



**RANČ KOSTELANY**

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY RANČE KOSTELANY**

Provozovatelem střediska Ranč Kostelany je společnost RUDOLF JELÍNEK a.s., Razov 472, 763 12 Vizovice IČ: 49971361 vedená Krajským obchodním soudem v Brně, oddíl B, vložka 1253 (dále jen „Provozovatel“). Obchodní podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklá v souvislosti s poskytováním služeb jiné fyzické či právnické osobě (dále jen „klient“ nebo „host“)

### **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování všech služeb Ranče Kostelany. Zejména jde o služby restauračního a hotelového provozu, služby wellness centra a dalších sportovních aktivit (např. jízda na koni, bowling, lezecká stěna), pronájem prostor, prodej zboží, zprostředkování dalších služeb apod.
- 1.2. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek lze sjednat ve smlouvě o poskytnutí služeb uzavřené mezi provozovatelem a klientem. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.4. Znění obchodních podmínek může provozovatel měnit či doplňovat. Těmito změnami nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

### **2. Cenové a platební podmínky**

- 2.1. Ceny za poskytnuté služby, pronájmy a zboží jsou uvedeny v aktuálním ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách střediska [www.kostelany.cz](http://www.kostelany.cz), a je k dispozici na recepci hotelu.
- 2.2. Ceny spojené s poskytnutím služeb, pronájmů a prodejem zboží může klient uhradit Poskytovateli následujícími způsoby:
  - v hotovosti na recepci hotelu nebo v baru restaurace Ranče Kostelany na adrese Kostelany 200, 767 01 Kroměříž,
  - bezhotovostně platební kartou VISA nebo MasterCard na recepci hotelu nebo v baru restaurace Ranče Kostelany na adrese Kostelany 200, 767 01 Kroměříž,
  - bezhotovostním bankovním převodem na účet provozovatele,
  - bezhotovostně platební kartou on-line prostřednictvím platební brány přímo na recepci hotelu na adrese Kostelany 200, 767 01 Kroměříž.
- 2.3. V případě platby v hotovosti a platby platební kartou v prostorách Ranče Kostelany je cena splatná ihned po poskytnutí služby či zakoupení a převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby bankovním převodem je cena splatná do 14 dnů od poskytnutí služby nebo zakoupení a převzetí zboží.
- 2.4. V případě bezhotovostní platby bankovním převodem je klient povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek klienta uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet provozovatele.
- 2.5. Provozovatel je oprávněn, zejména v případě, že ze strany klienta nedojde k dostatečnému potvrzení objednávky, požadovat uhrazení celé ceny ještě před

poskytnutím sjednané služby. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

- 2.6. Případné slevy z ceny služeb a zboží poskytnuté provozovatelem k
- 2.7. klientovi se řídí pravidly provozovatele, nelze je vymáhat ani vzájemně kombinovat.
- 2.8. Je-li to v obchodním styku obvyklé, nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví provozovatel klientovi daňový doklad – fakturu. Provozovatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad vystaví provozovatel klientovi po uhrazení ceny služeb nebo zboží.

### 3. Ubytovací řád

- 3.1. Ubytovací řád se vztahuje na ubytovací zařízení „Ranč Kostelany“, Kostelany 200, 767 01 Kroměříž.
- 3.2. V hotelu může být ubytován pouze host, který je k ubytování přihlášen. Za tímto účelem předloží bezprostředně po příjezdu/příchodu pověřenému pracovníkovi na recepci svůj platný občanský průkaz nebo cestovní pas.
- 3.3. Osobní údaje, které host poskytuje ubytovateli, jsou poskytovány v souladu s Obecným nařízením Evropské unie na ochranu osobních údajů č. 675 z roku 2016. Důvodem zpracování osobních dat je splnění právní povinnosti, v případě kontaktních údajů (telefonní číslo, adresa elektronické pošty) oprávněný zájem provozovatele. Podrobná pravidla zpracování osobních údajů jsou stanovena vnitřním předpisem provozovatele a jsou k nahlédnutí na recepci hotelu.
- 3.4. Hotel může ve zvláštních případech nabídnout hostu po dohodě i jiné než sjednané ubytování.
- 3.5. Host používá po dobu, na kterou si sjednal ubytování
  - prostory, které mu byly k ubytování poskytnuty (hotelové pokoje),
  - společné prostory hotelu (restaurace, bar, venkovní terasy),
  - služby, jejichž poskytování je s ubytováním spojeno.
- 3.6. Doba ubytování v hotelu musí být vždy sjednána předem. Host vyklidí přidělené hotelové prostory poslední den ubytování nejpozději do 10:00 hodin. Neučiní-li tak ve stanovené lhůtě, může mu hotel účtovat pobyt i za následující den.
- 3.7. Host platí účet za ubytování na uvedený počet nocí v souladu s platným ceníkem. Hotel má právo vyžadovat zaplacení zálohy na ubytování předem v rozsahu základních sjednaných služeb.
- 3.8. Požádá-li host o prodloužení ubytování, může mu hotel, v případě, že není možné hosta ponechat v původním pokoji a pokud to kapacita umožní, nabídnout i jiný pokoj.
- 3.9. Za peníze a cenné věci odpovídá hotel pouze tehdy, převzal-li je do úschovy.
- 3.10. V pokojích nebo ve společenských prostorách hotelu nesmí host bez souhlasu vedení hotelu provádět změny na zařízení, opravy a jakékoliv zásahy do elektrické nebo jiné instalace. Závady vzniklé za pobytu v hotelu, hlásí host neprodleně na recepci.
- 3.11. Pokud host přestěhuje v pokoji nábytek, je povinen vrátit ho zpět na původní místo.
- 3.12. V objektu hotelu, a zvláště v pokoji, není dovoleno hostu používat vlastních elektrických spotřebičů s výjimkou elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně, tj. holicích, případně masážních strojků, vysoušečů vlasů a elektrické kulmy.
- 3.13. Kdykoliv host odchází z přiděleného pokoje, je povinen
  - zhasnout veškeré osvětlení,
  - zavřít okna,
  - zavřít vodovodní uzávěry,
  - vypnout elektrické přístroje,
  - uzamknout pokoj,
  - odevzdat klíče na recepci v případě, že odchází mimo areál hotelu.

- 3.14. Výměna ručníků a úklid pokojů jsou prováděny pověřeným pracovníkem hotelu každý den. Pokud si host nepřeje provést úklid, vyvěsí na kliku pokoje visačku „nerušit“.
- 3.15. Z hygienických, provozních a bezpečnostních důvodů není dovoleno hostům vstupovat do provozních a technických zařízení hotelu.
- 3.16. Ve všech prostorách hotelu je přísně zakázáno kouření. Kouření je povoleno na vyhrazených místech mimo hotel.
- 3.17. Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti mladší 10 let bez dozoru dospělých ve všech prostorách hotelu.
- 3.18. Noční klid v ubytovací části hotelu je stanoven mezi 22:00 až 6:00 hodinou. V tento čas je zakázáno provozování jakékoliv hlučné činnosti ubytovanými hosty.
- 3.19. Při vážném onemocnění nebo zranění hosta je třeba kontaktovat recepci a hotel zajistí poskytnutí první pomoci, je-li to nutné zajistí přivolání záchranné služby.
- 3.20. Zvířata (psi, kočky, morčata, králíci a jiná domácí zvířata) mohou být umístěna v pokojích pouze po předchozí domluvě s hotelem. Volné pobíhání domácích zvířat v hotelu je zakázáno. Psi musejí být vždy na vodítku, případně mít košík.
- 3.21. Všechny škody nebo nedostatky je nutné neprodleně nahlásit na recepci hotelu. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host v plném rozsahu a je povinen škodu hotelu uhradit.
- 3.22. Případné stížnosti hostů a návrhy na zlepšení činnosti ubytovacího zařízení přijímá pověřený pracovník na recepci hotelu.
- 3.23. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto řádu. V případě, že i přes upozornění personálu hotelu jej hrubě porušuje, má vedení hotelu právo s ním okamžitě zrušit ubytování a vykázat jej z prostor hotelu.

#### **4. Storno podmínky**

- 4.1. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytování, pronájmu, společenské akce (např. svatba, raut, oslava, hostina, večírek, teambuilding, školení a jiné) na Ranči Kostelany (dále jen „Akce“) sjednané mezi provozovatelem a klientem.
- 4.2. Storno poplatek se počítá z celkové výše objednané služby, nikoli z výše případné zálohové platby.
- 4.3. Provozovatel si vyhrazuje právo vystavit klientovi zálohovou fakturu, splatnou nejpozději 14 dnů před uskutečněním Akce. Záloha činí obvykle, pokud se provozovatel a klient nedohodnou jinak, 50 % z celkové částky objednané akce. Záloha může být zaplácena na základě zálohové faktury v hotovosti, nebo bankovním převodem.
- 4.4. V případě zrušení rezervace ubytování, pronájmu, nebo akce, u kterých již byla provedena zálohová platba, je provozovatel povinen vrátit klientovi zpět veškeré finanční prostředky, které od něj obdržel, snížené o výši příslušného storno poplatku, pokud na něj vznikl provozovateli nárok, a to nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy došlo ke zrušení objednávky.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn účtovat storno poplatek za následujících podmínek:
  - zrušení rezervace více jak 30 dnů před datem konání - bez poplatku,
  - zrušení rezervace 29 - 20 dnů před datem konání - storno ve výši 50% ceny.
  - zrušení rezervace 19 - 10 dnů před datem konání - storno ve výši 75% ceny.
  - zrušení rezervace méně než 9 dnů před datem konání - storno ve výši 100% ceny.
- 4.6. Klient je oprávněn kdykoli před datem rezervace uplatnit vůči provozovateli její zrušení, a to bez poplatku a bez jakékoli jiné sankce a bez povinnosti k náhradě škody, v případě, že by rezervace nemohla být v důsledku jakékoli pandemie či epidemie (zejména, pandemie či epidemie viru SARS CoV-2 způsobujícího onemocnění COVID-19), uskutečněna vůbec, anebo by nemohla být uskutečněna bez roušek či u akce v počtu osob předpokládaném v rezervaci, a to zejména v návaznosti na jakákoli krizová,

mimořádná či jiná opatření přijatá ze strany orgánů veřejné moci (včetně vyhlášení nouzového stavu, omezení volného pohybu osob, či omezení pohybu a pobytu osob bez ochranných prostředků dýchacích cest (nos, ústa) jako je respirátor, rouška, ústenka, šátek, šál nebo jiných prostředků, které brání šíření kapének). V případě storna rezervace ze strany klienta podle tohoto odst. je provozovatel povinen vrátit klientovi zpět veškeré finanční prostředky, které od něj obdržel (tj. zejména zálohu apod.), a to nejpozději do pěti pracovních dní ode dne, kdy došlo ke stornu rezervace. Podmínky dle bodu 4.5. těchto storno podmínek se v takovém případě neuplatní.

- 4.7. Provozovatel je oprávněn uplatnit vůči Klientovi storno za těchto podmínek:
- Dojde-li k mimořádné události, za kterou se kromě živelní pohromy považuje také přerušení dodávky elektřiny, plynu a vody, epidemie nemoci či jiné události, které nařídí orgány státní správy, nemá klient nárok na žádné odškodnění.
  - Dojde-li ke zrušení rezervace ze strany provozovatele z jiného důvodu v době delší než 15 dnů před začátkem dohodnutého termínu, nemá klient nárok na žádný kompenzační poplatek.
  - Dojde-li ke zrušení rezervace ze strany provozovatele z jiného důvodu v době 6 – 15 dnů před dohodnutým termínem, vyplatí provozovatel klientovi kompenzační poplatek ve výši 5 % z celkové částky objednané služby.
  - Dojde-li ke zrušení rezervace ze strany provozovatele z jiného důvodu za méně než 6 dní před dohodnutým termínem, vyplatí provozovatel klientovi kompenzační poplatek ve výši 10 % z celkové částky objednané služby.
  - V případě, že dojde ke zrušení rezervace ze strany provozovatele, a to z jakéhokoliv důvodu, je provozovatel povinen vrátit Klientovi zpět veškeré finanční prostředky, které od něj obdržel (tj. zejména zálohu apod.), a to nejpozději do pěti pracovních dní ode dne, kdy došlo ke stornu.
- 4.8. Storno poplatky se vztahují pouze na potvrzené písemné rezervace a objednávky (rezervační systém, webové rezervace, e-mail, dopis, fax).
- 4.9. Zrušení rezervace lze ze strany provozovatele i klienta provést pouze písemně (e mail, dopis, fax).

## **5. Ochrana osobních údajů**

- 5.1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „GDPR“) je RUDOLF JELÍNEK a.s. (dále jen: „správce“).
- 5.2. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.
- 5.3. Správce zpracovává osobní údaje, které mu byly poskytnuty vyplněním rezervačního formuláře nebo osobní údaje, které správce získal na základě plnění ubytovacího formuláře při příjezdu na hotel. Správce zpracovává jen identifikační a kontaktní údaje a údaje nezbytné pro splnění svých zákonných povinností.
- 5.4. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je
- plnění závazků mezi klientem a Správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR,
  - oprávněný zájem správce na poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,

- Váš souhlas se zpracováním pro účely poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR ve spojení s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v případě, že nedošlo k objednávce zboží nebo služby.
- 5.5. Účelem zpracování osobních údajů je
- vyřízení Vaší rezervace a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem; při rezervaci jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení rezervace (jméno a adresa, kontakt),
  - zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.
- 5.6. Ze strany správce dochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR. S takovým zpracováním jste poskytl/a svůj výslovný souhlas.
- 5.7. Správce uchovává osobní údaje
- po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu).
  - po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle 3 let, jsou-li osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu.
  - Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů správce osobní údaje vymaže.
- 5.8. Příjemci osobních údajů jsou osoby
- podílející se na dodání zboží / služeb / realizaci plateb na základě smlouvy,
  - zajišťující poskytované služby
  - zajišťující marketingové služby.
- 5.9. Správce má v úmyslu předat osobní údaje do třetí země (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci. Příjemci osobních údajů ve třetích zemích jsou poskytovatelé mailingových služeb.
- 5.10. Za podmínek stanovených v GDPR máte právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR, právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR, právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR, právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR, právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce. Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaše právo na ochranu osobních údajů.
- 5.11. Správce prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, přijal technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě. Správce prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.
- 5.12. Odesláním rezervačního formuláře nebo zasláním písemné zprávy s rezervací potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
- 5.13. S těmito podmínkami souhlasíte zaškrtnutím souhlasu prostřednictvím rezervačního formuláře. Zaškrtnutím souhlasu potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
- 5.14. Správce je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách a zároveň Vám zašle novou verzi těchto podmínek Vaši e-mailovou adresu, kterou jste správci poskytl/a.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti od 1. 7. 2022