**Všeobecné obchodní podmínky**

**I. Základní ustanovení**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „**občanský zákoník**“)

Jiří Novák

IČO: 65252446

DIČ: CZ6909020679

se sídlem: Bedřichov 93, Špindlerův Mlýn, 543 51, zapsaný v živnostenském rejstříku Magistrátu města Kladno

Kontakt: e-mail: office@lesana.cz telefon: + 420 603 708 099 web: www.lesana.cz

(dále jen „**prodávající**“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese *www.lesana.cz* (dále jen „**internetový obchod**“).

3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

**II. Informace o cenách, pobytech a ubytování, dále jen „zboží“**

1. Informace o zboží, včetně uvedení cen a jeho hlavních vlastností, jsou uvedeny u jednotlivého zboží v internetovém obchodu. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.

2. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

3. Případné slevy z kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.

**III. Objednávka a uzavření kupní smlouvy**

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám.

2. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:

● prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,

● vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
● prostřednictvím e-mailové poptávky, kterou pošle na adresu: hotel@lesana.cz

3. Při zadávání objednávky si kupující vybere pobyt, termín a způsob platby.

4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku kupující odešle prodávajícímu kliknutím na tlačítko „objednat“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.

5. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o přijetí objednávky na e-mailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení je automatické a považuje se za uzavření smlouvy.

6. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách.

7. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující nemůže zrušit objednávku telefonicky nebo na e-mail prodávajícího.

8. V případě, že došlo k chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží anebo v dostupnosti pokojů v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen poskytnout kupujícímu zboží za tuto chybnou cenu ani v případě, že kupujícímu bylo zasláno automatické potvrzení o obdržení objednávky podle těchto obchodních podmínek. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na e-mailovou adresu prodávajícího. Původní kupní smlouva se novou nabídkou ruší ze strany prodávajícího. Zákazník není povinen novou nabídku přijmout, v takovém případě se rezervace anuluje. Pokud již došlo k úhradě, prodávající plně vrátí kupujícímu uhrazenou částku.

**IV. Zákaznický účet**

1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávání zboží. Kupující může objednávat zboží také bez registrace.

2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Prodávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.

4. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.

5. Prodávající může zrušit uživatelský účet a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy nebo těchto obchodních podmínek.

6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. údržbu vybavení třetích osob.

**V. Platební podmínky a dodání zboží**

1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
● bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího: č 0138764329 / 0800, vedený u České Spořitelny a.s. Štefanikova 17/247, Praha 5,
IBAN CZ1208000000000138764329, SWIFT GIBACZPX

● bezhotovostně platební kartou,

● bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány,

2. V případě bezhotovostní platby převodem je kupní cena splatná do 10 dnů od uzavření kupní smlouvy.

4. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.

5. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.

6. Prodávající požaduje od kupujícího předem zálohu či úhradu kupní ceny.

7. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online.

8. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je k dispozici kdykoliv na vyžádání hosta e-mailem, nebo po příjezdu hosta.

**VI. Odstoupení od smlouvy**

1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit.

2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí jeden den ode dne objednávky.

3. Kupující nemůže mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

4. Pro odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující na e-mailovou nebo doručovací adresu prodávajícího uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Prodávající potvrdí kupujícímu bezodkladně přijetí formuláře.

5. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky převodem na jeho bankovní účet.

6. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu nedostupnosti zboží, v daném případě nedostupnosti termínu pobytu. Prodávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným kupujícím.

**VII. Práva z vadného plnění**

1. Klient nahlásí vadu neodkladně na hotelu.

2. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde – li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud vadu nelze odstranit. Ubytovatel má právo nabídnout náhradní ubytování.

3. Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně, má kupující právo uplatnit požadavek na slevu z kupní ceny.

4. Při uplatnění reklamace je kupující povinen prodávajícímu sdělit, jaké právo si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Nezvolí-li kupující si své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy.

5. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny.

6. Pokud prodávající prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil, není prodávající povinen nároku kupujícího vyhovět.

7. Kupující nemůže reklamovat zlevněné zboží z důvodu, pro které je zlevněno.

8. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

9. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

10. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

11. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit na místě pobytu, v opačném případě ho soud nemusí přiznat.

12. Volbu způsobu reklamace má kupující.

13. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

14. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady upravuje reklamační řád prodávajícího.

**VIII. Doručování**

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.

2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na e-mailovou adresu hotel@lesana.cz. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na e-mailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

**IX. Osobní údaje**

1. Všechny informace, které kupující při spolupráci s prodávajícím uvede, jsou důvěrné a bude s nimi tak zacházeno. Pokud kupující nedá prodávajícímu písemné svolení, údaje o kupujícím nebude prodávající jiným způsobem než za účelem plnění ze smlouvy používat, vyjma e-mailové adresy, na kterou mohou být zasílána obchodní sdělení, neboť tento postup umožňuje zákon, pokud není vysloveně odmítnut. Tato sdělení se mohou týkat pouze obdobného nebo souvisejícího zboží a lze je kdykoliv jednoduchým způsobem (zasláním dopisu, e-mailu nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení) odhlásit.

2. Vyplněním Vašich osobních údajů se Jiří Novák, se sídlem Bedřichov 93, 543 51 Špindlerův Mlýn, IČ 65252446, stane správcem Vašich osobních údajů. Z právního titulu oprávněného zájmu evidujeme Číslo účtu, Datum narození, DIČ, Email, IČ, Jméno a příjmení, Telefon, 10 let. Tyto údaje zpracováváme za účelem komunikace s klienty a domluvení rezervace. Údaje dále zpracovává účetní.

**IX. Mimosoudní řešení sporů**

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: https://adr.coi.cz/cs. 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 z kupní smlouvy.

2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.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).

3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

**X. Závěrečná ustanovení**

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.

4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.

5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

6. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

7. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.4.2024