

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ, UBYTOVACÍ A STORNO PODMÍNKY

## PENZION A APARTMÁN POHODA

Všeobecné obchodní, ubytovací a storno podmínky (dále jen Podmínky) Penzionu a Apartmánu Pohoda (dále jen Penzion) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Provozovatelem (Ubytovatelem) Penzionu a Objednavatelem, který ubytování či jinou službu, kterou Provozovatel poskytuje, objednává. Případně mezi Provozovatelem a Hostem, který objednanou službu čerpá.

Pokud se klient (Objednavatel či Host) rozhodne pro pobyt v Penzionu nebo Apartmánu Pohoda, budou se na veškeré smlouvy od okamžiku jejich uzavření, vztahovat tyto Všeobecné obchodní, ubytovací a storno podmínky. Ubytovaní hosté se dále řídí ubytovacím řádem penzionu a právním řádem České republiky.

Ubytovaný Host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování, je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit a dodržovat jeho ustanovení. Na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je uveřejněn na internetových stránkách Penzionu Pohoda.

### I. Základní vymezení pojmů a účastníků smluvního vztahu

- a) Provozovatelem a Ubytovatelem je firma Jiří Boháček, IČ: 44643888, se sídlem Podlesí 251, 357 03 Svatava (dále jen Provozovatel nebo Ubytovatel).
- b) Objednavatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která vstoupí v jednání s Provozovatelem za účelem uzavření smlouvy o ubytování (dále jen Objednavatel).
- c) Hostem je každá fyzická osoba, která objednanou službu čerpá a je nebo má být vedena v evidenční knize (dále jen Host).
- d) Zprostředkovatelem ubytování se chápá provozovatel ubytovacího portálu (dále jen Zprostředkovatel).
- e) Prostory vyhrazenými k ubytování jsou pokoje penzionu a apartmány.
- f) Společnými prostory se rozumí společné vnitřní prostory Penzionu, zejména společná místnost s kuchyňkou, chodby, jídelna, sauna, kolárna a venkovní prostory - zahrada, parkoviště, terasa, bazén.
- g) Ubytovacím zařízením se chápá celý objekt, tzn. prostory vyhrazené k ubytování v Penzionu i Apartmánu a společné prostory.

### II. Objednávka pobytu, vznik a podmínky smluvního vztahu

- a) Objednavatel, který má zájem se ubytovat, požádá o rezervaci pobytu. Rezervaci lze provést telefonicky, emailem, prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách, přes Zprostředkovatele (prodejní portály) nebo osobně. Náležitosti potřebné k vytvoření rezervace (uzavření smlouvy o ubytování) jsou: jméno a příjmení Hosta (případně obchodní jméno firmy), kontakt (telefon, e-mail) a termín pobytu nebo čerpání služeb. Předané osobní údaje Hosta uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije Provozovatel pouze pro uzavírání smluvního vztahu mezi Penzionem a Objednavatelem.

- b) Pokud Ubytovatel s rezervací souhlasí, zašle Objednavateli potvrzení. Potvrzením rezervace (telefonicky nebo emailem) se rezervace stává pro obě strany závaznou. Mezi Objednavatelem a Ubytovatelem vzniká od tohoto okamžiku smluvní vztah, v rámci kterého jsou obě strany vázány tímto dokumentem. Důkazem vzniku smluvního vztahu u rezervací provedených a potvrzených telefonicky, jsou údaje o Hostovi, které Ubytovatel při objednávce rezervace získal (jméno, příjmení, tel. číslo, popř. email, termín pobytu nebo čerpání služeb).
- c) Penzion se zavazuje zabezpečit Hostovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a Objednavatel se zavazuje zaplatit Ubytovateli smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny ubytované Hosty a osoby uvedené v požadavku na rezervaci, kterou klient podal a Ubytovatel potvrdil.
- d) Objednavatel nesmí ubytování či další objednanou službu bez předchozí domluvy přenechat k využití třetí osobě, resp. osobě, která není uvedena ve smlouvě jako host.
- e) Objednavatel nebo Host čerpající službu je povinen seznámit se před začátkem čerpání služby nebo nástupu na pobyt s těmito Podmínkami smlouvy a ubytovacím řádem, a je povinen zajistit, aby byly se všemi těmito podmínkami seznámeny i další osoby účastníci se na ubytování společně s ním. Hosté, jež nejsou vzhledem ke své rozumové či mravní vyspělosti schopni posoudit či pochopit podmínky smlouvy a navazujících ujednání, případně osoby mladší 18let musí být po celou dobu pobytu pod dohledem Hosta nebo Objednavatele, který na dodržování podmínek touto osobou dohlédne a jejich dodržení zajistí. Nástupem na pobyt Host případně Objednavatel rezervace stvrzuje, že jsou pro něj veškerá ujednání srozumitelná, případně, že mu byl význam ujednání a povinností dostatečně vysvětlen.
- f) Nemůže-li Ubytovatel z důvodu vyšší moci smlouvu dodržet, oznámí tuto skutečnost neprodleně Objednavateli nebo Hostovi a předloží mu návrh na změnu smlouvy. O vyšší moci mluvíme především v případě, kdy v plnění smlouvy brání Ubytovateli okolnosti, které jsou mimo jeho kontrolu, a které nemohl Ubytovatel předvídat a nemohl jim zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po něm rozumně požadovat (např. dlouhodobý výpadek dodávky energií, živelní událost, náhlá a neočekávaná porucha zařízení znemožňující pobyt, rozhodnutí orgánů veřejné moci, válečné nebezpečí, apod.) Host má v takovém případě právo odmítnout návrh na změnu smlouvy v určené lhůtě. V případě odmítnutí návrhu hostem má ubytovatel právo odstoupit od smlouvy. Ubytovatel není v tomto případě povinen hradit hostovi škodu, která mu v souvislosti se zásahem vyšší moci vznikla.

### **III. Cena ubytování, služeb, poplatků a jejich úhrada**

- a) Ceny ubytování a služeb poskytovaných Penzionem jsou upraveny aktuálním ceníkem uvedeným na webových stránkách: [www.penzion-pohoda.cz](http://www.penzion-pohoda.cz).
- b) V ceně ubytování není zahrnut poplatek z pobytu a další doplňkové služby. Sazba poplatku z pobytu je stanovena obecně závaznou vyhláškou obce a bude připočítána k ceně za ubytování.
- c) Penzion si vyhrazuje právo žádat zaplacení zálohové platby ve výši 50% -100% z celkové ceny objednaných služeb.

- d) Cena za ubytování zahrnuje možnost použití veškerého vybavení pokoje nebo apartmánu, společných prostor, lůžkoviny, spotřebu energií a vody, Wi-Fi, možnost použití venkovního vybavení a zahrady, závěrečný úklid.
- e) Cena za poskytnuté služby bude uhrazena na základě vystaveného dokladu (příjmový doklad, faktura). Cenu za ubytování platí hosté při příjezdu. Pokud je na pobyt vyžadována záloha nebo platba předem, je hrazena převodem na účet nebo přes platební bránu. Požadavek na platbu bankovním převodem u firemních pobytů je nutné domluvit při objednání rezervace.
- f) Platba je považována za uhrazenou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.
- g) V případě prodlení Objednavatele či Hosta s úhradou platby za poskytnuté služby, má Ubytovatel právo požadovat po Objednavateli vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.
- h) V případě, že jsou na účtu Objednavatele nebo Hosta blokovány ve prospěch Ubytovatele finanční prostředky, nebo pokud je Hostem případně Objednavatelem složena kauce, je Ubytovatel oprávněn použít je k úhradě všech neuhrazených pohledávek vzniklých během pobytu případně i po odjezdu hosta (např. nápoje, konzumaci, porušení zákazu kouření, smluvní pokutu, náhradu škody apod.)

#### **IV. Evidence a příjezd hosta**

- a) Ubytovatel (Provozovatel) ubytuje pouze hosty, kteří mají platnou rezervaci ubytování, a kteří se u ubytovatele řádně zaevidují.
- b) Hosté jsou povinni se nejpozději při příjezdu do Penzionu prokázat za účelem evidence platným občanským průkazem nebo cestovním pasem (popř. vízem). Předložený doklad totožnosti musí být platný nejméně do dne skončení pobytu. Ke zpracování osobních údajů hosta je provozovatel Penzionu oprávněn v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016. Konkrétní informace ke zpracování osobních údajů naleznete na našich webových stránkách.
- c) Pokud se host neprokáže řádným a platným dokladem totožnosti, je ubytovatel oprávněn ubytování hostů odmítnout. V tomto případě jsou účinky překážky na straně hosta a uplatňují se zveřejněné storno podmínky.
- d) Ubytování je povoleno pouze osobám, které nejsou postiženy infekčními chorobami, nejsou pod vlivem alkoholu nebo návykových látek. V takovém případě nemá odmítnutá osoba jakékoli právo na náhradu škody vzniklé v souvislosti s tím, že nebyl ubytován.
- e) Po řádném zaevidování recepce Hosta ubytuje a poskytne další informace k pobytu. Nástup na ubytování je možný vždy po předchozí domluvě, standardně v čase od 16:00 do 20:00 hod. Pokud se host ve stanoveném čase nedostaví, nebo předem nekontaktuje Penzion, bude pokoj uvolněn pro další zájemce.
- f) Ubytovatel předá Hostovi pokoj nebo apartmán bez závad. Host je povinen si stav pokoje/apartmánu přezkontrolovat a případné nedostatky okamžitě nahlásit. Od

okamžiku převzetí až do zpětného předání odpovídá za případné škody Host. Přechodná nefunkčnost, vady či opotřebenění zařízení, které nebrání ubytování, nezakládají právo hosta na práva z vadného plnění.

- g) Hosty bez předchozí potvrzené rezervace a hosty přijíždějící po 20:00 hod. není Provozovatel povinen ubytovat. Ubytování pak probíhá v následující den v čase určeném pro ubytování nebo po domluvě. Překážky ubytování (od původně sjednaného termínu) jsou v tomto případě na straně hosta.
- h) Pro hosty přijíždějící dříve než v 16:00 hod. nabízí ubytovatel po předchozí domluvě možnost samoobslužného check-inu. V takovém případě bude mít host klíče od pokoje připravené v trezoru. Po příjezdu k Penzionu, zavolá host na tel. číslo Ubytovatele, který mu sdělí kód od trezoru s klíči a předá potřebné instrukce. Zaevidování Hosta v takovém případě probíhá předem online nebo v čase určeném pro ubytování, případně v jiném čase po předchozí domluvě.
- i) Ubytovatel si vyhrazuje právo přiřadit Hostovi pokoj dle potřeb Penzionu (zejména dle navazujících rezervací), při zachování kvality a ceny pokoje původně potvrzeného.

## V. Pobyť

- a) Host je oprávněn užívat po dobu pobytu pokoj nebo apartmán i společné prostory, respektive od okamžiku řádné evidence do okamžiku, kdy je povinen se z pobytu odhlásit.
- b) Host je oprávněn parkovat vozidlo pouze na místě k tomu určeném a dle pokynu ubytovatele (na soukromém parkovišti Penzionu). Zaparkováním vozidla na místě k tomu určeném nepřibírá ubytovatel vozidlo do úschovy a nepřebírá za něj žádnou odpovědnost.
- c) V jednom pokoji či apartmánu je možné ubytovat pouze objednaný počet osob, odpovídající počtu lůžek, vyjma dětí do 3 let bez nároku na lůžko. Umožní-li host užívání pokoje či apartmánu více osobám, je ubytovatel oprávněn zrušit s okamžitou platností pobyt hosta a to v souladu se storno podmínkami a překážkou na straně hosta.
- d) Pokud je Penzionem předem povolený pobyt se zvířetem, je Host povinen dodržovat nastavená pravidla. Především není povolen volný pohyb zvířat a jejich venčení na zahradě. Vstup zvířat do jídelny během snídání je možný pouze po předchozí domluvě.
- e) Host bere na vědomí, že venkovní prostory jsou sdílené a společné pro všechny ubytované hosty.
- f) Každý ubytovaný host je povinen počínat si tak, aby svým jednáním nepřiměřeně nerušil ostatní hosty, a to v jakoukoliv denní hodinu. Dále je povinen dodržovat noční klid, a to v čase od 22:00 do 7:00.
- g) V objektu Penzionu se smí pohybovat pouze personál a řádně zaevidovaní hosté. Případné návštěvy hostů jsou možné pouze v jídelně nebo v prostorách zahrady, a to v čase od 11:00 do 20:00 hodin. Za jednání návštěvy odpovídá vždy Host, který je povinen zajistit, že bude návštěva seznámena s ubytovacími podmínkami. Návštěvy hostů nejsou oprávněny užívat ubytovací zařízení či vybavení.
- h) Host je povinen oznámit ubytovateli závady, poruchy a poškození vybavení či jiného zařízení neprodleně poté, co byly způsobeny nebo zjištěny.
- i) V objektu ubytování je zakázáno zejména pořádání večírků, vnášení kol a koloběžek.

- j) Ve všech vnitřních prostorách Penzionu i Apartmánu je přísně zakázáno kouřit, a to i elektronické či obdobné cigarety. V případě nedodržení účtuje ubytovatel částku 5.000 Kč. Kouření je povoleno pouze venku.
- k) V případě ztráty klíčů je host povinen neprodleně ztrátu nahlásit. V případě, že tak neučiní, nenese ubytovatel odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou. Za ztrátu klíčů je Hostu účtován poplatek ve výši 3.500 Kč.
- l) Hosté nejsou oprávněni přemísťovat žádný nábytek a zařízení a provádět jakékoli zásahy do elektrické sítě a zřízení umístěných na pokoji či na zahradě. Z bezpečnostních důvodů mohou hosté používat pouze certifikované elektrické spotřebiče, které slouží k jejich osobní hygieně (zejména vysoušeče vlasů, holicí strojky) a dále notebooky, tablety či obdobné drobné elektrické spotřebiče.
- m) Hosté jsou oprávněni využít zdarma bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím Wi-Fi. Za bezpečnost připojení ubytovatel neodpovídá.
- n) Hosté musejí při opuštění pokoj či Apartmán zabezpečit, zejména pak uzavřít vodovodní kohoutky, zajistit vypnutí spotřebičů, uzavřít okna, zavřít a zamknout dveře.

## **VI. Bezpečnost a odpovědnost za škody**

- a) Host je nejpozději při převzetí pokoje či Apartmánu povinen seznámit se s bezpečnostními pokyny, návody k obsluze, pravidly pro používání venkovního bazénu, grilu apod.
- b) Host, Objednavatel i třetí osoby, jejichž vstup do objektu Objednavatel či Host umožnil, odpovídají Provozovateli společně a nerozdílně za případné škody. Zejména pak za ztrátu a škodu způsobenou na vybavení, zařízení, či příslušenství pokojů a prostor, které host převzal nebo během pobytu užíval.
- c) Host případně další osoby hradí jím způsobenou škodu, pokud neprokáží, že ji nezavinily. Tento nárok Provozovatele se vztahuje i na škodu, která je zjištěna až po odjezdu hosta.
- d) Host je povinen osobně pečovat o svoje vlastnictví zejména pak před ztrátou, krádeží či zničením a není oprávněn přenášet výkon této odpovědnosti na Provozovatele. Host není oprávněn do objektu ubytování vnášet věci, které bezprostředně nesouvisí s výkonem pobytu krátkodobého ubytování. Za ztrátu či škodu na takto vnesených věcech ubytovatel neodpovídá.
- e) V celém ubytovacím objektu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.
- f) Hosté, jež jsou dětmi mladší osmi let, nesmějí z bezpečnostních důvodů zůstat v pokojích či v ostatních společných prostorech, zejména pak bazénu, sauně, zahradě bez dozoru dospělé osoby. Za případné škody způsobené dětmi nese plnou odpovědnost jejich zákonný zástupce nebo osoba, která se k takovému dozoru dočasně zavázala.
- g) Ubytovatel neodpovídá za škodu na odložených či vnesených věcech. Za ostatní odložené či zapomenuté věci hostů ubytovatel neručí. Ubytovatel nezodpovídá za poškození zdraví nebo majetku, které host svým jednáním způsobí sobě, Provozovateli nebo třetí osobě.
- h) V případě, že host porušuje ubytovací podmínky, má Ubytovatel právo ukončit pobyt Hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu bez nároku na kompenzaci.
- i) Pokud má Host během ubytování nějaká opodstatněná přání nebo stížnosti, může oslovit příslušný personál, který vyvine maximální snahu vyhovět Hostovu přání.

## VII. Ukončení pobytu a odjezd hosta

- a) Poslední den pobytu je host povinen uvolnit pokoj nejpozději do 10:000 hodin. Pokud pokoj nebude do této doby předán, je Ubytovatel oprávněn účtovat Hostu pokutu ve výši ceny ubytování za další den dle aktuálního ceníku. Zaplacení pokuty neopravňuje Hosta k dalšímu užívání ubytovacího objektu. V případě, že Host ve stanovenou dobu není v pokoji nebo Penzionu přítomen, vyhrazuje si Ubytovatel právo věci Hosta vyklidit a uložit na bezpečném místě tak, aby pokoj mohl být k dispozici pro další rezervace. Uvolnění se vztahuje i parkovací místo.
- b) Host je povinen předat pokoj a užívané prostory Ubytovateli zpět ve stejném stavu, v jakém jej obdržel včetně veškerého vybavení a zařízení s přihlédnutím k běžnému opotřebení a znečištění. Zjistí-li Ubytovatel po skončení ubytování Hosta vznik škody nebo nadměrného znečištění, je Host povinen škodu Ubytovateli v plné výši nahradit. Host odpovídá též za škody způsobené třetími osobami, kterým vědomě či nedbalostně (např. ponecháním klíčů bez dozoru) umožnil vstup do ubytovacího objektu.
- c) Při ukončení pobytu musí Host zabezpečit pokoj, Apartmán a užívané prostory (zavřít okna a vodovodní kohoutky, zamknout dveře). Klíče odevzdat nebo je vhodit do k tomu určené schránky na klíče.

## VIII. Storno pobytu a služeb

- a) Stornem se rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené rezervace pobytu.
- b) Klient má právo kdykoliv od uzavřené smlouvy odstoupit za níže uvedených podmínek. Toto odstoupení ze strany klienta (Hosta či Objednavatele) musí být provedeno pouze písemnou formou (e-mailem) a prokazatelně doručeno Ubytovateli.
- c) Stornuje-li Objednavatel či Host objednané a potvrzené služby (překážky na straně hosta), je povinen zaplatit Ubytovateli storno poplatky podle níže uvedených storno podmínek. Storno poplatky budou vypočítávány z celkové ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:

### STORNO PODMÍNKY PRO INDIVIDUÁLNÍ POBYTY

#### STORNO PODMÍNKY PRO REZERVACE V MĚSÍCÍCH ŘÍJEN - DUBEN (KROMĚ VÁNOC, SILVESTRA, VELIKONOC)

- 14 - 8 dny před nástupem činí storno poplatek 25% z celkové ceny pobytu.
- 7 - 0 den před nástupem činí storno poplatek 50% z celkové ceny pobytu.
- 2 - 0 den před nástupem činí storno poplatek 100% z celkové ceny pobytu.

#### STORNO PODMÍNKY PRO REZERVACE V MĚSÍCÍCH KVĚTEN - ZÁŘÍ, VELIKONOCE

- 30 - 15 dní před nástupem činí storno poplatek 50% z celkové ceny pobytu.
- 14 - 0 dní před nástupem činí storno poplatek 100% z celkové ceny pobytu.

#### STORNO PODMÍNKY PRO REZERVACE V OBDOBÍ VÁNOC A SILVESTRA OD 20. 12 DO 03.01.

- 60 - 31 dní před nástupem činí storno poplatek 25% z celkové ceny pobytu.
- 30 - 15 dní před nástupem činí storno poplatek 50% z celkové ceny pobytu.
- 14 - 0 dní před nástupem činí storno poplatek 100% z ceny pobytu.



## STORNO PODMÍNKY PRO SKUPINOVÉ POBYTY (OD 4 POKOJŮ NEBO 8 OSOB)

STORNOPODMÍNKY pro rezervace v měsících říjen – duben  
(kromě Vánoc, Silvestra, Velikonoc)

61 a více dní před nástupem činí storno poplatek 10% z celkové ceny pobytu.

60 - 31 dny před nástupem činí storno poplatek 25% z celkové ceny pobytu.

30 - 15 dní před nástupem činí storno poplatek 50% z celkové ceny pobytu.

14 - 0 den před nástupem činí storno poplatek 100% z celkové ceny pobytu.

STORNOPODMÍNKY pro rezervace v měsících květen -září, Velikonoce,  
Vánoce od 20. 12 do 03.01.

91 a více dní před nástupem činí storno poplatek 10% z celkové ceny pobytu.

90 -61 dní před nástupem činí storno poplatek 30% z celkové ceny pobytu.

60 -31 dní před nástupem činí storno poplatek 50% z celkové ceny pobytu.

30 - 0 dní před nástupem činí storno poplatek 100% z celkové ceny pobytu.

ZRUŠENÍ REZERVACE do 24 hodin od objednání je bez poplatku.

- d) Storno poplatky je Objednatel povinen Ubytovateli uhradit i v případě, že na pobyt nebyla požadována záloha nebo platba předem.
- e) Překážky na straně ubytovatele – vyšší moc  
Nemůže-li ubytovatel dodržet smlouvu z důvodu vyšší moci, oznámí klientovi neprodleně tuto skutečnost a předloží mu návrh na změnu smlouvy. O vyšší moc jde v případě, kdy v plnění smlouvy Ubytovateli brání okolnosti, které jsou mimo jeho kontrolu (např. dlouhodobé přerušení dodávek energií, rozhodnutí orgánů veřejné moci, válečné nebezpečí, stávka, blokáda, živelní událost, neočekávaná porucha důležitých zařízení např. plynového kotle, vodovodního potrubí apod.), které nemohl ubytovatel předvídat nebo kterým nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po něm rozumně požadovat. Host má v takovém případě právo odmítnout návrh na změnu smlouvy v určené lhůtě. V případě, že Host návrh odmítne, má Ubytovatel právo od smlouvy odstoupit. Pokud Host uhradil za pobyt zálohu, má právo na vrácení zaplacené částky. Ubytovatel není v tomto případě povinen hradit Hostovi škodu, která mu v souvislosti s odstoupením od smlouvy vznikla.

## IX. Reklamační podmínky

- a) Host je v den příjezdu, po převzetí pokoje, apartmánu nebo prostor objektu Penzionu povinen seznámit se s prostorem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 hodiny od převzetí ubytování oznámit Ubytovateli případnou vadu. Uplatnění reklamace tak probíhá na místě samém, což umožní její vyřízení a případné odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může Host provést osobně na recepci nebo telefonicky v případě, že není recepce otevřena.
- b) Práva z odpovědnosti za vady ubytování zaniknou, nebyla-li uplatněna do skončení pobytu, není-li pro jejich uplatnění stanovena v právních předpisech lhůta jiná.

- c) Host je při uplatňování práva z vadného plnění povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.
- d) Uplatní-li host právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je ubytovatel (nebo pověřená osoba) povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech bez zbytečného odkladu. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Do doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- e) Host je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí host umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby mohla být ověřena oprávněnost reklamace a aby bylo umožněno zjednání nápravy.
- f) V případech, kdy je reklamace posouzena jako opodstatněná, odstraní Ubytovatel bezplatně vadu, poskytne náhradní službu (např. výměnu pokoje, pokud je to možné) nebo poskytne přiměřenou slevu z ceny.
- g) O vadu ubytování či služeb s tím souvisejících se nejedná v případě přechodné nefunkčnosti, vady či opotřebení zařízení, které nebrání běžnému užívání.
- h) Host není oprávněn uplatňovat práva z vadného plnění u věcí či služeb, které jsou mu poskytovány zdarma.

## **X. Ochrana osobních údajů**

- a) Klient (Objednavatel a Host) bere na vědomí, že poskytnutím osobních údajů souhlasí s jejich zpracováním Ubytovatelem, který je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se Zákonem č. 101/2000 o ochraně osobních údajů zpracovávat a uchovávat veškeré informace a údaje, které Ubytovateli pro účely zpracování rezervace poskytl. Podrobně viz samostatný dokument Vnitřní směrnice provozovatele o zpracování osobních údajů.
- b) Objednáním a zaplacením pobytu klient vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení Ubytovatele na svou emailovou adresu. Tento souhlas je možné kdykoliv odvolat.

## **XI. Závěrečná ustanovení**

Tyto aktualizované Všeobecné obchodní, ubytovací a storno podmínky vstupují v platnost dne 1.1. 2024 a jsou nedílnou součástí objednávky služeb.