

PODMÍNKY ZRUŠENÍ REZERVACE PRO SPOTŘEBITELSKÉ INDIVIDUÁLNÍ REKREACE

v zařízeních provozovaných společností Kraví Hora s.r.o., sídlem č.p. 510, 691 08 Bořetice, IČO 25583646

I. Obecná ustanovení

Tyto podmínky zrušení rezervace jsou platné pro veškerá zařízení provozovaná společností Kraví Hora s.r.o., sídlem č.p. 510, 691 08 Bořetice, IČO 25583646 (dále jen jako „*poskytovatel*“), a to jak zařízení ubytovací, tak i zařízení pohostinství (restaurace, vinný sklípek apod).

Službami v oblasti pohostinství se pro účely těchto Podmínek rozumí též sjednání rezervace prostor určených ke stravování a degustaci.

Tyto podmínky se vztahují pouze na individuální rekreační pobyty, kdy na straně objednatele vystupuje spotřebitel ve smyslu ust. § 419 občanského zákoníku. Tyto podmínky se nevztahují na skupinové rezervace, byť na straně objednatele vystupuje spotřebitel – skupinové rezervace se řídí *Podmínkami zrušení rezervace mimo spotřebitelských individuálních rekreací*, které jsou zveřejněny na webových stránkách www.kravihora.cz. Skupinovou rezervací se rozumí rezervace pro skupinu alespoň 10 dospělých osob / rezervace alespoň 10 pokojů.

V případě, kdy je zákazníkovi účtován storno poplatek, tento se počítá z celkové ceny objednaného ubytování či služeb pohostinství.

II. Zrušení rezervace

Rezervaci je možno zrušit výhradně písemně, v listinné či elektronické podobě.

V případě, kdy nedojde zákazníkem ke zrušení rezervace, avšak tento ve sjednaný den nenastoupí k pobytu nebo se nedostaví v ujednanou dobu k využití sjednaných služeb pohostinství, a současně ani včas neinformuje poskytovatele o pozdním nástupu, má se za to, že zákazník rezervaci zrušil v den, který byl sjednán jako den nástupu k ubytování, resp. v den, v němž měly být poskytnuty služby pohostinství. V takovém případě se postupuje též podle těchto podmínek pro zrušení rezervace.

III. Podmínky zrušení rezervace

Výše účtovaného storno poplatku je závislá na tom, v jaké době před nástupem k pobytu či v jaké době před sjednaným termínem poskytnutí služeb v oblasti pohostinství je rezervace zrušena:

- a) dojde-li ke zrušení rezervace více než 30 dnů před sjednaným termínem, poskytovatel je oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 10 % z celkové ceny;
- b) dojde-li ke zrušení rezervace v době 15 – 29 dnů před sjednaným termínem, poskytovatel je oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 30 % z celkové ceny;
- c) dojde-li ke zrušení rezervace v době 6 – 14 dnů před sjednaným termínem, poskytovatel je oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 50 % z celkové ceny;

d) dojde-li ke zrušení rezervace méně než 6 dnů před sjednaným termínem, poskytovatel je oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny.

IV. Předčasné ukončení pobytu, nevyužití všech ujednaných služeb v oblasti pohostinství

V případě, kdy zákazník předčasně ukončí pobyt bez zavinění na straně poskytovatele, nevzniká poskytovateli povinnost vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu pobytu ani její poměrnou část.

V případě, kdy zákazník bez zavinění na straně poskytovatele nevyužije všechny ujednané služby v oblasti pohostinství, nevzniká poskytovateli povinnost vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb ani její poměrnou část.

Poskytovatel však může s ohledem na zvláštní okolnosti postupovat odlišně a kompenzaci zákazníkovi poskytnout; na takovou kompenzaci však neexistuje právní nárok.

V. Podmínky zrušení rezervace poskytovatelem

V případě, kdy bude pobyt zrušen ze strany poskytovatele, nebude zákazníkovi účtován žádný storno poplatek. Obdobně nebude zákazníkovi účtován jakýkoli stornoplatek, dojde-li ke zrušení sjednaných služeb v oblasti pohostinství ze strany poskytovatele.

Dojde-li ke stornování pobytu či služeb v oblasti pohostinství v době delší než 5 dnů před dohodnutým termínem, nemá zákazník nárok na náhradu škody.

VI. Spotřebitelské spory

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy hotel@kravihora.cz Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle poskytovatel na elektronickou adresu zákazníka.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

VII. Závěrečná ustanovení

Vrácení příslušné částky za stornovaný pobyt či služby v oblasti pohostinství bude provedeno na bankovní účet, ze kterého byla platba odeslána, a to nejpozději do 30 dnů ode dne provedení storna pobytu.

Tyto podmínky jsou obecně závazné a lze je měnit toliko ve zvláštních případech smlouvou mezi poskytovatelem a konkrétním zákazníkem.

Tyto podmínky jsou platné a účinné ode dne 1. 9. 2020.

Kraví Hora s.r.o.
Oldřich Sadílek, jednatel