***VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY***

*REZERVACE SLUŽEB (UBYTOVÁNÍ)*

Rezervace lze provést na webových stránkách hotelu Beni, e-mailem nebo na recepci hotelu.

**Rezervace je potvrzena výhradně zaplacením 50% z celkové částky za pobyt.**

Hotel Beni přijímá rezervace písemně (poštou, e-mailem) 7 nebo více dní před požadovaným příjezdem. Pokud si chce host rezervovat ubytování 7 a méně dní před požadovanou rezervací, lze ji provést telefonicky.

Přihlášení v hotelu: od 14:00.

Odhlášení z hotelu: do 10:00.

Předčasné přihlášení a pozdější odhlášení jsou možné za příplatek a v závislosti na dostupnosti.

Rezervace pokojů je obvykle do 18:00 v den příjezdu. V případě pozdějšího příjezdu informujte prosím hotel, jinak nemůžeme zaručit rezervaci, pokud není zaplacena předem.

*ZRUŠENÍ REZERVACE A PODMÍNKY ZRUŠENÍ*

Rezervace může být zrušena v souladu s podmínkami uvedenými v nabídce rezervace.

Host je povinen hotel písemně (dopisem, e-mailem) informovat o zrušení rezervace a hotel je povinen hosta písemně informovat o přijetí zrušení (dopisem, e-mailem).

Storno poplatky se účtují pouze za potvrzené písemné rezervace (mail, e-mail). Storno poplatek je účtován po zrušení ubytovacích služeb odečtením od celkové částky za ubytování (nikoli od výše zálohy) podle sazby v závislosti na storno období.

V případě, že host nezruší potvrzenou rezervaci včas nebo se nedostaví do hotelu bez předchozího zrušení, zavazuje se uhradit storno poplatek následujícím způsobem:

- v případě, že host zruší rezervaci služeb v období 29 - 21 dní před začátkem pobytu, bude mu účtován storno poplatek ve výši 15% z celkové ceny

- v případě, že host zruší rezervaci služeb v období 20 - 15 dnů před zahájením pobytu, bude mu účtován poplatek ve výši 30% z celkové ceny pobytu

- v případě, že host zruší rezervaci služeb v období od 14 -10 dnů před zahájením pobytu, bude mu účtován poplatek ve výši 50% z celkové ceny pobytu

- v případě, že host zruší rezervaci služeb v období 10-7 dnů před začátkem pobytu je účtován poplatek ve výši 75% z celkové ceny pobytu

- v případě, že host zruší rezervaci služeb 6 a méně dnů před zahájením pobytu, bude mu účtován poplatek ve výši 90% z celkové ceny pobytu

- v případě, že host zruší rezervaci služeb v období 1 a méně dnů před začátkem pobytu je účtován poplatek ve výši 100% z celkové ceny pobytu

- v případě, že host nepřijde bez předchozího upozornění a nevyužije předem písemně dohodnutou službu, hotel účtuje storno poplatek ve výši 100% z celkové ceny pobytu a pobyt zruší

- v případě předčasného odjezdu bude účtována celková částka rezervace

Poznámka: V případě zrušení rezervací, u nichž již byla provedena platba předem, bude Hostovi vrácena částka, která přesahuje storno poplatek

***STORNO PODMÍNKY PRO SPOLEČNOSTI / SKUPINY LIDÍ***

PODMÍNKY REZERVACE SKUPIN

Hotel Beni přijímá pouze písemné rezervace (dopisem, e-mailem).

Skupina znamená 10 nebo více lidí.

STORNO PODMÍNKY PRO SKUPINY

Storno poplatky se účtují pouze potvrzeným písemným rezervacím (e-mailem, e-mailem) obou stran. Storno poplatek je účtován po zrušení ubytovacích služeb odečtením od celkové částky za ubytování (nikoli od výše zálohy) podle sazby v závislosti na období storna.

V případě, že host nezruší potvrzenou rezervaci včas nebo nepřijde do hotelu bez předchozího zrušení rezervace, zavazuje se uhradit storno poplatek následujícím způsobem:

- Zrušení potvrzené objednávky musí provést osoba odpovědná za skupinu písemně (dopis, e-mail) a hotel je povinen uživatele písemně informovat o přijetí zrušení (dopis, e-mail).

- v případě, že Objednavatel zruší rezervaci služeb 30 dnů před zahájením plánovaného příjezdu, bude mu účtován storno poplatek ve výši 20%

- v případě, že Objednavatel zruší rezervaci služeb v období od 29 -14 dnů před zahájením plánovaného příjezdu, bude mu účtován storno poplatek ve výši 50%

- v případě, že Objednavatel zruší rezervaci služeb v období 13-8 dnů před zahájením plánovaného příjezdu, bude mu účtován storno poplatek ve výši 65%

- v případě, že Objednavatel zruší rezervaci služeb v období 7-1 dnů před zahájením plánovaného příjezdu, bude mu účtován storno poplatek ve výši 80%

- v případě, že Objednavatel zruší rezervaci služeb 1 a méně dní nebo v případě, že se Objednavatel nedostaví k využití objednané služby, Hotel účtuje storno poplatek ve výši 100% z celkové ceny za objednané služby a zruší všechny služby požadované objednávkou

Poznámka: Celkové snížení počtu osob ve skupině v celkové výši 10% je tolerováno, pokud je ve skupině větší počet snížení, platí výše uvedené storno podmínky. V případě zrušení akce, na kterou již byla zaplacena záloha, bude klientovi vrácena částka, která přesahuje storno poplatek.

***PLATEBNÍ PODMÍNKY***

ZÁLOHA NA UBYTOVÁNÍ NEBO OBJEDNÁVANÉ SLUŽBY (AKCE)

**Hotel Beni přijímá hosta, který zaplatil zálohu 50% z celkové ceny pobytu podle jeho objednávky.** Platba musí být provedena podle data splatnosti uvedeného na faktuře obdržené Hostem osobně nebo poštou (email, dopis) od Hotelu Beni.

Záloha se nevyžaduje pouze u pobytů rezervovaných 5 a méně dní před příjezdem hosta. V tomto případě zaplatí host celou částku po příjezdu na recepci hotelu Beni

Za výjimečných okolností, kdy host tvrdí, že platbu již provedl, ale uvedená platba ještě nebyla zaznamenána (viditelná) na obchodním účtu hotelu Beni, zašle host kopii výpisu e-mailem na recepci nebo jej osobně doručí na recepci hotelu Beni. Viditelné potvrzení částky zaslané na účet Hotelu Beni (částka musí být vždy minimálně stejná jako požadovaná záloha ).

**Rezervace může být potvrzena až po převedení finančních prostředků na účet Hotelu Beni nebo po odeslání výpisu z účtu. Hotel Beni nepřijímá platební příkazy k rezervacím.**

Po obdržení zaplacené zálohy bude Host písemně (e-mailem nebo dopisem) informován o přijetí platby. Potvrzovací dopis slouží jako možný doklad o zaplacení zálohy při příjezdu hosta. Ve výjimečných případech, kdy host neobdrží potvrzení včas, recepce to nebude vyžadovat a host může být ubytován.

Na recepci hotelu Beni zaplatí hosté zbývající část platby nebo celou platbu za pobyt v den příjezdu.

Po zaplacení zbývající části částky na recepci hotelu Beni v hotovosti nebo prostřednictvím platebního terminálu (kreditní karta) bude hostovi vystavena faktura potvrzující platbu pobytu.

Dokumentace je hostovi zasílána písemně (e-mailem, poštou po dohodě) a obsahuje potvrzení rezervace a smluvních služeb, pokud je zaplacena záloha. Písemné potvrzení musí obsahovat: jména a příjmení osob s jejich údaji a rezervační číslo.

PLATBA V HOTOVOSTI

Platba v hotovosti se provádí přímo na recepci hotelu Beni na adrese:

Obala Kneza Branimira 29, Vrsi - Mulo 23 235, Chorvatsko.

Po zaplacení bude Hostovi zaslána faktura potvrzující zaplacení všech objednaných služeb.

BEZHOTOVOSTNÍ PLATBA

Platba přes terminál (kreditní karty, internetové bankovnictví, obecný platební doklad)

Platba prostřednictvím terminálu (kreditní karty, internetové bankovnictví, obecný platební doklad) se provádí na účet Hotelu Beni:

Kromě Vrsi d.o.o., Obala Kneza Branimira 29, Vrsi - Mulo 23 235, Chorvatsko

Erste bank, 51000 Rijeka, Jadranski trg 32

SWIFT: ESBCHR22

IBAN: HR3324020061100833034

Po převedení zálohy na účet hotelu Beni, podle pokynů na recepci, obdrží host potvrzení o platbě

e-mailem.

 FAKTURY

V případě společností je možné platit fakturou, která bude vystavena včas se zadanými fakturačními údaji. Zašlete rezervaci elektronicky na e-mail: sales@hotel-beni.hr.

Připravená faktura bude Hostovi doručena (elektronicky) poštou.

Pokud host potřebuje vystavit proforma fakturu, bude vystavena a odeslána hostovi, faktura bude hostovi doručena po poskytnutí služby a jako datum zdanitelného provedení bude uvedeno datum poslední služby.

Ceny ubytování a objednaných služeb jsou smluvní a zobrazují se na webových stránkách hotelu Beni a na recepci hotelu Beni.

ZÁVAZNÁ POVAHA REZERVACE

Pokud je objednávka potvrzena (po ověření kapacity ubytovacího zařízení a zveřejnění konečné ceny pro hosta) elektronicky (potvrzeno e-mailem), je tato objednávka pro hosta a Hotel Beni závazná.

 ZMĚNY REZERVACE HOSTEM

Pokud je Hostovi zabráněno v cestování nebo v případě mimořádných okolností, může svoji rezervaci převést na třetí osoby nebo na jiné datum. V takovém případě musí host písemně informovat hotel alespoň 15 dní před příjezdem. Dokud Hotel neobdrží písemný souhlas jiné osoby s převzetím rezervace, jsou zákazníci odpovědní za celkovou částku za objednané služby.

Pokud chce host provést změny po již potvrzené rezervaci, musí o tom co nejdříve písemně informovat hotel. Hotel vyvine veškeré úsilí, aby vyhověl přání hostů, ale nemůže předem zaručit, že to bude možné.

 POPLATKY ZA PŘEDČASNÝ ODJEZD

Pokud host opustí hotel před uplynutím rezervované doby, má hotel Beni právo účtovat mu poplatek ve výši 80% dohodnuté ceny za každý den ubytování, o který si host zkrátil pobyt.

ZRUŠENÍ / ZRUŠENÍ UBYTOVÁNÍ, NÁVRAT FINANCÍ

Host může za výše uvedených podmínek kdykoli zrušit ubytování v hotelu.

Host je povinen informovat hotel o zrušení písemně dopisem (e-mailem, dopisem ). Hotel Beni přijme zrušení rezervace která obsahuje jména a příjmení osob s jejich údaji a číslem rezervace. Storno ubytování (hotelové služby) je dále upraveno výše uvedenými podmínkami storna, kterým Host rozumí a souhlasí s nimi v době objednání ubytování nebo jiných služeb nabízených v Hotelu Beni.

 ZMĚNY ZE STRANY HOTELU

Hotel si vyhrazuje právo kdykoli změnit rezervaci nebo způsob poskytování služeb v případě mimořádných okolností mimo kontrolu Hotelu, které nelze předvídat, zabránit jim nebo je zpozdit.

Potvrzenou ubytovací jednotku lze nahradit ubytovací jednotkou stejné nebo vyšší kategorie se stejnou cenou, která byla dohodnuta v době potvrzení rezervace a včasné informování hosta o změně. V případě, že nelze najít náhradní ubytování a rezervace je zaplacena předem, Hotel si vyhrazuje právo rezervaci zrušit a vrátit celou zaplacenou částku.

 POBYTOVÁ TAXA

Pobytová taxa se počítá podle platných právních předpisů a host je povinen ji zaplatit současně s platbou za ubytovací službu.

Pobytová taxa není zahrnuta v ceně.

PRÁVO NA STÍŽNOST

Každý host má právo stěžovat si na špatnou nebo neposkytnutou službu.

Jakékoli stížnosti hostů zohlední hotel pouze v případě, že byly reklamovány během pobytu, a to buď přímo na místě odpovědné osobě v hotelu, nebo prostřednictvím agentury, která rezervaci provedla, nebo prostřednictvím oficiálního zástupce.

KATEGORIZACE A POPIS SLUŽEB

Zařízení a ubytovací jednotky v Hotelu Beni jsou kategorizovány autorizovanými orgány Ministerstva cestovního ruchu Chorvatské republiky v souladu s platnými právními předpisy.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A SOUKROMÍ

Hotel Beni zpracovává osobní údaje v souladu s obecně závaznými předpisy Chorvatské republiky.

Hotel Beni zpracovává osobní údaje svého hosta za účelem rezervace, prodeje služeb využívaných hosty v ubytovacích zařízeních hotelu a kontroly jejich používání. Osobní údaje jsou zpracovávány v časovém období potřebném ke splnění účelu zpracování - rezervace, potvrzení rezervace, oznámení, prodej služeb a podobně, které používají hosté v ubytovacích zařízeních hotelu, a kontroluje jejich použití.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů je následující: jméno a příjmení, adresa, datum narození, číslo občanského průkazu, e-mailová adresa, telefonní číslo.