

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Předmětem Všeobecných smluvních podmínek je úprava objednání a přijetí nabídky ubytovacích služeb a úprava podmínek jejich realizace (dále jen „VSP“).
- 1.2. VSP tvoří nedílnou součást všech předsmulvních ujednání a uzavřených smluv týkajících se ubytovacích služeb poskytovaných v ubytovacím zařízení Apartmán na Vršku, Klenovice.
- 1.3. Pro účely těchto VSP bude ubytovací zařízení Apartmán na Vršku, Klenovice, jejichž provozovatel je Lenka Pokorná, IČO: 61323098, Klenovice 12, 38301 Klenovice, označován jako „ubytovatel“ a osoby poptávající či využívající ubytovacích služeb poskytovaných výše uvedeným provozovatelem budou dále označovány jako „objednatel“.
- 1.4. VSP upravují vzájemný smluvní vztah mezi ubytovatelem a objednatel, který ubytování v apartmánu jako ubytovatele nabízí a zajišťuje. Případně mezi ubytovatelem a hostem, který službu čerpá. VSP se stávají součástí předsmulvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi ubytovatelem či zprostředkovatelem a objednatel a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

2. Předsmulvních ujednání

- 2.1. Předsmulvních ujednání zahrnují objednání služeb a sjednávání jejich podmínek.
- 2.2. Objednávky služeb musejí být činěny v písemné formě a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich předmětem.
- 2.3. Sjednávání podmínek je komunikací mezi ubytovatelem a objednatel a není tudíž považováno za nabídku s dodatkem či odchylkou dle § 1731 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen jako „občanský zákoník“).

3. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

- 3.1. Ubytovatel nabízí ubytování zejména na internetových stránkách, formou obchodních sdělení, s jejichž zasíláním adresát (objednatel či host) vyslovil souhlas, prostřednictvím jím schválených zprostředkovatelů jakož i formou reklamních materiálů ubytovatele.
- 3.2. Objednatel si objedná služby v ubytovacím zařízení písemnou objednávkou nebo požadavkem na rezervaci, kterou podává ubytovacímu zařízení elektronickou poštou, přes rezervační rozhraní na internetových stránkách nebo telefonicky.
- 3.3. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou: jméno a příjmení, kontakt (telefon, e-mail), v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ, a termín čerpání služeb. Předané osobní údaje objednatle uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije ubytovací zařízení pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovacím zařízením a klientem. Předané osobní údaje budou zpracovány v souladu z čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

- 3.4. Doručením potvrzení rezervace od ubytovatele vzniká mezi ubytovatelem a objednatelem smluvní vztah, tedy smlouva o ubytování (dále jen „smlouva“). Do doby vzniku smlouvy je ubytovatel oprávněn jednostranně měnit podmínky (parametry) ubytování. Ubytovatel má právo smlouvu o ubytování neuzavřít, a to bez udání důvodu.
- 3.5. Smlouvu (podmínky ubytování) lze měnit pouze písemně. Změnu smlouvy není druhá strana povinna akceptovat.
- 3.6. Objednatel nesmí ubytování z jakéhokoli důvodu přenechat k využití třetí osobě, která není uvedena ve smlouvě jako host, nebylo-li ujednáno jinak.
- 3.7. Objednatel čerpající službu dle uzavřené smlouvy je povinen seznámit se s podmínkami smlouvy, se Všeobecnými smluvními podmínkami zařízení, s ubytovacím řádem zařízení jako i dalšími informacemi souvisejícími s ubytováním nejpozději na počátku čerpání služby a je povinen zajistit, aby byly s podmínkami smlouvy jakož i navazujícími ujednáními seznámeny i další osoby účastníci se na ubytování s ním společně, respektive osoby vedené v Ubytovací knize. 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 objednatele, případně hosta, který na dodržování podmínek takovou osobou dohlédne a jejich výkon zajistí.
- 3.8. Objednatel má právo být dostatečně a úplně informován ubytovacím zařízením o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně; na řádné poskytnutí jím objednaných, ubytovacím zařízením potvrzených (zálohově zaplacených) služeb; před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku nebo požadavek na rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. 9.3.
- 3.9. Objednatel je povinen úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky nebo požadavku na rezervaci; zaplatit ubytovacímu zařízení v požadovaném termínu zálohu a doplatek za pobyt nebo plnou cenu za pobyt dle konkrétních podmínek objednávky; respektovat předpisy ubytovacího zařízení jehož služby využívá a ubytovací řád; pečlivě si překontrolovat ubytovacím zařízením vystavené potvrzení pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti ubytovací zařízení neprodleně kontaktovat.
- 3.10. Ubytovatel je povinen poskytnout objednateli důležité informace k objednaným službám a potvrdit objednateli řádně objednané služby. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit objednateli v potvrzeném rozsahu a kvalitě. V případě odstoupení od potvrzené objednávky služeb nebo závazné rezervace ze strany objednatele vyplatit nejpozději do 30 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na služby. Avšak pokud vznikne nárok ubytovacího zařízení na stornovací poplatky, vyplatí objednateli rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky.

- 3.11. Nemůže-li ubytovatel dodržet smlouvu zcela či zčásti z důvodu vyšší moci, oznámí objednateli případně hostovi, bylo-li již započato s plněním, 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. rozhodnutí orgánů veřejné moci, válečné nebezpečí, stávka, blokáda, živelní událost apod.), které nemohl ubytovatel předvídat nebo kterým nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po něm rozumně požadovat. Objednatel má v takovém případě právo odmítnout návrh na změnu smlouvy v určené lhůtě. V případě odmítnutí návrhu objednatelem má ubytovatel právo odstoupit od smlouvy. Ubytovatel není v tomto případě povinen hradit hostovi škodu, která mu v souvislosti se zásahem vyšší moci vznikla.

4. Cena ubytování a služeb, poplatky

- 4.1. Ceny za ubytování jsou upraveny aktuálním ceníkem, který je uvedený na webových stránkách provozovatele ubytovacího zařízení.
- 4.2. V ceně za ubytování není zahrnut poplatek z pobytu a jiné služby. Sazba poplatku z pobytu je stanovena obecně závaznou vyhláškou příslušné obce a bude připočítána k ceně za ubytování.
- 4.3. Cena za ubytování zahrnuje zejména možnost použití veškerého vybavení apartmánu, kuchyně a spotřebičů, lůžkovin, dek, utěrek, ručníků a toaletního papíru, dále spotřebu vody a elektřiny, Wi-Fi, možnost použití venkovního společného posezení, zahrady a dřeva na oheň, parkování a závěrečný úklid.
- 4.4. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti rezervace jednostranně navýšit cenu ubytování, s výjimkou případů:
- dojde-li ke změně v rezervaci (zejména délky pobytu, změna počtu osob),
 - dojde-li ke změně právní úpravy, změně sazeb daně z přidané hodnoty nebo poplatku za rekreační pobyt.
- 4.5. Po vytvoření rezervace objednatelem zašle ubytovatel na e-mail objednatele potvrzení rezervace a zálohovou fakturu na pobyt ve výši 50 % z celkové ceny pobytu. Objednatel je povinen zálohovou platbu uhradit dle pokynů nejpozději do tří (3) kalendářních dnů po obdržení. Doplatek za pobyt je splatný nejpozději patnáct (15) dní před zahájením pobytu.
- 4.6. Pokud dojde k rezervaci ve lhůtě kratší než patnáct (15) dnů před termínem zahájení pobytu, je objednatel povinen uhradit platbu za pobyt do tří (3) pracovních dnů ode dne potvrzení rezervace a obdržení faktury za pobyt, a to v plné výši.

5. Evidence a příjezd hosta

- 5.1. Ubytovatel je oprávněn ubytovat pouze hosty, kteří mají platnou rezervaci ubytování a kteří se řádně u ubytovatele zaevidují. Samostatně se mohou ubytovat pouze osoby starší 18 let. Osoby mladší 18 let pouze v doprovodu dospělé osoby.

- 5.2. Objednatel /hosté jsou povinni za účelem evidence nejpozději při příjezdu předložit řádný a platný doklad totožnosti a vyplnit Ubytovací list. Za řádný doklad totožnosti je považován občanský průkaz nebo cestovní pas. Za platný doklad totožnosti je považován doklad, jehož platnost neuplyne dříve než do skončení pobytu.
- 5.3. Pokud se objednatel /host neprokáže řádným a platným dokladem totožnosti, je ubytovatel oprávněn ubytování hostů odmítnout s účinky překážky na straně hosta (storno).
- 5.4. Na základě potvrzené objednávky a řádné evidence je ubytovatel povinen ve sjednaný den počátku ubytování objednatel /hosta ubytovat v čase od 13:00 do 20:00 hod (dále jen „čas pro ubytování“). Po tuto dobu je ubytování pro hosta rezervováno, není-li písemně mezi ubytovatelem a objednatelem určeno jinak.
- 5.5. Hosty bez předchozí potvrzené rezervace není ubytovatel povinen ubytovat.
- 5.6. Ubytovatel předá objednateli /hostu apartmán ve stavu způsobilém pro řádné užívání včetně zařízení, vybavení a příslušenství. Host je povinen překontrolovat stav a množství, přičemž od okamžiku převzetí až do zpětného předání odpovídá za škodu na převzaté věci. Přechodná nefunkčnost, vady či opotřebení zařízení, které nebrání výkonu ubytování, nezakládají práva hosta na práva z vadného plnění.

6. Pobyt

- 6.1. Objednatel / host je oprávněn parkovat vozidlo v ubytovacím objektu pouze na místě k tomu určeném dle pokynu ubytovatele. Odstavením, respektive zaparkováním vozidla na místě k tomu určeném nepřibírá ubytovatel vozidlo do úschovy. Ubytovatel neprovozuje hlídané parkoviště.
- 6.2. Objednatel / host je oprávněn užívat apartmán jakož i společné prostory po dobu trvání sjednaného čerpání služby řádného smluvního vztahu, respektive od okamžiku řádné evidence až do okamžiku, kdy je povinen se odhlásit.
- 6.3. V apartmánu ubytuje ubytovatel nejvýše počet osob odpovídající počtu lůžek, vyjma dětí do 3 let bez nároku na lůžko. Umožní-li host užívání apartmánu více osobám, je ubytovatel oprávněn zrušit pobyt hosta, a to v souladu s podmínkami pro storno pobytu jakožto překážky na straně hosta.
- 6.4. Objednatel / host není do ubytovacího objektu oprávněn vnášet či vpouštět zvířata. Pobyt zvířete musí být ohlášen a odsouhlasen provozovatel ubytování před příjezdem. Zvíře nesmí užívat vybavení určené pro hosty (postele, sedačky, židle, deky apod.). Host je povinen po zvířeti uklízet exkrementy. Host odpovídá za veškeré škody na majetku způsobené zvířetem. Zvíře nesmí být ponecháno v objektu ani jeho okolí bez dozoru.
- 6.5. Každý ubytovaný host je povinen dodržovat noční klid, a to v čase od 22:00 do 6:00.

- 6.6. Pokud nebude objednatel /host pod vlivem alkoholu či omamných látek skýtat záruku dodržování ubytovacích podmínek, může mu být zamezen vstup do ubytovacího objektu, respektive může být z objektu vykázán do doby, než bude opět schopen tyto podmínky dodržovat, a to bez nároku na kompenzaci. Opakování této situace je důvodem k okamžitému odstoupení ubytovatele od smlouvy.
- 6.7. V ubytovacím objektu se bez dalšího smí pohybovat pouze personál ubytovatele a řádně evidovaní hosté. Návštěvy objednatel / hostů mohou být přijímány pouze se souhlasem ubytovatele, a to v čase od 8:00 do 20:00. Návštěvy hostů nejsou oprávněny užívat ubytovací zařízení či vybavení. Objednatel / host odpovídá za jednání své návštěvy a je povinen zajistit, že bude seznámena s ubytovacími podmínkami.
- 6.8. Objednatel / host je povinen oznámit ubytovateli závady, poruchy a poškození apartmánu či jiného zařízení neprodleně poté, co byly způsobeny nebo zjištěny.
- 6.9. V objektu ubytování je zakázáno zejména pořádání večírků, vnášení kol a koloběžek na apartmán.
- 6.10. Provozovatel učinil všechna opatření a splnil příslušná nařízení, aby zamezil vzniku nebezpečí úrazu nebo jakémukoli ohrožení zdraví ubytovaných hostů. Vzhledem k maximální snaze provozovatele zabránit vzniku výše uvedené situace, je každý host při nástupu na ubytování provozovatelem náležitě a dostatečně poučen, co stvrzuje přihlášením k ubytování a převzetím klíčů od apartmánu. Provozovatel při ubytování neposkytuje příslušné zdravotní či jiné pojištění. Provozovatel nenese zodpovědnost za újmu na zdraví ubytovaných hostů ani jím svěřených osob, která vznikla při běžném provozu zejména v souvislosti s nesprávným nebo neoprávněným používáním vybavení ubytovacího zařízení nebo neoprávněným vstupem do neveřejných prostor ubytovacího zařízení nebo porušením ustanovení platného ubytovacího řádu. Ubytování hosté jsou povinni neponechat jim svěřené osoby bez dozoru.
- 6.11. Ve všech vnitřních prostorách apartmánu je zakázáno kouřit, a to i elektronickou či obdobnou cigaretu. V případě nedodržení uvedeného zákazu je ubytovatel oprávněn uložit hostovi jednorázovou pokutu ve výši 2000,- Kč, při opakovaném porušení zákazu kouření ukončení smlouvy o ubytování bez nároku na vrácení částky. Kouření je povoleno pouze na místech k tomu určených.
- 6.12. V případě ztráty klíče je host povinen neprodleně ztrátu nahlásit. V případě, že tak neučiní, nenese ubytovatel odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou klíče. Za ztracený klíč je hostu účtován poplatek ve výši 200,- Kč.
- 6.13. Objednatel /host 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.

- 6.14. Objednatel /host jsou oprávněni využít zdarma bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím Wi-Fi, a to jak ve všech prostorách, tak i na zahradě. Za bezpečnost připojení ubytovatel neodpovídá.
- 6.15. Objednatel /host je povinen při každém opuštění apartmánu zhasnout všechna světla, vypnout všechny spotřebiče, uzavřít vodovodní uzávěry, zavřít okna (vyjma letních měsíců) a zavřít a zamknout vchodové dveře.

7. Bezpečnost a odpovědnost za škody

- 7.1. Objednatel /host je nejpozději při převzetí apartmánu povinen seznámit se s bezpečnostními pokyny, návody k obsluze, pravidly pro používání vybavení apartmánu.
- 7.2. Objednatel /host a případně další osoby, jejichž vstup objednatel či host do objektu ubytování umožnil, odpovídají ubytovateli společně a nerozdílně. Zejména pak za ztrátu a škodu způsobenou na ubytování vybavení, zařízení, či příslušenství apartmánu, které host převzal, případně jejichž převzatí se předpokládá.
- 7.3. Objednatel /host a případně další osoby hradí jím způsobenou škodu, pokud neprokáží, že ji nezavinily. Tento nárok ubytovatele se vztahuje i na škodu, která je zjištěna až po odjezdu hosta.
- 7.4. Objednatel / host je povinen osobně pečovat o svoje vlastnictví zejména pak před ztrátou, krádeží či zničením a není oprávněn přenášet výkon této odpovědnosti na ubytovatele. Objednatel / 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.
- 7.5. V prostorách ubytování je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Provozovatel ubytování je oprávněno informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování klienta, který porušil tento zákaz, a to bez náhrady.
- 7.6. V prostorách ubytování je přísný zákaz přechovávání zbraní, střeliva a nebezpečných látek. Provozovatel ubytování je oprávněno informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování klienta, který porušil tento zákaz, a to bez náhrady.
- 7.7. Hosté, jež jsou dětmi mladší patnácti let, nesmějí z bezpečnostních důvodů zůstat v apartmánu či v ostatních společných prostorech a na 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.

- 7.8. 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 objednatel /host způsobí sobě nebo třetí osobě.
- 7.9. V případě, že objednatel /host porušuje ubytovací podmínky, má ubytovatel právo ukončit pobyt hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu.

8. Odhlášení a odjezd hosta

- 8.1. Objednatel host užívá ubytovací objekt po dobu trvání sjednaného čerpání služby řádného smluvního vztahu, respektive od okamžiku řádné evidence až do okamžiku, kdy je povinen se odhlásit.
- 8.2. Nebylo-li s ubytovatelem písemně ujednáno jinak, musí se host řádně odhlásit nejpozději do 10:00 hod posledního dne sjednaného pobytu (dále jen „doba odhlášení“) a ve stejné době je povinen ubytovací objekt uvolnit a předat. Neučiní-li tak, je ubytovatel oprávněn účtovat hostu smluvní pokutu za neuvolnění ubytovacího objektu ve výši 1,25 hodnoty ceny za ubytování dle aktuálního ceníku, a to za každý započatý den a dále náhradu škody. Zaplacení smluvní pokuty neopravňuje hosta k dalšímu užívání ubytovacího objektu.
- 8.3. Objednatel /host je povinen předat apartmán ubytovateli zpět ve stejném stavu, v jakém jej obdržel včetně veškerého vybavení a zařízení s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Zjistí-li ubytovatel po skončení ubytování hosta vznik škody, je host povinen tuto škodu ubytovateli v plné výši nahradit, a to nejpozději při vyrovnaní účtu, jinak dle domluvy. Host odpovídá za škody způsobené třetími osobami, kterým vědomě či nedbalostně (např. ponecháním klíčů bez dozoru) umožnil vstup do ubytovacího objektu.
- 8.4. Při odhlášení z apartmánu musí objednatel /host zabezpečit apartmán jako při jeho opuštění, odevzdat klíče jakož i vrátit všechny ostatní věci, které mu byly zapůjčeny.

9. Storno

- 9.1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávkou ze strany objednatele nebo ubytovatele.
- 9.2. Objednatel pobytu je oprávněn zrušit objednávku pobytu (storno) a odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, je však povinen ubytovateli uhradit storno poplatky (pokud vzniknou). Zrušení pobytu (storno) je objednatel povinen uskutečnit pouze v písemné formě (respektive e-mailem) u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy.
- 9.3. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit ubytovateli storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace:
- a) 0 % z celkové částky pobytu – při odstoupení od smlouvy 30 a více dnů před zahájením sjednaného pobytu.
 - b) 50 % z celkové částky pobytu – při odstoupení od smlouvy 15 a více dnů před zahájením sjednaného pobytu.

- c) 75 % z celkové částky pobytu – při odstoupení od smlouvy 8 a více dnů před zahájením sjednaného pobytu.
 - d) 100 % z celkové částky pobytu – při odstoupení od smlouvy 7 a méně dnů před zahájením sjednaného pobytu.
 - e) 100 % z celkové částky pobytu – při nedostavení se k pobytu ve sjednaném termínu.
- 9.4. Překážky na straně hosta. Ubytovatel je oprávněn účtovat 100 % ceny pobytu.
- 9.5. Překážky na straně ubytovatele – vyšší moc. Nemůže-li ubytovatel dodržet smlouvu zcela či zčásti z důvodu vyšší moci, oznámí hostovi neprodleně tuto skutečnost a předloží mu návrh na změnu smlouvy. O vyšší moc jde v případě, kdy v plnění smlouvy ubytovatel brání okolnosti, které jsou mimo jeho kontrolu (např. rozhodnutí orgánů veřejné moci, válečné nebezpečí, stávka, blokáda, živelní událost, závažné závady provozuschopnosti či závažná poničení apartmánu 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 odmítnutí návrhu hostem má ubytovatel právo odstoupit od smlouvy. Objednatel má právo na vrácení ubytovateli zaplacených částek, a to do doby odstoupení. Ubytovatel není v tomto případě povinen hradit hostovi škodu, která mu v souvislosti se zásahem vyšší moci vznikla.

10. Reklamační podmínky, práva z vadného plnění pobytu

- 10.1. Objednatel /host je při příjezdu povinen seznámit se s prostorem vyhrazeným k ubytování a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 hodiny od převzetí ubytování oznámit ubytovateli případnou vadu, a to označením vady nebo oznámením, jak se vada projevuje. 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 buď ústně, nebo písemně u ubytovatele.
- 10.2. Práva z odpovědnosti za vady ubytování poskytnutých služeb na základě ubytovací smlouvy o ubytování zaniknou, nebyla-li uplatněna do skončení pobytu, není-li pro jejich uplatnění stanovena v právních předpisech lhůta jiná.
- 10.3. Objednatel /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, stejnopis objednávky, fakturu apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.
- 10.4. Uplatní-li objednatel /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.

- 10.5. Objednatel /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 oprávněnosti reklamace a aby bylo umožněno zjednání nápravy.
- 10.6. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak ubytovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo hosta, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s ubytovatelem, od smlouvy odstoupit, musí však ubytovateli nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud jí nemohl zabránit.
- 10.7. Vadou ubytování či služeb s tím souvisejících není zejména přechodná nefunkčnost, vady či opotřebení zařízení, které nebrání běžnému užívání. Host není oprávněn uplatňovat práva z vadného plnění z věcí či služeb, které jsou mu poskytovány zdarma.

11. Informace pro spotřebitele

- 11.1. Ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům v souladu s § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) následující informace:
 - a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: Apartmán na Vršku, Lenka Pokorná, IČO: 61323098 , se sídlem Klenovice 12, 383 01 Klenovice.
 - b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
 - c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v potvrzení rezervace,
 - d) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
 - e) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: host v pozici spotřebitele má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě, že dojde mezi ubytovatelem a hostem v pozici spotřebitele ke vzniku spotřebitelského sporu plynoucího ze smlouvy o ubytování, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu u:
Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz / Web: 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;

f) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;

g) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzení rezervace: Česká republika;

h) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

12. Ochrana osobních údajů

- 12.1. Ubytovatel je správcem osobních údajů hosta ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 96/46/ES (dále jako „nařízení“) a zavazuje se při správě osobních údajů hosta postupovat v souladu s tímto nařízením. Ubytovatel hosta ve smyslu čl. 13 nařízení před rezervací ubytování (před uzavřením smlouvy o ubytování) informuje o zpracování osobních údajů hosta. Veškeré osobní údaje hosta, k jejichž zpracování a předávání je v souladu s nařízením vyžadován souhlas, zpracovává ubytovatel pouze na základě tohoto souhlasu.

13. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

14. Účinnost podmínek

Tyto ubytovací podmínky vstupují v účinnost dne 01.01.2024