

## Obchodní a storno podmínky

### Storno podmínky

Storno poplatky při zrušení pobytu:

- Zrušení zdarma 5 dní před příjezdem
- 100 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 5 dní před příjezdem
- V případě zrušení rezervace klientem více jak 5 dní před příjezdem Vám nebudeme účtovat storno poplatek. V případě zrušení rezervace 5 dní a méně před příjezdem bude vyžadována úhrada 100 % ceny z rezervace bez možnosti zrušení zdarma.

### Doplňující obchodní podmínky

#### Provozovatel:

MAPAB s.r.o.  
Průběžná 9, 25066 Zdiby  
IČ 03203310

#### Všeobecné obchodní podmínky:

##### Smluvní vztahy a rezervace:

1. Účelem těchto všeobecných podmínek je úprava smluvních vztahů mezi Hotel Horní pramen a jeho zákazníky a stanovení příslušných povinností smluvních stran.
2. VOP nabývají platnosti a účinnosti okamžikem vytvoření rezervace.
3. Vytvořená rezervace se stává potvrzenou rezervací až po uhrazení zálohy či celkové ceny rezervace a zasláním potvrzení zákazníkovi ze strany Hotel Horní pramen.
4. Ceník služeb je k dispozici na webové adrese [www.hornipramen.cz](http://www.hornipramen.cz). V případě zájmu o dlouhodobou rezervaci je možné poskytnout individuální cenu.
5. Hotel Horní pramen nenese odpovědnost za chybně vytvořenou či nevhodně zvolenou rezervaci pro potřeby zákazníka.
6. Zákazník je povinen poskytnout všechny nezbytné osobní údaje vyžadované podle zákona 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR, zákona 569/1990 Sb. o místních poplatcích a všech dalších souvisejících právních předpisů.
7. Rezervace je vždy platná pouze pro osoby registrované při vytvoření rezervace, které v žádném případě nemohou být nahrazeny jinými osobami.
8. Rezervované ubytování v žádném případě nelze převádět, pronajímat ani podnájem.
9. V případě, že celková cena rezervace není uhrazena do dohodnutého data, zaplacená záloha propadá.
10. Ubytování v Hotel Horní pramen je určeno pro individuální klientelu. Jakákoliv rezervace 2 a více ubytovacích jednotek stejnou osobou nebo osobami, které se navzájem znají a cestují společně ve stejných datech je považována za skupinu a může být Hotelem Horní pramen odmítnuta.
11. Hotel Horní pramen si vyhrazuje právo zamítnout rezervaci bez uvedení důvodu.
12. Během pobytu může docházet k fotografování či filmování za účelem pořízení reklamního materiálu. Pokud se v záběrech nechcete objevit, sdělte nám to prosím na [info@hornipramen.cz](mailto:info@hornipramen.cz).

##### Zrušení a změny termínů:

**1. Pro rezervace delší než 60 nocí platí následující podmínky:** V případě zrušení rezervace bude zadržena nebo zůstane splatná následující položka:

- Částka rovnající se 50 % z celkové ceny pobytu, pokud rezervaci zrušíte nejméně 31 dní před plánovaným příjezdem.
  - Částka rovnající se 100 % z celkové ceny pobytu, pokud rezervaci zrušíte 30 a méně dní před plánovaným příjezdem či v případě nedostavení se k přihlášení pobytu.
2. Doporučujeme uzavření pojištění storna Vašeho pobytu. Umožní Vám požádat o náhradu pro případ zrušení nebo přerušování pobytu.
  3. Hotel Horní pramen není povinen vracet žádné prostředky za zkrácený pobyt (opožděný příjezd nebo předčasný odjezd) nebo nevyužitou službu.

4. Žádost o změnu termínu pobytu je nutné zaslat elektronicky na email [info@hornipramen.cz](mailto:info@hornipramen.cz). Žádost bude posouzena s ohledem na aktuální možnosti a dostupnou ubytovací kapacitu v žádaném termínu.

5. V případě zrušení z důvodu na straně kempu, s výjimkou případu vyšší moci a výjimkou ve spojitosti s nemocí Covid 19 bez toho, aniž by Hotel Horní pramen navrhl náhradní řešení, získá zákazník plnou náhradu již zaplacených částek. Toto zrušení však nemůže vést k zaplacení náhrady škody a/nebo úroku.

**Reklamac:**

1. Zákazník může požádat o uplatnění reklamace elektronickou poštou na adrese [info@hornipramen.cz](mailto:info@hornipramen.cz) či datovou schránkou [cc4mbtg](mailto:cc4mbtg).

2. Management se zavazuje reagovat na jakýkoli nárok či stížnost, pokud není anonymní. Pokud vás reakce managementu neuspokojí, máte možnost kontaktovat mediátora při řešení spotřebitelských sporů v souladu se zákonem 634/1992 Sb. na webových stránkách [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).

**Provozní řád:**

1. Zákazník se zavazuje dodržovat provozní řád Hotelu Horní pramen.

2. V případě situace vyžadující zásah pověřené osoby kempu nebo státních orgánů z důvodu porušení provozního řádu nebo narušení veřejného pořádku bude osobě zodpovědné za narušení účtováno penále ve výši 50 EUR. Druhé oznámení ze stejných důvodů bude zpoplatněno pokutou 100 EUR a povede k okamžitému vyloučení osoby včetně osob s ní ubytovaných. V této situaci si Hotel Horní pramen vyhrazuje právo odtáhnout vozidlo zákazníka na jeho náklady.

3. Porušení provozního řádu obzvláště hrubým způsobem může vést k okamžitému vyloučení osoby z kempu. Platnost od 13.5.2022.

## Terms and conditions of sale and cancellation

### Cancellation policy

#### Cancellation charges for cancellation:

- Free cancellation 5 days before arrival
- 100% of the reservation price for cancellations made less than 5 days before arrival
- In case of cancellation by the client more than 5 days before arrival, we will not charge a cancellation fee. In case of cancellation 5 days or less prior to arrival, 100% of the booking will be charged without free cancellation.

## Additional terms and conditions

### Operator:

MAPAB s.r.o.

Průběžná 9, 25066 Zdiby

ID 03203310

### **General Terms and Conditions:**

#### **Contractual relations and reservations:**

1. The purpose of these general terms and conditions is to regulate the contractual relations between Hotel Horní pramen and its customers and to determine the respective obligations of the parties.
2. The GTCs come into force and effect at the moment of making a reservation.
3. The created reservation becomes a confirmed reservation only after the deposit or the total price of the reservation has been paid and the confirmation has been sent to the customer by Hotel Horní pramen.
4. The price list of services is available on the website [www.hornipramen.cz](http://www.hornipramen.cz). In case of interest for long-term reservation, individual price can be provided.
5. Hotel Horní pramen is not responsible for incorrectly created or inappropriately selected reservation for the customer's needs.
6. The customer is obliged to provide all necessary personal data required by Act 326/1999 Coll. on the residence of foreigners in the territory of the Czech Republic, Act 569/1990 Coll. on local fees and all other related legislation.
7. A reservation is always valid only for the persons registered at the time of making the reservation, who can in no case be replaced by other persons.
8. The booked accommodation can in no case be transferred, rented or sublet.
9. If the total price of the reservation is not paid by the agreed date, the deposit paid will be forfeited.
10. Accommodation at Hotel Horní pramen is intended for individual clients. Any booking of 2 or more accommodation units by the same person or persons who know each other and are travelling together on the same dates is considered a group and may be refused by Hotel Horní pramen.

11. Hotel Horní pramen reserves the right to refuse a reservation without giving any reason.

12. Photography or filming may take place during the stay for the purpose of publicity material. If you do not wish to appear in the footage, please let us know at [info@hornipramen.cz](mailto:info@hornipramen.cz).

**Cancellations and changes of dates:**

1. Cancellations and changes of dates:

1. For bookings longer than 60 nights, the following conditions apply:

- An amount equal to 50% of the total price of the stay, if cancelled at least 31 days prior to scheduled arrival.

- An amount equal to 100% of the total price of the stay if you cancel the reservation 30 days or less before the scheduled arrival or in case of no-show at check-in. 2. We recommend taking out cancellation insurance for your stay. This will allow you to claim a refund in the event of cancellation or interruption of your stay.

3. Hotel Horní pramen is not obliged to refund any funds for a shortened stay (late arrival or early departure) or unused service.

4. The request to change the date of stay must be sent electronically to [info@hornipramen.cz](mailto:info@hornipramen.cz). The request will be considered in the light of the current possibilities and the available accommodation capacity on the requested date.

5. In the event of cancellation due to a reason on the part of the campsite, except in the case of force majeure and exception in connection with Covid 19 illness, without Hotel Horní pramen proposing an alternative solution, the customer will receive a full refund of the amounts already paid. However, this cancellation cannot lead to the payment of damages and/or interest.

**Claims:**

1. The customer may request a claim by e-mail at [info@hornipramen.cz](mailto:info@hornipramen.cz) or by mailbox cc4mbtg.

2. Management is committed to responding to any claim or complaint as long as it is not anonymous. If you are not satisfied with Management's response, you have the option of contacting a mediator for the resolution of consumer disputes in accordance with Law 634/1992 on the website [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).

**Operating rules:**

1. The Customer undertakes to comply with the operating rules of the Horní pramen Hotel.

2. In the event of a situation requiring the intervention of an authorised person of the campsite or state authorities due to a breach of the operating regulations or a disturbance of public order, the person responsible for the disturbance will be charged a penalty of EUR 50. In this situation, Hotel Horní pramen reserves the right to tow the customer's vehicle at the customer's expense.

3. Violation of the operating regulations in a particularly gross manner may lead to immediate expulsion of the person from the campsite.

Effective from 13.5.2022.