

# Všeobecné obchodní podmínky

## Všeobecná ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro postup při uzavírání smlouvy o ubytování a upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „klient“) a provozovatelem pensionu Florian provozovaný Alenou Boháčovou, IČ 16826507, se sídlem Frymburk č. 251, PSČ 38279, ŽL vydaný OŽÚ Český Krumlov, ev. č. 330200-16984-00 (dále jen „ubytovatel“). Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí těmito VOP, příslušnou smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem.

## Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování

1.1. Klient prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele [www.florian-frymburk.cz](http://www.florian-frymburk.cz), či e-mailem nebo jiným způsobem zasílá ubytovateli poptávku po ubytování a službách (dále jen „objednávka“). Odesláním objednávky ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, přičemž s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování.

1.2. Ubytovatel po obdržení klientovy objednávky zašle klientovi e-mailové potvrzení přijetí objednávky, kde uvede závaznou kalkulaci ceny ubytování a služeb, platební podmínky a pokyny k platbě zálohy (tří a více denní pobyt - 50% ceny za ubytování, jedno a dvoudenní pobyty – 100% ceny za ubytování).

1.3. Klient v případě akceptace doručené rezervace ubytovatele je povinen platbu uhradit způsobem a za podmínek dle platebních podmínek uvedených v rezervaci. Neuhradí-li klient ubytovateli zálohu ve lhůtě vymezené v platebních podmínkách, platí, že klient podmínky rezervace neakceptoval a smlouva o ubytování nebyla uzavřena.

1.4. Okamžikem úhrady zálohy dle rezervace se rezervace ubytování a služeb stává ubytovatelem za potvrzenou a ubytovatel zasílá klientovi e-mailové potvrzení rezervace ubytování a služeb uvedených v rezervaci.

1.5. Vyskytnou-li se v rezervaci chyby v psaní či počítání nebo jiné chybné údaje nebo nesrovnalosti, ubytovatel si vyhrazuje právo opravy těchto chyb, které provede sám nebo na základě písemného požadavku klienta.

## Cena

2.1. Cena ubytování uvedená v rezervaci je cena za příslušný pokoj a počet osob uvedených v rezervaci. Celkovou cenou ubytování a služeb je cena uvedená v rezervaci jako celková cena včetně daní a poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt.

2.2. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti rezervace jednostranně navýšit celkovou cenu s výjimkou případů :

- dojde-li ke změně v rezervaci (např. změna pokojů, počtu osob atp.),
- dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty a nebo poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, nebo
- kdy doba od odeslání rezervace do nástupu na ubytování přesahuje čtyři měsíce a v průběhu tohoto období dojde ke zvýšení cen ubytování a nebo služeb ubytovatele.

Ceny ubytování a služeb ubytovatele jsou uvedeny v ceníku na našich webových stránkách.

### **Změny v rezervaci**

3.1. V případě nemožnosti poskytnout klientovi objednanou a zaplacenou službu v rozsahu a kvalitě odpovídající dohodnutým podmínkám, je ubytovatel povinen vrátit klientovi plnění uhrazené klientem na takovouto službu. V případě, že však ubytovatel poskytne klientovi s jeho souhlasem náhradní službu stejného nebo vyššího rozsahu a nebo kvality, považuje se takové náhradní plnění ubytovatele za poskytnutí původně dohodnuté služby, a klient tak nemá jakékoli další nároky vůči ubytovateli z titulu neposkytnutí původně objednané a uhrazené služby.

3.2. V případě, že si klient objednal jednolůžkový pokoj nebo menší apartmán a byla mu potvrzena rezervace, bude mu účtována cena ubytování dle rezervace i v případě, že mu bude poskytnut pokoj nebo apartmán větší.

3.3. Ubytovatel neodpovídá za změny vyvolané z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodů rozhodnutí orgánů veřejné moci, vzniku mimořádných okolností nebo událostí, které nemohl ubytovatel předvídat nebo kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.

3.4. Klient, který udělá rezervaci nesmí bez předchozí domluvy rezervaci namísto sebe předat k čerpání jiné osobě, nebo rezervaci rozdělit na několik osob, které se budou během rezervace v pokoji střídat a nebo bude v pokoji zjištěn větší počet osob než je uvedeno v potvrzené rezervaci. V takovém případě je ubytovatel oprávněn klientovi rezervaci zrušit, přičemž klient ztrácí nárok na poskytnutí ubytování a služeb dle rezervace s následky dle odst. 4.5 těchto VOP.

### **Zrušení rezervace a storno-poplatek**

4.1. Smluvní strany se dohodly, že klient má právo kdykoli před nástupem na ubytování smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby nebo odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele. Klient je však povinen uhradit ubytovateli storno-poplatek.

4.2. Při zrušení pobytu ze strany klienta účtuje ubytovatel storno-poplatky, které jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny uvedené v rezervaci v závislosti na počtu dnů zbývajících do zahájení pobytu

- do 30. dne před příjezdem bez storno-poplatku, ubytovatel účtuje administrativní poplatek ve výši 500,- Kč,
- od 30. do 8. dne přede dnem nástupu na ubytování činí storno-poplatek 50% ceny pobytu,
- od 7. dne do dne nástupu na ubytování 100% celkové ceny pobytu
- po nástupu na ubytování (pozdní nebo předčasný odjezd) 100% ceny uvedené v rezervaci
- Pokud z vážných důvodů nemůžete přijet na vámi objednaný termín, je možné domluvit jiný náhradní termín. Pak je záloha nebo její část (ztráta neobsazení pokojů) použita na tuto rezervaci.

4.3. Výpověď i odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeny druhé straně. Smlouva o ubytování je zrušena dnem, kdy písemná výpověď nebo odstoupení byly druhé straně doručeny.

4.4. Při určení počtu dní zbývajících do dne nástupu na ubytování pro účely výpočtu výše storno-poplatku se do tohoto počtu dní započítává i den, kdy došlo k doručení písemné výpovědi, nezapočítává se však do něj den nástupu na ubytování.

4.5. V případě, že se klient v den nástupu na ubytování nedostaví k ubytování a nebo nevyčerpá rezervovaný počet dnů ubytování, nemá klient nárok na jakoukoli finanční náhradu a ubytovateli vzniká nárok na uhrazení 100% celkové ceny ubytování a služeb uvedené v rezervaci.

4.6. Po účinné výpovědi nebo odstoupení od smlouvy je ubytovatel povinen klientovi vrátit veškerá plnění, která od něho přijal po započtení storno-poplatku, nebyla-li celková výše plnění uhrazená klientem v souladu s těmito VOP vyčerpána, a to do 14 dnů od jejich doručení. V případě, že přijaté plnění od klienta nepostačuje k úhradě storno-poplatku, je klient povinen bez zbytečného odkladu po účinném zániku smlouvy poukázat dlužnou částku na bankovní účet ubytovatele.

4.7. Ubytovatel je oprávněn vyloučit z pokračování pobytu klienta, který v době pobytu poruší zákonné předpisy ČR, nerespektuje ubytovací řád, odmítá se řídit oprávněnými požadavky a pokyny provozovatele, poškozují majetek v ubytovacím zařízení a svým chováním omezuje práva provozovatele. Přičemž klientovi zaniká nárok na náhradu za nevyužité služby.

## **Práva a povinnosti klienta**

5.1. Základními právy klienta jsou především:

- právo na poskytnutí objednaného a zaplaceného ubytování a služeb v rozsahu a za podmínek dle rezervace.

- právo na poskytnutí informací týkajících se ubytování a služeb nabízených a poskytovaných ubytovatelem.
- právo kdykoli vypovědět bez výpovědní doby smlouvu nebo od smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele nebo zrušit čerpání objednané služby za podmínek uvedených v těchto VOP.
- právo písemně oznámit ubytovateli, že se namísto něho zúčastní ubytování a nebo čerpání služeb uvedených v rezervaci jiná osoba za podmínky, že v takovémto oznámení bude současně prohlášení této osoby, že souhlasí s ubytováním službami a jejich cenou uvedenými v rezervaci a že splňuje veškeré podmínky k účasti na ubytování a čerpání služeb, jsou-li vyžadovány. Pobyt nelze rozdělit mezi více nových klientů po dnech, ale pouze na jednoho nového klienta ve stejné délce rezervace. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení celkové ceny uvedené v rezervaci a administrativních či jiných nákladů, které ubytovateli vzniknou v souvislosti se změnou klienta.
- právo na reklamaci chybně nebo nekvalitně poskytnutého ubytování či služeb a jejich vyřízení v souladu s těmito VOP.
- právo na ochranu osobních údajů a jejich dat týkajících se klienta a spolucestujících osob.

## 5.2. Základní povinnosti klienta jsou zejména:

- povinnost úplně a pravdivě vyplnit objednávku a předložit při nástupu na ubytování potřebné doklady k identifikaci klienta a spolucestujících osob (platný občanský průkaz, platný cestovní pas) a případně bez zbytečného odkladu oznámit změnu těchto údajů.
- uhradit při registraci k ubytování vratnou kauci ve výši dle ubytovacího řádu.
- povinnost nahlásit ubytovateli případnou účast cizích státních příslušníků.
- povinnost nahlásit ubytovateli změnu počtu osob užívajících objekt a v případě souhlasu ubytovatele s touto změnou, zapsat je do knihy ubytovaných na recepci ubytovatele a uhradit za takto uvedené osoby cenu ubytování dle ceníku ubytovatele. V případě překročení maximálního povoleného počtu osob pro daný pokoj a nebo porušení povinnosti nahlásit osoby neuvedené v rezervaci a užívající pokoj, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení a klienta, osoby ho provázející a další osoby z ubytování či čerpání služeb vykázat, přičemž tím se ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování a nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a nebo služeb.
- povinnost při příjezdu uhradit ubytovateli celkovou cenu ubytování a služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými v rezervaci a v souladu s těmito VOP a prokázat její zaplacení na základě výzvy ubytovatele.
- povinnost uhradit ubytovateli storno-poplatek v případech uvedených v těchto VOP.
- povinnost řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele, ubytovacími a jinými provozními řády ubytovatele vydanými pro čerpání a poskytování ubytování a služeb v pensionu

Florian Frymburk a chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali čerpání ubytování jiných klientů ubytovatele.

- povinnost uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám a nebo osoby ho provázející či jiné osoby, kterým zaviněně umožnil přístup k majetku ubytovatele.
- povinnost při objednávce uvést, že poptává pokoj, kde je ubytování možné s domácím zvířetem a jejich případný počet. V případě, že tak klient neučiní, je ubytovatel z důvodu, že pro ubytování klientů s domácími zvířaty je určen pouze omezený počet pokojů, respektive v některých pokojích není ubytování s domácími zvířaty vůbec povoleno a nebude-li možné klientovi z důvodu vyčerpání kapacit poskytnout takovýto pokoj, oprávněně odmítnou klienta ubytovat a od smlouvy odstoupit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a služeb, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

### **Reklamační řízení**

6.1. Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu či klientovi poskytnout slevu. Reklamaci je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

6.2. Informace o mimosoudním řešení sporů – Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) mezi provozovatelem a klientem vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/>.

### **Ostatní ustanovení**

7.1. Ubytování klienta je v den nástupu možné nejdříve od 15.00 hod. V poslední den ubytování je klient povinen vyklizený pokoj předat do 10.00 hod. V případě prodlení s vyklizením pokoje, je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi za každou započatou hodinu smluvní pokutu ve výši 500,- Kč.

7.2. Nabude-li ubytovatel důvodné podezření, že klient užívá pokoj v rozporu s podmínkami rezervace či v rozporu s ubytovacími nebo provozními řády ubytovatele, je ubytovatel oprávněn vstoupit do pokoje a vykonat kontrolu jeho užívání.

7.3. Klient se zavazuje ubytovateli při nástupu na ubytování uhradit v hotovosti vratnou kauci ve výši stanovené v ubytovacím řádu. Sjednává se, že kauce slouží jako záloha na

úhradu ztracených, rozbitých či poškozených částí inventáře, ztrátu klíčů či další škody na majetku ubytovatele a nebo nedoplatky za ubytování. Kauce může být snížena ubytovatelem i v případě hrubého porušení ubytovacího řádu např. porušení zákazu kouření v objektu, škody či znečištění způsobené domácími zvířaty. V případě škody přesahující výši kauce je klient povinen uhradit vzniklou škodu v plné výši. Nevyčerpaná kauce bude klientovi vrácena při ukončení pobytu na recepci ubytovatele stejným způsobem, jakým byla vybrána.

7.4. Žádná parkovací plocha pensionu Florian včetně garáže, není hlídaným parkovištěm nebo hlídanou garáží a ubytovatel ani neposkytuje jakýkoli dohled nad zaparkovanými vozidly nebo uschovanými věcmi v garáži.

7.5. Zaškrtnutím pole „Souhlasím s dokumenty“ klient potvrzuje :

- že veškeré osobní údaje uvedené v rezervačním formuláři jsou pravdivé a správné a že se seznámil s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici na webové stránce [www.florian-frymburk.cz](http://www.florian-frymburk.cz) a
- uděluje souhlas se zpracováním jeho osobních údajů ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů ubytovatelem jako správcem
- uděluje souhlas s VOP

7.6. Pokud jakékoli jednotlivé ustanovení těchto VOP bude shledáno jako neplatné, nebude to mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení těchto VOP.

7.7. Tyto VOP nabývají účinnost dne 1. 5. 2018