

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ – HORSKÁ CHATA BÍLÁ

### Provozovatel:

**RNDr. Nataša Malatinská**

Horní Těrlicko 752/18

735 42 Těrlicko

IČ: 747 65 124

Zodpovědný vedoucí: RNDr. Nataša Malatinská

Provozní vedoucí: Radim Šamánek

### ČÁST I. - VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

#### 1. Rezervace ubytování a dalších služeb na Horské Chatě Bílá

Rezervace ubytování a dalších služeb na Horské Chatě Bílá a potvrzení této rezervace ze strany odpovědné osoby je možné pouze písemně, tj. zpravidla e-mailem skrze e-mailovou adresu [rezervace@chatabila.cz](mailto:rezervace@chatabila.cz), či prostřednictvím internetového formuláře, dostupného na adrese <https://www.chatabila.cz/cs/rezervace/>. Za potvrzení rezervace se považuje buď automatické e-mailové potvrzení generované příslušným online rezervačním systémem a nebo e-mailové potvrzení odpovědné osoby.

Horská Chata Bílá je oprávněna požadovat úhradu zálohy přes uskutečněním rezervovaného pobytu. Pravidla pro vrácení či nevrácení zálohy se řídí body 4. a 5. těchto podmínek.

#### 2. Zrušení rezervace ubytování a dalších služeb na Horské Chatě Bílá

Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit rovněž pouze písemnou formou, tj. zpravidla e-mailem. Při rezervaci ubytování napřímo na Horské Chatě Bílá se za zrušení rezervace považuje e-mail s oznámením o zrušení rezervace zasláný na adresu [rezervace@chatabila.cz](mailto:rezervace@chatabila.cz). Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externí poskytovatele (např. Booking.com, Hotels.com apod.) je nutné rezervaci zrušit rovněž přes tohoto externího poskytovatele způsobem, který externí poskytovatel požaduje. V tomto případě se písemná notifikace přímo odpovědné osobě Horské Chaty Bílá NEPOVAŽUJE za řádné zrušení rezervace.

#### 3. Změna rezervace na Horské Chatě Bílá

Požadavek na změnu rezervace, tj. přesun objednaných služeb v původním rozsahu na jiný termín je považován za zrušení původní rezervace dle bodu 2. těchto Podmínek a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.

#### 4. Stornopoplatky

Při zrušení rezervace dle bodu 2. a 3. těchto podmínek má Horská Chata Bílá nárok na stornopoplatky za těchto podmínek, není-li stanoveno jinak:

- Zrušení rezervace 40 a více dní před termínem nástupu na ubytování: ZDARMA
- Zrušení rezervace 20 až 40 dní před termínem nástupu na ubytování: 30% celkové objednané ceny ubytování ve zrušené rezervaci.
- Zrušení rezervace 5 až 20 dní před termínem nástupu na ubytování: 60% celkové objednané ceny ubytování ve zrušené rezervaci.
- Zrušení rezervace 5 dní (včetně) a méně před termínem nástupu na ubytování: 100% celkové objednané ceny ubytování ve zrušené rezervaci.

Tento postup se uplatní i v případě skupinových rezervací, tedy rezervací více pokojů. V případě, že bude objednatelem rezervováno více pokojů, přičemž z jakýchkoliv důvodů dojde k požadovaným změnám v takové rezervaci, uplatní se výše uvedené lhůty a stornopoplatky.

Objednatel se zavazuje v případě naplnění výše uvedených podmínek vyúčtované stornopoplatky uhradit, eventuálně budou započteny na uhrazenou zálohu.

## **5. Top termíny**

Horská Chata Bílá může stanovit zvláštní režim storno poplatků v tzv. top termínech, tj. nejatraktivnějších ubytovacích termínech (např. Silvestr, Velikonoce apod.). V těchto zvláštních případech může Horská Chata Bílá vyžadovat nevratnou zálohu pro potvrzení požadované rezervace. Takováto záloha je nevratná, tj. neplatí ustanovení o rezervaci při včasném stornu dle bodu č. 4 těchto Podmínek.

Za top termíny se považují tyto termíny:

- 25. 12. – 2. 1. kalendářního roku;
- Víkend bezprostředně předcházející Velikonočnímu pondělí;

## **6. Nedojezd klienta**

Pokud klient nenastoupí v rezervovaném termínu ubytování a ani svou rezervaci písemně nezruší, je rezervace stornována a platí ustanovení bodu 4. těchto Podmínek.

## **7. Čas nástupu na ubytování (check-in) a vyklizení pokoje (check-out)**

Nástup na ubytování (check-in) je možný od 14 hodin zpravidla do 19 hodin. Při pozdějším příjezdu než 19 hod. je host povinen upozornit na tuto skutečnost recepci Horské Chaty Bílá e-mailem nebo telefonicky a sdělit předpokládaný čas příjezdu. V případě, že host neohlásí čas pozdního příjezdu, nemůže Horská Chata Bílá garantovat dostupnost recepcie. Dřívější nástup na ubytování (early check-in) je možný v případě, že je rezervovaný pokoj k dispozici, a to zdarma po dohodě s recepcí Horské Chaty Bílá. Host je povinen vyklidit pokoj (check-out) poslední den platné rezervace do 11 hod. Pozdější vyklizení pokoje je možné pouze po předchozí dohodě a s recepcí a není garantován. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou smluvní a lze je ve zvláštních případech upravit další smlouvou.

## **8. Informace o mimosoudním řešení sporů**

Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

## **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: <https://adr.coi.cz/>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

**Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 13. 11. 2018**

## ČÁST II. - ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tímto Vás, uživatele našich webových stránek <https://www.chatabila.cz/cs/>, zákazníky, dodavatele, jakožto provozovatel Horské Chaty Bílá, RNDr. Nataša Malatinská, IČ 747 65 124, se sídlem Na Vyhlídce 752/18, 735 42 Těrlicko spolu s celým personálem, informujeme o níže popsaném shromažďování osobních údajů a zásadách ochrany soukromí.

Tyto zásady se uplatní v případě, že budete využívat našich služeb, že si budete prohlížet naše webové stránky či nás budete kontaktovat jedním z možných způsobů, tedy především telefonicky či prostřednictvím e-mailu.

Když využíváte naše služby, je pro nás důležité, aby pro Vás zpracování Vašich informací bylo naprosto srozumitelné, transparentní a znal/a jste všechna Vaše práva.

V těchto Zásadách ochrany soukromí (dále jen „Zásady“) vysvětlujeme:

- Jaké informace shromažďujeme a jakým způsobem;
- Jak využíváme shromážděné informace a na jakém právním základu;
- Jak dlouho zpracováváme shromážděné informace;
- Kdo má přístup ke shromážděným informacím;
- Jaká máte práva ve vztahu ke shromážděným informacím a jak je uplatnit.

V případě, že budete potřebovat kteroukoliv část textu vysvětlit, poradit anebo projednat další zpracování Vašich osobních údajů, můžete se na nás kdykoliv obrátit na e-mailové adrese [rezervace@chatabila.cz](mailto:rezervace@chatabila.cz)

### 1. JAKÉ INFORMACE SHROMAŽĎUJEME A JAKÝM ZPŮSOBEM JE SHROMAŽĎUJEME

Shromažďujeme následující informace:

- **Informace, které nám sdělíte.** Jedná se o Vaše osobní údaje, které nám sdělíte, když nás kontaktujete nebo máte zájem o naše služby. Tyto údaje nám zpravidla poskytnete vyplněním a odesláním formuláře na našich webových stránkách, objednáním našich služeb prostřednictvím e-mailové schránky či pokud se k nám přijdete ubytovat. Jedná se například o jméno, příjmení, podpis, e-mailovou adresu, telefonní číslo či název organizace, kterou zastupujete.
- **Informace, které získáváme, když využíváte naše služby.** Můžeme shromažďovat informace o tom, jak využíváte naše služby, jak jste s našimi službami spokojeni a zda se Vám pobyt u nás líbil.

**V případě, že se u nás hodláte ubytovat i se svými či Vám svěřenými dětmi mladšími 16 let, budeme zpracovávat i jejich osobní údaje, a to ve stejném rozsahu a za stejnými účely, jako v případě dospělých.**

**Vaše osobní údaje zpracováváme dle výše uvedených Zásad na základě plnění vzájemné smlouvy nebo Vašeho požadavku, na základě plnění našich zákonných povinností, na základě našeho oprávněného zájmu anebo na základě Vašeho případného souhlasu, uděleného pro konkrétní zpracování.** Před použitím informací za účelem, který není uveden v těchto Zásadách, vždy vyhodnotíme, zda je potřebný Váš souhlas. V takovém případě Vás budeme informovat a o souhlas Vás požádáme.

**Naše oprávněné zájmy**, na jejichž základě zpracováváme Vaše osobní údaje, jsou založené na našem vzájemném vztahu. Naše oprávněné zájmy pro zpracování Vašich osobních údajů jsou zejména:

- Vaše kontaktování a informování v rámci vzájemného obchodního styku, včetně případné realizace přímého marketingu;
- zlepšování našich služeb;
- propagace našich služeb;
- vedení evidencí týkajících se Vaší ekonomické situace;
- efektivní poskytování služeb zákaznické podpory; a
- ochrana našich i Vašich právních nároků.

Vaše údaje využíváme v naší **interní dokumentaci, ve které vedeme záznamy o tom, kde jsou Vaše osobní údaje uloženy, způsoby jejich zabezpečení, zda byly Vaše údaje smazány, kdo je smazal a kdy**, abychom byli schopni doložit náš soulad s právními předpisy na poli ochrany osobních údajů a zároveň si mohli plnit další povinnosti vyplývající z jiných právních předpisů.

**Zpracování Vašich osobních údajů za účelem zasílání obchodních sdělení můžete kdykoliv odmítnout a nebude to mít vliv na naše jiné vzájemné vztahy. Pokud si nejste jistí, zda byl souhlas se zasíláním takových sdělení udělen, nebo jej chcete odvolat, stačí, když nám zašlete e-mail s příslušnou žádostí na [rezervace@chatabila.cz](mailto:rezervace@chatabila.cz) , případně na jinou adresu, ze které jste od nás obdrželi obchodní sdělení. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Vaše osobní údaje nebudou použity za účelem jakéhokoliv automatizovaného rozhodování, včetně profilování.**

## **2. JAK DLOUHO ZPRACOVÁVÁME SHROMÁŽDĚNÉ INFORMACE**

Vaše osobní údaje jsou využívány vždy pouze po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu, pro který byly shromážděny.

## **3. KDO MÁ PŘÍSTUP K INFORMACÍM**

Dbáme na ochranu osobních údajů a nikdy neprodáváme databáze osobních údajů. Osobní údaje předáváme třetím stranám pouze za výše uvedenými účely, a to pouze v nezbytném rozsahu.

Vaše Osobní údaje pro nás v rámci zvyšování kvality našich služeb a zajišťování některých činností budou zpracovávat **zpracovatelé**, kteří nám poskytují

- serverové, webové, cloudové nebo IT služby;
- účetní služby – Pavlína Ponzová

Sami Vaše osobní údaje zpracováváme pouze na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru.

**Pokud předáváme třetím osobám Vaše osobní údaje, vždy tak činíme na základě adekvátní smlouvy s těmito osobami, abychom mohli pohlídat, jak s Vašimi osobními údaji třetí strany nakládají.**

#### 4. JAK VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE ZABEZPEČUJEME

Jsme si vědomi toho, že zabezpečení osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití, je naší důležitou povinností vůči Vám. Proto se snažíme efektivně využívat co nejlepší možná bezpečnostní opatření k tomu, abychom zneužití nebo jinému neoprávněnému zásahu do Vašich osobních údajů zabránili. V rámci naší činnosti budeme činit vše, co je v našich silách, aby k takovému bezpečnostnímu incidentu nedošlo, zejména budeme všechny naše zaměstnance, přicházející do styku s Vašimi osobními údaji, pravidelně školit na téma ochrany osobních údajů, přijmeme a seznámíme zaměstnance s vnitřními podnikovými předpisy, upravujícími ochranu Vašich osobních údajů a budeme vždy využívat moderní technická řešení k zabezpečení našeho zpracovávání.

Pokud by však i přes naši nejlepší snahu došlo k bezpečnostnímu incidentu a tento incident by mohl znamenat vysoké riziko pro Vaše práva a svobody, neprodleně Vás o takové skutečnosti informujeme, a to prostřednictvím poskytnuté e-mailové adresy a zveřejněním takové informace na našich webových stránkách včetně veškerých nutných podrobností.

Pro zabezpečení Vašich osobních údajů jsme přijali následující opatření:

- **Organizační bezpečnost.** Klademe důraz na to, abychom zabezpečili Vaše osobní údaje proti rizikům lidského faktoru, zejména:
  - Přijali jsme a udržujeme směrnice a dokumenty interní bezpečnosti;
  - Pravidelně zajišťujeme školení zaměstnanců a dalších pracovníků na pravidla práce s osobními údaji a rizika informační bezpečnosti;
  - Smluvně upravujeme odpovědnost zaměstnanců, externích spolupracovníků, dodavatelů a jiných třetích stran s přístupem k Vašim osobním údajům;
  - Přijali jsme a udržujeme standardizované procesy týkající se práce s Vašimi osobními údaji.
- **Technická opatření.** Implementovali jsme důležitá technická opatření pro zajištění bezpečnosti Vašich osobních údajů, zejména:
  - Přístup do systémů obsahující osobní údaje jen pod heslem;
  - Pravidelná údržba zařízení, na kterých budou data uložena;

- Zajištění ochrany antivirem, firewallem, prostředky k zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;

## 5. JAKÁ MÁTE VE VZTAHU K OCHRANĚ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRÁVA

Ve vztahu k námi prováděnému zpracování Vašich osobních údajů máte následující práva:

- právo na **přístup** k osobním údajům;
- právo na **opravu**;
- právo na **výmaz** („právo být zapomenut“);
- právo na **omezení** zpracování údajů;
- právo vznést **námítku** proti zpracování;
- právo na **přenositelnost** údajů;
- právo podat **stížnost** na zpracování osobních údajů.

Vaše práva jsou níže vysvětlena, abyste si dokázal/a udělat jasnější představu o jejich obsahu.

**Právo na přístup** znamená, že si kdykoliv můžete požádat o naše potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud jsou, pak za jakými účely, v jakém rozsahu, komu jsou zpřístupněny, jak dlouho je budeme zpracovávat, zda máte právo na opravu, výmaz, omezení zpracování či vznést námítku, odkud jsme osobní údaje získali a zda dochází k na základě zpracování Vašich osobních údajů k automatizovanému rozhodování, včetně případného profilování. Také máte právo získat kopii Vašich osobních údajů, přičemž první poskytnutí je bezplatné, za další poskytnutí pak můžeme požadovat přiměřenou úhradu administrativních nákladů, a sice ve výši 100 Kč.

**Právo na opravu** znamená, že nás kdykoliv můžete požádat o opravu či doplnění Vašich osobních údajů, pokud by byly nepřesné či neúplné.

**Právo na výmaz** znamená, že musíme vymazat Vaše osobní údaje pokud (i) již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (ii) zpracování je protiprávní, (iii) vznesete námítky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, (iv) ukládá nám to zákonná povinnost nebo (v) ve vztahu k osobním údajům, k jejichž zpracování jste udělil souhlas, tento souhlas odvoláte.

**Právo na omezení zpracování** znamená, že dokud nevyřešíme jakékoliv sporné otázky ohledně zpracování Vašich osobních údajů, nesmíme Vaše osobní údaje zpracovávat jinak než tak, že budeme mít pouze uloženy a případně je můžeme použít pouze s Vaším souhlasem nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků.

**Právo vznést námítku** znamená, že můžete vznést námítku proti zpracování Vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě plnění úkolů ve veřejném zájmu, při výkonu veřejné moci, pro účely přímého marketingu nebo z důvodu oprávněného zájmu, včetně profilování založeného na našem oprávněném zájmu. Pokud vznesete námítku proti zpracování pro účely přímého marketingu,

nebudou již Vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávány. V případě námitky proti zpracování, založeného na dalších důvodech, bude tato námitka vyhodnocena a následně Vám sdělíme, zda jsme jí vyhověli a Vaše údaje nebudeme nadále zpracovávat, nebo že námitka nebyla důvodná a zpracování bude pokračovat. Každopádně po dobu, než bude námitka vyřešena, bude zpracování omezeno.

**Právo na přenositelnost** znamená, že máte právo získat osobní údaje, které se Vás týkají a které jste nám poskytli na základě souhlasu nebo smlouvy, a které jsou zároveň zpracovávány automatizovaně, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo na to, aby byly tyto osobní údaje předány přímo jinému správci.

Pokud máte **připomínky** nebo **stížnost** týkající se ochrany osobních údajů nebo **dotaz** na osobu odpovědnou za ochranu dat v naší společnosti či **uplatňujete některé ze svých práv, kontaktujte prosím naši odpovědnou osobu** na e-mailové adrese [rezervace@chatabila.cz](mailto:rezervace@chatabila.cz) . Na vaše dotazy či připomínky odpovíme do jednoho měsíce.

Na naši činnost taktéž dohlíží **Úřad pro ochranu osobních údajů, u kterého můžete v případě Vaší nespokojenosti podat stížnost. Více se dozvíte na internetových stránkách úřadu ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).**

## **ZMĚNY ZÁSAD**

Naše Zásady mohou být čas od času změněny. Všechny změny zásad ochrany osobních údajů zveřejníme na našich webových stránkách a pokud se bude jednat o významné změny, budeme Vás informovat podrobněji (v případě některých služeb můžeme změny Zásad oznamovat e-mailem). Předchozí verze těchto Zásad pro Vás archivujeme, abyste k nim měli i v budoucnu přístup.

**Tyto Zásady jsou účinné od 25. 5. 2018**