistil pověřenci školení potřebné s vykonáváním funkce pověřence v souladu s Nařízením.

### **informace o zákaznících**

1. Penzion má zákonnou povinnost uchovávat o svých hostech některé osobní údaje, a to zejména **jméno, příjmení, datum narození, adresa a doba ubytování, číslo a typ dokladu, případně vízum, účel pobytu**. Tato povinnost se řídí **Zákonem o pobytu cizinců na území ČR (326/1999) a Zákonem o místních poplatcích (565/1990)**. Dle těchto právních předpisů je Penzion povinen uchovávat osobní údaje o zákaznících po dobu 6 let.
2. Zákazník má kdykoli právo požádat Penzion o přehled svých osobních údajů. Tyto informace jsou uchovávány v kartě hosta v hotelovém systému a v domovní knize, která je v tištěné podobě uschována v uzamčené místnosti. V případě žádosti o výmaz osobních údajů Penzion

smáže kartu hosta a skartuje domovní a evidenční knihu. Výše uvedeným zákonům však Penzion musí dostát. Vyjmenované osobní údaje mohou být smazány až po uplynutí zákonné lhůty.

### **Technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů**

1. Penzion se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti správce osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, zejména Nařízení.
2. Penzion se zavazuje, že zpracovávání údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
  - a. k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Penzionu, které budou mít Penzionem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;
  - a. osobní údaje budou zpracovávány v prostorách Penzionu, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby nebo jeho dodavatelé (subdodavatelé), vázaní stejnými povinnostmi;
  - a. Penzion zabrání neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje;
  - a. učiní opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.
3. Penzion se zavazuje prostřednictvím vlastních vnitřních předpisů případně zvláštních smluvních ujednání zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje, tak budou činit pouze za podmínek a v rozsahu Penzionem stanoveném a odpovídajícím pokynům Penzionu. Zejména bude sám (a závazně uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací u Penzionu.

### **Propagace Penzionu obora**

1. Prostory Penzionu a příslušných sportovišť jsou prezentovány na sociálních sítích Facebook, Instagram a na webových stránkách [oborapodebrady.cz](http://oborapodebrady.cz).

### **Provozní řád**

Vážení hosté,

tímto žádáme o dodržování pokynů uvedených v provozním řádu Penzionu Obora a věříme, že se níže uvedená omezení setkají s Vaším pochopením. Omezení musela být přijata proto, abychom mohli vytvořit dobré podmínky pro spokojený pobyt všech hostů.

Penzion může obývat pouze host, kterého recepce řádně přihlásí.

Na začátku pobytu přebírá host pokoj bez závad. Případné závady je povinen oznámit na telefonu: +420 731499249.

Pokud dojde k poškození pokoje či jiného zařízení Penzionu z nedbalosti nebo úmyslně, je host povinen škodu nahradit.

- Způsob úhrady za ubytování proběhne při příjezdu, a to hotově, kartou nebo převodem na účet (dle předem sjednané objednávky).
- Host nesmí bez souhlasu vedení Penzionu přemísťovat vybavení, provádět jakékoliv úpravy ani jakékoliv zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
- Hosté se mohou ubytovat od 14:00, pokud nebylo sjednáno jinak.
- Host je povinen udržovat pořádek a čistotu jak v Penzionu, tak v přilehlém okolí.
- V prostorách Penzionu je přísný zákaz kouření kromě míst k tomu určených (venkovní prostory u popelníku).
  
- V pokoji může host přijímat návštěvy neubytovaných osob pouze se souhlasem recepce.
- Penzion není zodpovědný za věci, které přinášejí hosté, ani za škody na těchto věcech způsobených (klenoty, peníze a jiné cennosti).
- V době od 22 hod. do 7 hod. je host povinen dodržovat noční klid.
  
- Při nedodržení provozního řádu je obsluha oprávněna zrušit hostu ubytování s tím, že host uhradí poskytnuté služby.

Datum poslední aktualizace: 31. 10. 2019