Reklamační a storno podmínky

Hotel Boží Dar | Účinnost od 1. 10. 2026

Provozovatel a kontaktní údaje

BejkBuu s.r.o. | IČO 07209444 | DIČ CZ07209444

Sídlo: Nad dálnicí 1621, 156 00 Praha–Zbraslav

Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 296697

Hotel Boží Dar, Boží Dar e38, 362 62 Boží Dar

vedeni@hotelbozidar.cz | +420 776 750 399 | www.hotelbozidar.cz

Zrušení rezervace

Host může rezervaci zrušit prostřednictvím systému, odkazu v potvrzení nebo e-mailem. Rozhoduje prokazatelné doručení ubytovateli.

Storno poplatky

Standardní tarif: při zrušení 7 a více dní před příjezdem činí storno poplatek 30 % celkové ceny; při zrušení 6 dní a méně před příjezdem 100 %. Při nedojezdu hosta (no-show) činí poplatek 100 %. Nevratný tarif: 100 % od potvrzení rezervace.

Poplatek se vypočítává z celkové ceny rezervovaných služeb, kterých se storno týká.

Vrácení peněz

Přeplatek nad příslušný storno poplatek vracíme bez zbytečného odkladu, zpravidla do 14 dnů, stejnou platební metodou, není-li dohodnuto jinak. Za vrácení neúčtujeme zvláštní poplatek. Oprávněné reklamace se řídí zákonnými právy, nikoli storno poplatky.

Změna termínu

Změna termínu je možná jen po dohodě a podle dostupnosti, případně s úpravou ceny.

Předčasný odjezd

Při předčasném ukončení z důvodů hosta nevzniká automatický nárok na vrácení ceny nevyužitého pobytu. Práva z vadného plnění zůstávají zachována.

Zrušení ze strany ubytovatele

Nemůže-li ubytovatel poskytnout službu z důvodů na své straně, bez zbytečného odkladu hosta informuje, může nabídnout náhradu a vrátí platby za neposkytnuté služby, nedohodnou-li se strany jinak. Další zákonné nároky zůstávají zachovány.

Co lze reklamovat

- Nesoulad pokoje s rezervovaným typem nebo vybavením.
- Nedostatečnou čistotu, nefunkční vybavení či neposkytnuté služby.
- Nesprávné vyúčtování nebo neoprávněnou platbu.

Pouhá subjektivní nespokojenost s pokojem odpovídajícím smlouvě sama o sobě není vadou.

Postup reklamace

Reklamaci lze uplatnit osobně nebo e-mailem vedeni@hotelbozidar.cz. Uveďte jméno, číslo rezervace, popis vady a požadované řešení; fotografie jsou vítány. Vadu oznamte pokud možno bez zbytečného odkladu, aby ji bylo možné napravit.

Vyřízení reklamace

Spotřebiteli vydáme potvrzení o uplatnění reklamace. Reklamaci vyřídíme a informujeme o tom nejpozději do 30 dnů, pokud není výslovně dohodnuta delší lhůta. Podle povahy vady může vzniknout právo na nápravu, slevu nebo jiné zákonné řešení. Vydáme potvrzení o vyřízení či odůvodnění zamítnutí.

Odstoupení od smlouvy

U ubytování v konkrétním termínu neplatí obecné 14denní odstoupení dle § 1837 písm. j) občanského zákoníku. Smluvní storno a zákonná práva zůstávají zachována.

Mimosoudní řešení sporů

Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.gov.cz.

Závěrečná ustanovení

Dokument doplňuje VOP. Platí podmínky sdělené před uzavřením rezervace; zákonná práva spotřebitele zůstávají zachována.