



CHATEAU  
HOSTAČOV

A relaxing countryside escape  
with an enchanting historic ambiance

# OBCHODNÍ PODMÍNKY

## Všeobecné podmínky rezervace

- Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují podmínky rezervací přes webové stránky Hostačovský zámek s.r.o.
- Navštívením a prohlížením naší webové stránky, jejím použitím a provedením rezervace potvrzujete, že jste si přečetl/a níže uvedené smluvní podmínky, a že jste jim porozuměl/a a souhlasíte s nimi.
- Společnost Hostačovský zámek s.r.o. je registrována na adrese Hostačov 59, Golčův Jeníkov. Veškerá korespondence by měla být zasílána na Hostačovský zámek s.r.o. Hostačov 59, Golčův Jeníkov 582 82.
- Rezervací přes webové stránky Hostačovský zámek s.r.o. vstupujete do přímého (právně závazného) smluvního vztahu s Hostačovským zámkem s.r.o., a proto prohlašujete, že je Vám 18 let a více, že máte právní oprávnění použít webové stránky, že akceptujete zodpovědnost za všechny platby, které byly udělány Vaším jménem nebo kreditní kartou a potvrzujete, že Vámi uvedené informace jsou pravdivé a správné.
- Veškeré Vaše objednávky budou považovány za Vaši vůli zakoupit požadované ubytování a další služby, které jsou v nabídce Hostačovský zámek s.r.o. s Vámi nebude smluvně vázána zajistit Vámi objednané služby za nabízené ceny do té doby, než je Vaše rezervace přepotvrzena a Hostačovský zámek s.r.o. obdrží platbu v plné výši za objednané služby či kreditní kartu pro potřeby garance ubytování.



### Typy rezervací

- Prostřednictvím webových stránek Hostačovský zámek s.r.o. je možné si vytvořit 2 typy rezervací: standardní rezervaci s možností zrušení rezervace zdarma 1 den před nájездem a non-refundable rezervaci bez možnosti storna a vrácení peněz.
- Standardní rezervaci s možností storna lze měnit či stornovat dle platných storno podmínek v závislosti na zvoleném termínu.
- U rezervací bez možnosti vrácení peněz lze provádět změny či storna bez možnosti návratu již 100% zaplacené ceny rezervace. Tyto rezervace jsou, oproti standardním rezervacím, vždy cenově zvýhodněny a zvýhodněná cena je podmíněna okamžitou předplatbou z kreditní karty klienta ve chvíli vytvoření rezervace.

### Tvorba online rezervace

- Při tvorbě online rezervace prostřednictvím webových stránek Hostačovský zámek s.r.o. je třeba vyplnit rezervační formulář se všemi požadovanými údaji, které se týkají ubytování (výběr požadovaného hotelu, datum pobytu, počet osob, počet pokojů a případně slevový kód) a poté kliknout na REZEROVAT. Následně se dostanete na stránku, kde si můžete rezervovat určitý typ pokoje, dle ceny a platebních podmínek. V dalším kroku jste přesměrováni na stránku, kde vyplníte rezervační formulář a musíte zadat detaily své kreditní karty. Platební podmínky jsou dvoje: buďto zvolíte zvýhodněnou cenu rezervace pro rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz s okamžitou předplatbou prostřednictvím Vaší kreditní karty, anebo zvolíte standardní rezervaci – platba na recepci hotelu a detaily kreditní karty jsou ve formuláři uvedeny pouze pro účely garance ubytování. Po finálním odsouhlasení a odeslání rezervace, obdržíte potvrzení rezervace, ve kterém jsou zobrazeny všechny podrobné informace o Vaší rezervaci.
- V případě, že si zvolíte jako způsob platby okamžitou předplatbu prostřednictvím kreditní karty, tak hotel po obdržení objednávky načítuje částku rezervace na kreditní kartu uvedenou v rezervaci. Pokud by rezervace měla být hrazena kreditní kartou 3. strany, tzn. že klienti, kteří budou na hotelu bydlet, nebudou mít u sebe kreditní kartu, kterou bude provedena platba, kontaktujte nás e-mailem na [info@chateau-hostacov.cz](mailto:info@chateau-hostacov.cz), abychom Vám zaslali odkaz na zabezpečenou platební bránu, kde bude platba provedena.
- Pokud autorizace platby proběhne v pořádku, obdržíte potvrzující e-mail spolu s potvrzením rezervace a fakturou. Pokud potvrzující e-mail neobdržíte nebo v případě jakýchkoliv dotazů, prosím, kontaktujte naše rezervační oddělení na e-mailové adrese [info@chateau-hostacov.cz](mailto:info@chateau-hostacov.cz), tel: 569 433 198. Vždy uvádějte číslo rezervace, když komunikujete s rezervačním oddělením.



CHATEAU  
HOSTAČOV

A relaxing countryside escape  
with an enchanting historic ambiance

### Změny rezervací

- Veškeré změny rezervací (změna jména, data rezervace, změna hotelu, typu pokoje apod.) je třeba provádět písemně přes Hostačovský zámek s.r.o. zasláním e-mailu s požadovanou změnou na [info@chateau-hostacov.cz](mailto:info@chateau-hostacov.cz).
- Každá změna Vám bude zpětně potvrzena, pokud ji půjde provést. V případě, že změnu provést nelze, budete o tom také informováni.

### Ceny

- Na našich webových stránkách vždy uvádíme průměrnou cenu za pokoj/noc a celkovou cenu za pobyt. V rezervačním formuláři při tvorbě rezervace je uvedena cena v Kč.
- Platba prostřednictvím kreditní karty může být provedena výhradně v Kč.
- Směnné kurzy jsou denně stanoveny Hostačovským zámekem s.r.o. a vycházejí z kurzů banky. Informace o kurzu a celkové ceně v Kč, která byla stržena z vaší kreditní/debetní karty, je vždy uvedena na faktuře, kterou obdržíte v příloze potvrzujícího e-mailu.

### Platební podmínky

- Způsob platby závisí na volbě typu rezervace a platební podmínky jsou vždy uvedeny v rezervačním formuláři.
- Pro standardní rezervace s možností storna 1 den před nájездem platí způsob platby přímo na recepci hotelu. Při způsobu platby na recepci hotelu požadujeme od klientů, pro účely garance ubytování, číslo jejich kreditní karty včetně platnosti karty. Tuto kartu pouze prověřujeme a provádíme tzv. předautorizaci kreditní karty na částku 1 Kč. Předautorizací se rozumí blokáce částky na kreditní/debetní kartě na omezenou dobu cca 14 dní (délka blokáce závisí na obchodních podmínkách vydavatele kreditní karty), nejedná se tedy o stažení příslušné částky z kreditní karty klienta.
- Pro rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz platí podmínka okamžité předplatby z kreditní karty klienta. Stržení částky za ubytování z kreditní karty uvedené v objednávce provádí recepce daného hotelu přímo na hotelovém platebním terminálu.



CHATEAU  
HOSTAČOV

A relaxing countryside escape  
with an enchanting historic ambiance

### Storno podmínky

- Provedením rezervace akceptujete příslušné storno podmínky v případě nedojezdu na hotel či při pozdním stornu rezervace.
- Veškerá storna nebo změny rezervace musí být udělány písemně e-mailem na adresu [info@chateau-hostacov.cz](mailto:info@chateau-hostacov.cz). Vaše storno nebo změna rezervace Vám bude zpět písemně potvrzena. Na tomto potvrzení bude též uvedena případná výše smluvní pokuty, dle platných storno podmínek.
- Pro standardní rezervace s možností bezplatného storna 1 den před nájездem a platbou na recepci hotelu platí, že v případě zrušení rezervace nejpozději do 14.00 hod 1 den před příjezdem Vám nebude účtována žádná smluvní pokuta. V případě zrušení rezervace po této lhůtě či v případě nedojezdu Vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 100 % z ceny ubytování za první noc.
- Pro rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz a s okamžitou předplatbou v den vytvoření rezervace platí, že v případě změny, storna rezervace či v případě nedojezdu Vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 100 % z celkové ceny rezervace.

### Stížnosti a kompenzace

- Jestliže máte stížnost na kvalitu ubytování, či výhrady k poskytovaným službám, snažte se vše okamžitě řešit na místě s recepcí případně s vedením hotelu a umožnit jim, aby situaci mohli co nejrychleji napravit.
- Veškeré reklamace nedostatečně poskytnutých služeb musí klient reklamovat v recepci hotelu Chateau Hostačov a to osobně nebo prostřednictvím cestovní kanceláře, která pro něj rezervaci zajišťovala. V případě, že není možné problém vyřešit na místě, zašlete nám Vaši stížnost na email [info@chateau-hostacov.cz](mailto:info@chateau-hostacov.cz). Reklamace musí být podána nejpozději do 7 dnů od odjezdu klienta. Stížnosti a reklamace budou vyřizovány v souladu s platným obchodním zákoníkem ČR. Hotel Chateau Hostačov nenese odpovědnost za škody a ztráty způsobené vyšší mocí - např. stávky, výpadky el. proudu, dopravní kolize, povodně, epidemie, požáry, zemětřesení a další okolnosti přírodního a společenského charakteru.

Hostačovský zámek s.r.o. si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky. Je Vaší povinností pravidelně kontrolovat znění těchto obchodních podmínek před každou rezervací a obeznámit se s jejich případnými změnami.