

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Preambule

Předmětem Všeobecných obchodních podmínek společnosti **SILVERSTONE LIVING s.r.o.** je úprava objednání a přijetí nabídky zejm. ubytovacích, eventových a s nimi souvisejících služeb a úprava podmínek jejich realizace na rezortu SILVERSTONE (dále jen „VOP“).

Pro účely těchto VOP bude/budou

- společnost **SILVERSTONE LIVING s.r.o., se sídlem Jandova 185/6, 190 00 Praha 9, IČ: 172 27 038**, označována také jako „společnost“ či „poskytovatel“
- za „objednatele“ označen jak klient individuální, tak osoba zajišťující služby pro třetí osoby
- ubytovací a jiné služby a s nimi související služby označeny také jako „služby“
- za uzavřenou smlouvu považováno písemné ujednání obsahující podstatné náležitosti stanovené právními předpisy, přičemž je za písemnou formu považována také elektronická komunikace
- zákon č. 89/2012, Občanský zákoník v platném znění, označován jako „Občanský zákoník“.

VOP tvoří nedílnou součást všech předmluvních ujednání a uzavřených smluv týkajících se realizace zejm. ubytovacích, eventových a s nimi souvisejících služeb společnosti, včetně standardizovaných smluv společnosti (např. smlouva o poskytování služeb).

V případě rozporu ustanovení smluv včetně standardizovaných smluv společnosti a ustanovení VOP mají ustanovení těchto smluv přednost před ustanoveními VOP.

VOP se stávají součástí předmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi společností a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

Bude-li v rámci předmluvního jednání nabídka společnosti na uzavření smlouvy přijata objednatelem s jakýmkoli dodatkem či odchylkou, a to včetně dodatku či odchylky, které podstatně nemění obsah nabídky na uzavření smlouvy, vylučuje společnost v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku přijetí takové nabídky s dodatkem nebo odchylkou a uzavření této smlouvy.

Součástí uzavření smlouvy nejsou a na smluvní vztah mezi společností a objednatelem se nebudou aplikovat jakékoli jiné obchodní podmínky či obdobné dokumenty, na které smlouva výslovně neodkazuje. Společnost podpisem smlouvy v souladu s ustanovením § 1751 odst. 2 Občanského zákoníku vylučuje uzavření jakékoliv smlouvy pro případ, kdy objednatel k této smlouvě přiloží své obchodní podmínky, ledaže obchodní podmínky objednatele budou společností výslovně a písemně akceptovány.

Článek I.

Předsmluvní ujednání

1. Předsmluvní ujednání zahrnují objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany společnosti.
2. Objednávky služeb musejí být činěny v písemné formě nebo prostřednictvím rezervačního formuláře a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich předmětem (druh služeb, termíny, ceny apod.).
3. Sjednávání podmínek je komunikací mezi objednatelem a společností a není tudíž považováno za nabídku s dodatkem či odchylkou dle § 1731 an. Občanského zákoníku.
4. Podpisem objednávky, příp. potvrzením emailu, vyjadřuje společnost souhlas s poskytnutím objednaných služeb ve sjednaném rozsahu a tímto okamžikem je smlouva uzavřena.
5. Budou-li objednatelem, příp. jím určenou osobou/zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, jsou společnost i objednatel povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Společnost se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

Článek II.

Povinnosti smluvních stran

1. Uzavřením smlouvy vzniká společnosti povinnost poskytnout objednateli služby ve smlouvě stanovené a objednateli povinnost tyto služby odebrat a uhradit společnosti sjednanou cenu.

Článek III.

Platební podmínky

1. Požaduje-li společnost **zálohu na objednané služby**, je objednatel povinen tuto zálohu společnosti řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti ve smlouvě uvedeném; úhradou zálohy se rozumí **připsání příslušné částky na bankovní účet** společnosti, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha objednatelem řádně uhrazena, vyhrazuje si společnost právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po objednateli odpovídající storno poplatky dle čl. IV. těchto VOP.
2. Objednatel se zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) ve lhůtě splatnosti v něm uvedeném; není-li sjednáno jinak, činí lhůta splatnosti 7 dnů od jeho vystavení. Jakékoliv nesrovnalosti daňové-ho dokladu (faktury) musí být objednatelem reklamovány v písemné formě, a to do 5-ti dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany společnosti uznána reklamace daňového dokladu (faktury) za oprávněnou, je splatnost předmětného daňového dokladu (faktury) odložena a částka uvedená v reklamovaném daňovém dokladu (faktuře) bude splatná ve lhůtě splatnosti uvedené v nově vystaveném daňovém dokladu (faktuře).

Reklamovaný daňový doklad (faktura), u kterého společnost shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).

3. Platba je považována za uskutečněnou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet společnosti uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.
4. V případě prodlení objednatele s úhradou platby za poskytnuté služby, má společnost právo požadovat po objednateli vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.
5. Společnost si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu objednatele k uhrazení její nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/které má vůči objednateli po lhůtě splatnosti.
6. Veškeré platby budou uskutečněny v měně, která odpovídá měně uvedené ve smlouvě, popřípadě platném ceníku. Ceny v měně EUR budou kalkulovány do CZK aktuálním kursem stanoveným ČNB platným ke dni poskytnutí služby.

Článek IV.

Storno podmínky

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávkou.
2. Storno je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u majitele provozovny.
3. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit společnosti storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH (dále jen „storno částka“), a to:
 - v případě oznámení storna 30 dnů a více před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí storno poplatky 50% storno částky, nebo je možná výměna za jiný termín v plné hodnotě dle vlastního výběru, nebo vystavení (přenosného) dárkového poukazu ve 100 % nominální hodnotě. Platnost takového dárkového poukazu je 12 kalendářních měsíců od data jeho vystavení.
 - v případě oznámení storna ve lhůtě od 15 do 29 dnů včetně před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí storno poplatky 75 % storno částky, nebo je možná výměna za jiný termín v plné hodnotě dle vlastního výběru, nebo vystavení (přenosného) dárkového poukazu ve 100 % nominální hodnotě. Platnost takového dárkového poukazu je 12 kalendářních měsíců od data jeho vystavení.
 - v případě oznámení storna ve lhůtě od 0 do 14 dnů včetně před sjednaným prvním dnem poskytnutí služeb činí storno poplatky 100 % storno částky, nebo je možná výměna za jiný termín v plné hodnotě dle vlastního výběru, nebo vystavení (přenosného) dárkového poukazu ve 100 % nominální hodnotě. Platnost takového dárkového poukazu je 12 kalendářních měsíců od data jeho vystavení.

4. Cenou se pro účely těchto VOP rozumí cena za ubytování a další služby objednané objednatelem, turistický poplatek a DPH v zákonné výši.
5. Storno poplatek bude objednateli vyúčtován daňovým dokladem (fakturou) se 14-ti denní splatností. Nebude-li storno poplatek řádně uhrazen, je objednatel povinen zaplatit společnosti vedle částky odpovídající storno poplatku též smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti storno poplatku do jeho za-placení.

Článek V.

Reklamacce služeb

1. Reklamacce služeb poskytnutých společností je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u majitele provozovny. Tato reklamacce musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly objednateli předmětné služby poskytnuty. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.

Článek VI.

Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem nebo smlouvou.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že objednatel poruší smlouvu podstatným způsobem, nebo opakovaně poruší kteroukoliv povinnost ze smlouvy, nebo pokud bude objednatel v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky o více než 7 dní po termínu splatnosti.
3. Smluvní strany se dohodly, že bude-li předmětem ujednání smlouva zavazující k nepřetržité/opakované činnosti (dle § 2004 odst. 3 Občanského zákoníku, mohou od ní smluvní strany odstoupit jen s účinky do budoucna).

Článek VII.

Nespolehlivý plátce

1. Poskytovatel prohlašuje, že k datu 1.9.2022 není nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. Pokud by se poskytovatel stal kdykoliv za dobu trvání smlouvy nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, oznámí tuto skutečnost neprodleně objednateli.

Článek VIII.

Jurisdikce

1. Veškeré eventuální spory vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb ze strany společnosti, včetně souvisejících služeb společnosti, se řídí českým právním řádem a budou řešeny u obecného soudu společnosti bez ohledu na sídlo/bydliště objednatele. Prioritou je řešit spory smírem.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.
3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitelem.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Článek IX.

Souhlas se zasíláním obchodních nabídek

1. Objednatel souhlasí se zasíláním obchodních nabídek společností, jež je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

Článek X.

Vyšší moc

1. Není-li společnost či objednatel při veškerém svém úsilí schopna/schopen dostát sjednaným podmínkám v důsledku zásahu vyšší moci, má bez dalšího právo od smlouvy odstoupit, nedohodnou-li se strany jinak. Vyšší mocí se rozumí zejména válka, mobilizace, vnitřní nepokoje, konfiskace, stávka, výluka, poškození hotelu a jeho zařízení následkem živelných pohrom či při vnitřních nepokojích, vývozní a dovozní omezení, exploze, epidemie, nedostatek materiálu zapříčiněný z výše uvedených důvodů; v případě zásahu vyšší moci není objednatel či společnost oprávněna uplatňovat vůči společnosti či objednateli žádné sankce či ekvivalentní nároky.

Článek XI.

Další ujednání

1. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost společnosti, objednatele i klientů objednatele se řídí ust. § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Škoda bude nahrazena v penězích, ne-dohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klienty objednatele a klienti uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se objednatel tuto škodu uhradit.
2. Shledá-li společnost jednání objednatele či jeho klientů za hrubé porušení ubytovacího řádu rezortu, má společnost právo, po projednání celé věci s objednatelem, ukončit pobyt objednatele, příp. jeho klientů, bez náhrady, popř. účtovat objednateli smluvní pokutu až do výše celé vratné zálohy, byla-li uhrazena, nebo paušálně ve výši dle dohody.

Článek XII.

Závěrečné ustanovení

1. VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.9.2022.