

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ, STORNO PODMÍNKY A UBYTOVACÍ ŘÁD

Kláster Hejnice: vzdělávací, konferenční a poutní dům  
CZ 463 62, Hejnice č. p. 1  
IČ 73635057  
E-mail: info@klasterhejnice.cz  
Web: www.klasterhejnice.cz

Kláster Hejnice: vzdělávací, konferenční a poutní dům (dále jen Klášter Hejnice) je nestátní neziskovou organizací, zřízenou podle zákona č. 3/2002 Sb., o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností v platném znění, sídlící v památkově chráněném objektu bývalého františkánského kláštera. Jsme soukromou církevní právnickou osobou.

Kláster Hejnice není hotel, penzion ani ubytovna. **Jsme vzdělávacím, konferenčním a poutním domem, který nabízí své služby i ubytovací kapacity v souladu s účelem, pro který byl zřízen.** Při naplňování tohoto účelu spolupracujeme se státními, vzdělávacími, sociálními, církevními institucemi, nestátními neziskovými organizacemi, podnikatelskými subjekty i jednotlivci.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky, storno podmínky a ubytovací řád (dále jen podmínky) upravují smluvní vztah mezi Klášterem Hejnice: vzdělávacím, konferenčním a poutním domem (Klásterem Hejnice), se sídlem Hejnice č. p. 1 (dále jen poskytovatel) a fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen objednavatel).

### I. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ, STORNO PODMÍNKY

#### 1. Vytvoření rezervace

- 1.1. Objednávku lze učinit písemnou formou (e-mailem, poštou), telefonicky, nebo on-line rezervací.
- 1.2. Objednávka je přijata písemným potvrzením oprávněné osoby ze strany poskytovatele a stává se závaznou rezervací.
- 1.3. Závaznou rezervací se rozumí závazek poskytovatele rezervovat pro objednavatele dohodnutý počet ubytovacích míst a konferenčních prostor na dohodnutý termín a zároveň závazek objednavatele této rezervace v dohodnutou dobu využít, případně zaplatit poskytovateli stornovací poplatek v případě, že svou závaznou rezervaci zruší nebo ji využije jen zčásti.
- 1.4. Objednatel (host) bere bezvýhradně na vědomí, že rezervace vytvořené přes externí poskytovatele (např. Booking.com, Hotel.cz, Trivago.cz apod.) se také mohou řídit obchodními podmínkami těchto poskytovatelů.

#### 2. Příjezd hosta

- 2.1. Objednavatel (host) předloží v recepci doklad totožnosti (občanský průkaz, pas, povolení k pobytu či jiný průkaz totožnosti), podle něhož bude zapsán do evidence hostů a na jehož základě bude ubytován.

- 2.2. Objednavatel (host) poté obdrží klíče a informace související s jeho pobytem. Objednavatel je povinen předejít ztrátě, zničení nebo poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám.
- 2.3. Není-li sjednáno jinak, ubytování hostů probíhá denně od 14:00 do 20:00 hodin.

### **3. Práva a povinnosti objednavatele**

- 3.1. Objednavatel (host) má tyto základní práva:
  - 3.1.1. Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb.
  - 3.1.2. Právo být seznámen s aktuálním ceníkem za poskytované služby.
  - 3.1.3. Právo být seznámen s případnými změnami služeb a ceny.
  - 3.1.4. Právo zrušit nebo změnit svoji rezervaci, při respektování platných storno podmínek.
  - 3.1.5. Právo na reklamaci ubytování a služeb.
  - 3.1.6. Právo na ochranu osobních údajů poskytnutých poskytovateli v objednávce.
- 3.2. Objednavateli dále náleží tyto povinnosti:
  - 3.2.1. Bez zbytečného odkladu písemně (nebo telefonicky) sdělit poskytovateli všechny změny související s platnou rezervací a objednanými službami.
  - 3.2.2. Dodržovat ubytovací řád.
  - 3.2.3. Řádně a ohleduplně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách Kláštera Hejnice.
  - 3.2.4. Uhradit náhradu škody, kterou způsobil, za znečištění, poškození či zničení pokoje či jeho vybavení.
  - 3.2.5. Uhradit náhradu škody, kterou způsobil, za znečištění, poškození či zničení vybavení v ostatních prostorách Kláštera Hejnice.
  - 3.2.6. Zejména, a nejen v době od 22:00 hodin do 07:00 hodin se chovat takovým způsobem, aby nerušil ostatní ubytované osoby nadměrným hlukem.
  - 3.2.7. Uhradit částku za poskytnuté služby.

### **4. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 4.1. Poskytovatel si vyhrazuje tato práva:
  - 4.1.1. Nepřijmout rezervaci, pokud je v rozporu se stanovami Kláštera Hejnice nebo v rozporu s učením, etickým kodexem katolické církve.
  - 4.1.2. Zrušit rezervaci, pokud vyjdou najevo skutečnosti, které jsou v rozporu se stanovami Kláštera Hejnice nebo v rozporu s učením, etickým kodexem katolické církve.
  - 4.1.3. Jednostranně odstoupit od již naplňované smlouvy v případě, že ze strany objednavatele dojde k hrubému porušení stanov Kláštera Hejnice, nebo zvláště hrubým chováním poruší etický kodex katolické církve.
  - 4.1.4. V případě technických problémů a jiných nepředvídatelných událostí změnit nebo zrušit přijatou nebo již naplňovanou rezervaci.
- 4.2. Poskytovateli náleží tyto povinnosti:
  - 4.2.1. Realizovat platnou rezervaci objednavatele.
  - 4.2.2. Respektovat požadavky objednavatele (hosta), nejsou-li v rozporu s právy, které si poskytovatel vyhradil.
  - 4.2.3. Vystavit objednavateli za poskytnuté služby platný účetní, daňový doklad obsahující všechny povinné náležitosti.

## **5. Platební podmínky**

- 5.1. Úhrada částky za ubytování a služby bude provedena dle písemné objednávky těmito způsoby:
  - 5.1.1. U skupin od 10 osob bude nejpozději 30 dní před stanoveným příjezdem vystavena nevratná zálohová faktura ve výši 50 % z celkové částky za objednané ubytování a další služby s 10denní splatností. Konečné vyúčtování bude objednateli předáno nejdříve v poslední den ubytování.
  - 5.1.2. Bankovním převodem částky za objednané ubytování a služby na účet poskytovatele.
  - 5.1.3. Při nástupu k ubytování nebo před odjezdem v hotovosti, platební kartou na recepci Kláštera Hejnice (seznam, kterými je možno hradit cenu za ubytování a další služby je k dispozici na recepci).
  - 5.1.4. Objednateli, který splňuje podmínky obecně závazných vyhlášek města Hejnice o místním poplatku z ubytovací kapacity a o místním poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, budou k ceně za ubytování připočítány poplatky z vyhlášek vyplývající.

## **6. Zrušení rezervace (storno rezervace)**

- 6.1. Stornem se rozumí zrušení rezervace.
- 6.2. Zrušení rezervace je objednavatel povinen bezodkladně oznámit telefonicky a v písemné formě nebo elektronicky mailem poskytovateli.
- 6.3. U skupin od 10 osob, pokud dojde ke zrušení rezervace ze strany objednatele po vystavení a doručení zálohové faktury, je tato záloha splatná a nevratná.
- 6.4. V jiných případech zrušení nebo změny rezervace Klášter Hejnice od stornopoplatku upouští.
- 6.5. Objednatel (host) má právo dle vlastního uvážení a svědomí kompenzovat Klášteru Hejnice ztrátu, kterou zrušením rezervace způsobil.
- 6.6. Kompenzaci Klášter Hejnice jako nestátní nezisková organizace přijme na základě darovací smlouvy, na základě které objednateli vystaví potvrzení o přijetí daru.

## **7. Zpracovávání a ochrana osobních údajů**

- 7.1. Ochranu soukromí a osobních údajů objednatele (hosta) považujeme za prvořadou povinnost. S osobními údaji nakládáme v souladu s platnou legislativou zák. č. 101/200 Sb., o ochraně osobních údajů a (EU) 2016/679 – GDPR.
- 7.2. Jaké osobní údaje shromažďujeme?
  - 7.2.1. Osobní údaje sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci hosta (identifikační údaje) a osobní údaje umožňující kontakt s hostem (kontaktní údaje). S ohledem na smluvní charakter vztahů je poskytnutí osobních údajů zcela dobrovolné, je však podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby.
    - 7.2.1.1. Identifikační údaje – jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa trvalého pobytu, číslo průkazu totožnosti (OP, cestovní pas).
    - 7.2.1.2. Kontaktní údaje – těmito údaji se rozumí zejména objednatelem uvedená kontaktní adresa, číslo telefonu, emailová adresa a jiné podobné informace.

### 7.3. Na co se osobní údaje používají?

- 7.3.1. Podle zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky v platném znění se předkládají cizinecké policii ke kontrole.
- 7.3.2. Pro odvádění poplatků a ke kontrole podle obecně závazných vyhlášek města Hejnice o místním poplatku z ubytovací kapacity a místním poplatku za lázeňský a rekreační pobyt.
- 7.3.3. Pro vytváření povinných statistik Českého statistického úřadu.
- 7.3.4. Pro vnitřní potřebu Kláštera Hejnice, především pro tvorbu statistik, analýz a sledování kvality spokojenosti hostů.

### 7.4. Práva objednatele (hosta):

- 7.4.1. Právo na opravu osobních údajů.
- 7.4.2. Právo na výmaz (právo být zapomenut).
- 7.4.3. Právo na omezení zpracování.
- 7.4.4. Právo na přenositelnost údajů.
- 7.4.5. Právo vznést námitku.
- 7.4.6. Právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodnutí.
- 7.4.7. Právo na přístup ke svým údajům (právo získat od správce OÚ potvrzení o zpracování OÚ, právo získat kopii zpracovávaných OÚ).
- 7.4.8. Veškeré OÚ hosta jsou svědomitě chráněny. Zaměstnanci Kláštera Hejnice, kteří s osobními údaji hosta přicházejí do styku v rámci plnění svých pracovních povinností, jsou vázáni zákonnou a smluvní povinností mlčenlivosti.
- 7.4.9. Pokud objednatel (host) zjistí nebo se domnívá, že při zpracování došlo ze strany Kláštera Hejnice k porušení jeho práv, může se domáhat nápravy s využitím všech prostředků, které k tomu platná právní úprava poskytuje (viz. § 21 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a (EU) 2016/679 – GDPR)

### 7.5. Používáním rezervačního systému, objednávkou a využíváním ubytování a služeb objednatel souhlasí se shromážděním a používáním osobních údajů v uvedené míře a souhlasí s výše uvedenými pravidly.

## II. UBYTOVACÍ ŘÁD

1. Pro přijímání návštěv ubytovaných hostů je vyhrazen refektář Kláštera Hejnice, případně jiné společenské prostory. V pokoji, kde je host ubytovaný, smí přijímat návštěvy jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance recepce nebo vedení Kláštera Hejnice v čase od 8:00 do 20:00 hodin. Zaměstnanec Kláštera Hejnice není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby hosta bez jeho souhlasu.
2. V pokoji a společenských prostorách Kláštera Hejnice nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení Kláštera Hejnice, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
3. V hotelu a zvláště v pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, fén atd.) a spotřebičů drobné domácí elektroniky (notebook, mobilní telefon atd.)
4. Hostům není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým Klášter Hejnice vyčlenil jiná místa, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod. Na úschovu těchto věcí se klient

- informuje na recepci. Za poškození na majetku Kláštera Hejnice způsobené i přes tento zákaz bude hostu účtována náhrada škody v plné výši.
5. Doba odhlášení se z ubytování a uvolnění pokoje je 10:00 hodin v den odjezdu. Pozdní odhlášení a uvolnění pokoje je možné pouze po dohodě s recepcí Kláštera Hejnice.
  6. Doba přihlášení se k ubytování je od 14:00 hodin v den příjezdu. Dřívější přihlášení je možné pouze po dohodě s recepcí Kláštera Hejnice. Nedá-li host vědět, že jeho příjezd očekáván do 20:00 hodin v ohlášeném dni příjezdu.
  7. Klášter Hejnice je kulturní památkou České republiky a je celý nekuřácký. Porušení tohoto nařízení a kouření v pokoji (platí i pro elektronické cigarety) opravňuje Klášter Hejnice k tomu, aby hostu naúčtoval poplatek ve výši 2.500 Kč za vyčištění pokoje. Kouření je možné pouze ve vyhrazeném prostoru.
  8. V Klášteře Hejnice je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Klášter Hejnice je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jenž tento zákaz porušil, a to bez náhrady.
  9. Za úklid a vyčištění pokoje, který byl hostem znečištěn nad míru způsobenou běžným užíváním, Klášter Hejnice účtuje poplatek 2.500 Kč.
  10. Psi a domácí kočky se mohou pohybovat v prostorách hotelu jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance Kláštera Hejnice nebo na základě předcházející dohody hosta s recepcí za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného ceníku. Na ubytování psů a domácích koček se vztahují následující opatření:
    - Psům a domácím kočkám je zakázán vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny a nápoje.
    - Ve všech veřejných prostorách Kláštera Hejnice musí být každý pes na vodítku, kočka pak v přepravním boxu.
    - Na krmení psů a domácích koček nesmí být použitý inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům.
    - V případě jakéhokoliv poškození hotelového zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši.
    - Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a host, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.
    - Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno hostu v plné výši, bude hostu účtována za dodatečný úklid pokoje či prostor znečištěných zvířetem částka ve výši 2.500 Kč.
    - Klášter Hejnice si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši. Klášter Hejnice si také vyhrazuje právo k úhradě/zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat. Tyto lůžkoviny budou hostu vyúčtovány v plné výši.
    - Úklid a kontrola pokoje, kde je host ubytován i se zvířetem, musí být umožněn tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných hostů hotelu. Kontrola musí být umožněna alespoň jednou denně pro případné zjištění škod či nadměrného znečištění.
  11. Host je odpovědný za všechny škody způsobené v pokoji během svého pobytu, a souhlasí s tím, že uhradí případné náklady na opravy, výměny nebo zvláštní čištění. V případě, že host zjistí jakékoliv poškození v pokoji při příjezdu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na recepci. Na případné pozdější zprávy nemůžeme brát zřetel.
  12. Před odchodem je host povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlo, zavřít okna, zamknout dveře. Za ztrátu klíče účtuje Klášter Hejnice částku 500,- Kč za kus.
  13. Odpadky jsou hosté povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.
  14. Host v prostorách Kláštera Hejnice nesmí nosit zbraň ani střelivo, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.
  15. Veškeré stížnosti a reklamace hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá vedení Kláštera Hejnice prostřednictvím pracovníků recepcie.

16. Klášter Hejnice poskytuje svým hostům přechodné ubytování v pokoji nebo pronájem jiného prostoru. Celkové náklady a podmínky pronájmu / ubytování byly dohodnuty v písemných podkladech rezervace.
17. V rozmezí od 22:00 hodin do 07:00 hodin je doba nočního klidu a ticha. Žádáme všechny hosty, aby ji respektovali. Chování, které vede k rušení ostatních hostů v době nočního klidu, je přísně zakázáno. To zahrnuje hlasitý poslech televize nebo hudby, extrémně hlasité mluvení nebo křik v pokojích nebo na chodbách a další rušivé chování. V případě vážného porušení tohoto pravidla může Klášter Hejnice hosta penalizovat až do výše 5.000 Kč, jednostranně odstoupit od smlouvy a ukončit poskytnutí ubytování v poutním domě a v nutných případech volat policii.

V Hejnicích 16. 10. 2020

Tyto Všeobecné obchodní, storno podmínky a ubytovací řád nabývají platnosti a účinnosti 16. 10. 2020. Jejich akceptování je součástí plnění právního vztahu mezi objednatelem (hostem) a pronajímatelem (Klášteřem Hejnice).