

## 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) obchodní společnosti Milk Thistle s.r.o., se sídlem Miroslavské Knínice 186, 671 72 Miroslavské Knínice, IČ: 03947998, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 87449, (dále jen „Poskytovatel“), upravují obecná práva a povinnosti mezi poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou, která služby u poskytovatele objednává (dále jen „klient“).

Provozovna poskytovatele, jež se tyto VOP týkají:

- Penzion Monner, Koněvova22, 692 01 Mikulov  
[www.monnermikulov.cz](http://www.monnermikulov.cz) (dále také jen jako „Penzion“, nebo „ubytování“).

VOP se vztahují na právní vztahy mezi klientem a poskytovatelem při poskytování služeb a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených. Čerpáním služeb Klient souhlasí s těmito VOP a zavazuje se je dodržovat.

### 1. Vymezení pojmů

**2.1.** Klient je osoba, která uskuteční rezervaci jakýmkoliv ze způsobů uvedených v odst. 3 těchto VOP. Osoba klienta nemusí být shodná s osobou hosta.

**2.2.** Host je osoba, která je konečným příjemcem rezervovaného pobytu a/nebo služeb poskytovatele (dále jen „Host“).

**2.3.** Rezervačním systémem je rezervační systém provozovaný poskytovatelem zejména na internetové stránce [www.monnermikulov.cz](http://www.monnermikulov.cz) (dále jen „Systém“), který umožňuje prostřednictvím formuláře on-line rezervaci pobytů a/nebo služeb nabízených poskytovatelem dle aktuálních volných kapacit.

**2.4.** Individuální rezervace platí pro rezervace od 1 do 9 pokojů, a platí pouze pro služby spojené s ubytováním. Tyto rezervace vyřizuje recepce poskytovatele.

**2.5.** Skupinová rezervace platí pro rezervace 8 a více pokojů a pro skupiny požadující dodatečné služby. Dodatečnými službami je myšleno například catering, rezervace společenského prostoru. Tyto rezervace spravuje recepce poskytovatele.

## **1. Podmínky rezervace**

Klient objednává u poskytovatele jednotlivé služby prostřednictvím e-mailu odeslaného na následující adresu:

- Pro individuální a skupinové rezervace: [info@monnermikulov.cz](mailto:info@monnermikulov.cz).

**3.1.** Při individuální rezervaci klient obdrží předběžné potvrzení rezervace, které je nabídkou pobytu vystavenou poskytovatelem a neopravňuje klienta k čerpání nabízených pobytů a/nebo služeb. Předběžné potvrzení rezervace obsahuje údaje o klientovi (jméno, příjmení, e-mailová adresa), hostu/hostech (jméno, příjmení, datum narození), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje – termín opce, platební a storno podmínky. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Platnost předběžného potvrzení rezervace zaniká vypršením opční lhůty, uvedené v předběžném potvrzení rezervace.

**3.2.** Při skupinové rezervaci klient obdrží předběžné potvrzení rezervace v podobě cenové nabídky, která neopravňuje klienta k čerpání nabízených pobytů anebo služeb. Na nabízené služby může poskytovatel určit opční lhůtu, která je v cenové nabídce stanovena a během níž platí podmínky, v cenové nabídce uvedené. Po vypršení této opční lhůty je poskytovatel oprávněn bez udání důvodu předběžnou rezervaci zrušit a podmínky uvedené v cenové nabídce pozbývají platnost.

**3.3.** Odsouhlasení předběžné rezervace/cenové nabídky ze strany klienta představuje návrh na uzavření smlouvy o prodeji služeb poskytovatele.

**3.4.** Závazné potvrzení individuální rezervace (dále také „Smlouva“) vystavené poskytovatelem opravňuje k čerpání rezervovaných pobytů a/nebo služeb, to však pouze za předpokladu dodržení platebních podmínek. Smlouva obsahuje údaje o klientovi (jméno, příjmení a e-mailová adresa), hostu/hostech (jméno, příjmení, e-mailová adresa), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje – pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu), celkové ceně pobytu a/nebo služeb a informaci o úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně Poskytovatele na e-mailovou adresu: [info@monnermikulov.cz](mailto:info@monnermikulov.cz).

**3.5.** Závazné potvrzení skupinové rezervace/cenové nabídky (dále také „Smlouva“), vystavené poskytovatelem opravňuje k čerpání rezervovaných pobytů a/nebo služeb, to však pouze za předpokladu dodržení platebních podmínek. Smlouva obsahuje údaje o Klientovi (jméno, příjmení a e-mailová adresa), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu – pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu), celkové ceně pobytu a/nebo služeb a informaci o úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně Poskytovatele na e-mailovou adresu zpracovatele cenové nabídky, a to na: [www.monnermikulov.cz](http://www.monnermikulov.cz)

**3.6.** Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené smlouvou jsou upraveny těmito VOP a ceníkem služeb poskytovatele.

## **1. Platební podmínky**

### **4.1. Záloha**

Při závazné rezervaci může poskytovatel požadovat po klientovi zálohu v jakékoliv výši z celkové ceny uvedené ve smlouvě. Na základě fakturačních údajů, uvedených klientem, mu bude zaslána zálohová proforma splatná před zahájením ubytování. Při neuhrazení zálohy k datu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo na odstoupení od smlouvy.

Nejsou-li termíny splatnosti zálohy specifikovány ve smlouvě, vystavené poskytovatelem, platí následující:

#### **4.2. Záloha individuální rezervace**

- Pro individuální pobyty je po klientovi požadována 100% před-platba. A to jak u standardních nabídek, tak u zvýhodněných pobytů a pobytů ve speciální kalendářní dny (Velikonoce, Vánoce, Silvestr, Pálavské vinobraní, aj.). Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu speciálních kalendářních dnů v průběhu roku. Částka je splatná ve lhůtě uvedené na proforma faktuře.
- Rozhodnutí o tom, zda se jedná o zvýhodněný pobyt či nikoliv je zcela v kompetenci Poskytovatele.
- V případě platby na místě, musí být celá částka uhrazena nejpozději v den odjezdu Hosta.
- Úhrada pobytu přes zaměstnavatele Klienta nebo dárkovým poukazem/voucherem je možná pouze prostřednictvím Poskytovatele a jeho rezervačních systémů. Nelze provádět prostřednictvím třetích stran nebo cizích subjektů. Konečná faktura bude vystavena nejpozději v den odjezdu Hosta.

#### **4.3. Záloha skupinové rezervace platí následující:**

- Záloha ve výši 50 % je splatná 30 dnů před plánovaným příjezdem.
- Doplatek je vyúčtován, a to vystavením finální faktury se splatností 14 dnů. Zahrnuje zůstatek rezervovaných služeb a skutečnou spotřebu.

#### **4.4. Daně, poplatky, odvody**

Platné ceny nezahrnují městský poplatek z ubytovací kapacity (35 Kč). Tyto poplatky jsou přičteny k dohodnuté ceně, na základě skutečného počtu ubytovaných osob.

Pro případ, že dojde ke změně daňových sazeb, poplatků a odvodů, které smluvním stranám nebyly dosud známy, je poskytovatel povinen ceny odpovídajícím způsobem upravit.

#### **4.5. Platební prostředky**

Platnými platebními prostředky jsou: hotovost v CZK a EUR a platební karty:

Hotel neprovozuje směnárnu a hotovost je vrácena vždy v měně CZK.

### **1. Storno podmínky**

#### **5.1. Storna individuálních rezervací**

- V případě 100% před-platby činí storno poplatek 100% rezervované částky v případě využití nabídky včasné rezervace se slevou a jiných nabídek v speciálních termínech.
- V případě 100% před-platby činí poplatek 100% rezervované částky u standardních nebo balíčkových rezervací 100% v případě 14 dní a méně před příjezdem na pobyt. V případě storna pobytu 15 a více dnu před příjezdem, je storno bezplatné.
- V případě platby prostřednictvím dárkového certifikátu činí storno poplatek 100% rezervované částky.

#### **5.2. Storna skupinových rezervací**

Výše storno poplatku při zrušení celé akce je počítána následovně:

- 30 a více dní před příjezdem činí storno poplatek 30 % celkové ceny, uvedené ve Smlouvě.

- 4 – 29 dní před příjezdem činí storno poplatek 80 % celkové ceny, uvedené ve smlouvě.
- 3 dny před a v den příjezdu činí storno poplatek 100 % celkové ceny, uvedené ve smlouvě.

Při snížení počtu osob nebo stornování části objednaných služeb je storno poplatek počítán následovně:

- 30 a více dnů před akcí je možné bez storno poplatku zrušit maximálně 30 % z celkové ceny, uvedené ve Smlouvě.
- 29 – 4 dny před akcí je možné bez storno poplatku zrušit maximálně 20 % z celkové ceny, uvedené ve smlouvě.
- 3 dny před a v den příjezdu činí storno poplatek 100 % celkové ceny, uvedené ve smlouvě.

### **Doba užívání rezervovaných pokojů**

Rezervované pokoje jsou k dispozici od 14:00 hod. v den příjezdu a do 10:00 hod. v den odjezdu.

Pokud host nevyklidí a nepředá pokoj zpět poskytovateli, poskytovatel má právo na základě opožděného uvolnění pokoje účtovat poplatek ve výši ceny dalšího dne ubytování. Žádný smluvní nárok hosta na pokračování v ubytování se tím nezakládá. Je na hostovi prokázat, že poskytovateli nevznikla žádná nebo podstatně menší škoda. V případě, že má poskytovatel tento pokoj již dříve rezervovaný pro jiného klienta a host pokoj i přes upozornění neuvolní či není v Penzionu přítomen, vyhrazuje si poskytovatel právo věci hosta sepsat a uložit na bezpečném místě tak, aby pokoj mohl užívat další klient, který si jej rezervoval.

### **Příjezd**

Po příjezdu host předloží svůj doklad totožnosti. V případě nepředložení uvedených platných dokladů je poskytovatel oprávněn hosta neubytovat.

Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Klient je povinen nahlásit jejich přesný počet při přihlášení na recepci.

Při nástupu k ubytování obdrží host vstupní kartu a je povinen předejít její ztrátě, zničení či poškození, jakož i jejímu zpřístupnění třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem smlouvy. Při ztrátě vstupní karty je klient povinen tuto ztrátu nahlásit recepčnímu. Za ztrátu vstupní karty je klient povinen uhradit manipulační poplatek ve výši 700Kč. Při ztrátě ovladače k parkovišti činí poplatek 1300kč.

Ubytováním v Penzionu host potvrzuje, že byl seznámen, porozuměl a bude se řídit VOP a provozními řády jednotlivých úseků, které jsou na vyžádání k dispozici.

Klient bere na vědomí, že okamžikem požadavku na ubytování, nejpozději však uzavřením smlouvy bude poskytovatel zpracovávat osobní údaje Klienta v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem: plnění smlouvy na poskytnutí ubytování a plnění zákonných povinností týkajících evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů.

Hosté do 18 let věku budou ubytováni pouze jako doprovod ubytované dospělé osoby.

Pokud bude host pod vlivem alkoholu či omamných látek, má poskytovatel právo zabránit mu vstupu do hotelu a poskytnout služby.

### **Práva a povinnosti Hosta**

Host má právo:

- Užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory určené pro pobyt hostům a využívat služby s ubytováním spojené.

- Reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamací je povinen uplatnit ihned bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.
- Pokud Poskytovatel z důvodu vlastní chyby (např. přeplnění, dočasné provozní problémy, atd.) nedokáže zajistit služby uvedené ve Smlouvě, je povinný zajistit:
  - o Služby, uvedené ve smlouvě, za potvrzenou cenu, na dobu v ní uvedenou – nebo do odstranění překážek – v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Všechny náklady navíc, spojené se zajištěním náhradního ubytování, nese poskytovatel.
  - o Pokud poskytovatel beze zbytku splní všechny tyto povinnosti, respektive jestliže Host přijal nabídnutou možnost náhradního ubytování, host si dále nemůže dodatečně uplatňovat žádné nároky na odškodnění.

Host je povinen:

- Uhradit dohodnutou cenu za ubytování.
- Bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby s ním ubytované v prostorách penzionu způsobil(y).
- V době od 22:00 do 06:00 hodin se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem.
- Při check-outu odevzdat recepčnímu zpět vstupní kartu, ovladač od parkoviště a uhradit hotelový účet, nebylo-li ve smlouvě ujednáno jinak.
- Umožnit přístup do pokojů personálu poskytovatele za účelem provádění jejich pracovní náplně (úklid, servis, atd.).

Host nesmí bez souhlasu Poskytovatele:

- Provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemisťovat vybavení apod.).



- Odnášet jakékoliv vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování.
- Používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci.
- Přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě.
- Přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování.
- Nosit zbraň, střelivo a výbušniny či je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.
- Držet, vyrábět či přechovávat omamné či psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem.
- Kouřit ve všech vnitřních prostorech.
- Používat otevřený oheň.
- Používat v objektu poskytovatel a v jeho blízkosti výbušné látky (zábavní pyrotechniku).

### **Bezpečnost a odpovědnost ze strany hosta za způsobenou škodu**

Host si při ubytování počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.

Způsobí-li host svým jednáním na majetku poskytovatele škodu, je povinen tuto škodu poskytovateli uhradit před svým odjezdem.

V případě poškození pokoje nebo jiného zařízení penzionu je host povinen uhradit vzniklou škodu v plném rozsahu. Bude-li zjištěno takové poškození, kdy nebude možné uvedení do původního stavu (poškození

výmaly, čalounění, matrací, lůžkovin, nábytku, elektroniky, koupelnové keramiky, apod) uhradí host cenu poškozeného zařízení na základě provozovatelem doložené pořizovací ceny.

Podle předchozího bodu bude postupováno i v případě poškození ve společných prostorách (vstupní chodba, recepce, prostor určený pro snídani, venkovní prostory).

### **Odpovědnost Poskytovatele za způsobenou škodu**

Každá vzniklá škoda, zničení či poškození musí být hostem nahlášena okamžitě poté, co se o ní dozvěděl. Nárok z této odpovědnosti zaniká, pokud host nevyrozumí hotel o ztrátě, zničení nebo poškození bez zbytečného odkladu a nejpozději do 15 dnů poté, co se o vzniku škody dozvěděl.

Škoda nebude uhrazena v případě, že si poškození způsobil sám host či osoby, které ho doprovází.

Jakýkoli majetek zapomenutý hostem v penzionu bude zaslán pouze na základě jeho žádosti, a to na náklady a riziko hosta. Poskytovatel skladuje zapomenuté předměty po dobu 1 měsíce a poté si vyhrazuje právo tyto předměty zničit.

Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození vozidla zaparkovaného nebo pohyblivého se na hotelovém parkovišti, za ztrátu či poškození jeho obsahu a za škody způsobené osobám a zvířatům. Rovněž není zodpovědný za škody způsobené v důsledku nahodilého jevu nebo vyšší moci a za škody způsobené vandalismem. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené výhradně jinými hosty nebo jinými třetími osobami.

### **Odpovědnost poskytovatele za majetek hosta**

Poskytovatel není odpovědný za cennosti hostů v pokojích (peníze, klenoty, cenné papíry, kreditní karty, počítače, tablety, fotoaparáty atd.) a za jejich případnou ztrátu či poškození nenese zodpovědnost.

Po předchozí domluvě s recepcí poskytovatele je možno uschovat zavazadla na recepci Penzionu.

### **Bezplatný Wif internet**

Poskytovatel nabízí Hostům i návštěvníkům bezplatné připojení k internetu prostřednictvím sítě Wi-Fi.

V případě, že se host nemůže připojit z důvodu slabého či žádného signálu, není toto důvod k hlášení závady v síti. Funkčnost služby v nepokrytých prostorách penzionu nelze žádným způsobem nárokovat. Jelikož je Wi-Fi pásmo veřejné a kdokoli jej může využívat, je potřeba počítat s možností zahlcení, či občasné přerušování frekvenčního pásma. Jakékoli výpadky či přechodné snížení kvality signálu nemůže poskytovatel řešit a nemůže být ani předmětem případným slev z ubytování či jiných služeb.

### **Manipulace s jídlem**

Donášení a požívání vlastních pokrmů a nápojů ve veřejných prostorách Penzionu je zakázáno. Snídaně je povolena jen v prostorách k tomu určených (sklep Penzionu). Odnášení snídaně z výše uvedených prostor i po částech je zakázáno. Na pokojích je příprava pokrmů zakázána.

### **Domácí zvířata**

Domácí zvířata nejsou v našem hotelu povolena.

### **Zásady ochrany osobních údajů**

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů.

Za účelem plnění smlouvy na poskytnutí ubytování a plnění zákonných povinností týkajících evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů jsou zpracovávány tyto kategorie osobních údajů: Jméno, příjmení, bydliště, datum narození, a to na základě údajů získaných z občanského průkazu či cestovního dokladu hosta

Domnívá-li se Host, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů).

### **Dárkové poukazy, vouchery**

Zakoupené poukazy/vouchery jsou nevratné a platí pouze po dobu platnosti a na služby na nich uvedené. Poskytovatel přijímá výhradně dárkové poukazy/vouchery jím vystavené a opatřené číselným kódem. Klient má právo čerpat služby v dohodnuté výši.

### **Služba recepce**

Recepce v Penzionu je k dispozici po - pá 8 -16h.

### **Úklidové služby**

Při pobytech na dvě a více nocí má host nárok na úklid pokoje. Pokud jsou dveře pokoje opatřeny cedulkou nerušit, úklidová služba je i přesto oprávněna po 11:00 vstoupit a provést denní úklid pokoje.

## **Závěrečná ujednání**

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto VOP, přičemž tato změna je pro všechny strany účinná ode dne jejich umístění na webových stránkách hotelu [www.monnermikulov.cz](http://www.monnermikulov.cz).

Právní vztahy jakož i další záležitosti vysloveně neupravené tímto ubytovacím řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky a dále dalšími vnitřními předpisy penzionu.

Tyto VOP nabývají platnost dne 1.12.2022