

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO UBYTOVÁNÍ V HOTELU A NA CHATÁCH



**Sněžník, a.s.**

se sídlem Velká Morava 79, 561 69 Králíky

IČO: 26979136

společnost je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného u Krajského soudu v Hradci Králové,  
značka B 2886

Kontaktní údaje:

Tel: +420 469 771 771

Email: [rezervace@dolnimorava.cz](mailto:rezervace@dolnimorava.cz)

(dále také „Ubytovatel“)

## 1. PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY O UBYTOVÁNÍ – účinnost vázána na úhradu zálohy

1.1 Ubytovatel poskytuje v rámci svého podnikání ubytování ve Wellness Hotelu Vista\*\*\*\*, Penzionu Terežka, na chatě U Slona, na chatě Marcelka a chatě Slaměnka, vše v obci Dolní Morava. Ubytování se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování (dále také „smlouva“) uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) se pod pojmem „smluvní strany“ rozumí Ubytovatel na straně jedné, a fyzická osoba, která je spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku, jako Ubytovaný na straně druhé. Na základě smlouvy Ubytovatel poskytuje Ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu, jakož i další Ubytovaným objednané služby spojené s ubytováním (dále také „služby“) a/nebo jiné služby ze svého sortimentu (dále jen „další služby“). Ubytovaný se na základě smlouvy zavazuje zaplatit Ubytovateli řádně a včas za ubytování a služby cenu sjednanou v rámci smlouvy o ubytování, resp. za další služby cenu dohodnutou před čerpáním této služby Ubytovaným, resp. dle aktuálního ceníku Ubytovatele. Ubytovaný se dále zavazuje dodržovat veškerá další ujednání a povinnosti v souladu s touto smlouvou, ubytovacím řádem příslušného zařízení a VOP Ubytovatele a s občanským zákoníkem.

1.2 Smlouva o ubytování je uzavírána prostřednictvím prostředků komunikace na dálku způsobu dle čl. 2 VOP, bez současné fyzické přítomnosti Ubytovaného (pokud není mezi smluvními stranami sjednáno jinak). Smlouva nabývá platnosti uzavřením; účinnosti, tj. vyvolání právních následků pro obě smluvní strany, nabývá až připsáním zálohy na bankovní účet Ubytovatele ve lhůtě sdělené Ubytovatelem v Potvrzení rezervace.

1.3 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou jsou upravena těmito VOP, popř. právními předpisy. Stanoví-li smlouva něco jiného než VOP, použije se smlouva. VOP, včetně ubytovacího řádu, jsou dostupné na webových stránkách Ubytovatele [www.dolnimorava.cz](http://www.dolnimorava.cz) a tvoří nedílnou součást smlouvy. Uzavřením smlouvy Ubytovaný potvrzuje, že se náležitě seznámil se všemi ustanoveními těchto VOP, vč. podmínek zrušení rezervace a storna, včetně ubytovacího řádu Ubytovatele a že jim rozumí.

1.4 Ceny ubytování jsou uvedeny pouze v rámci nabídky akčních pobytů na webových stránkách Ubytovatele [www.dolnimorava.cz](http://www.dolnimorava.cz) (dále jen „webové stránky“). V případě online poptávky rezervace na webových stránkách bude konečná cena ubytování a služeb Ubytovanému sdělena před Potvrzením rezervace dle metodiky v čl. 2 VOP, tj. před uzavřením smlouvy. V případě některých druhů akčních pobytů bude konečná cena ubytování a služeb Ubytovanému sdělena e-mailem na základě individuální kalkulace připravené

rezervačním oddělením na základě poptávky Ubytovaného, tj. před uzavřením smlouvy. Konečná cena vždy obsahuje veškeré daně a poplatky, s výjimkou poplatku z pobytu ve výši dle platné vyhlášky obce Dolní Morava.

Ceny dalších služeb jsou uvedeny na webových stránkách Ubytovatele.

1.5 Pokud Ubytovaný hrubě poruší povinnosti vyplývající ze smlouvy, občanského zákoníku, VOP a / nebo ubytovacího řádu Ubytovatele či dobré mravy (například hrubým, nad míru přiměřenou poměrům hlučným nebo pohoršujícím chováním v prostorách Ubytovatele), je Ubytovatel oprávněn smlouvu před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li Ubytovaný na své pochybení ze strany Ubytovatele upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku, a i přes toto upozornění se takového porušení opětovně dopustil.

## 2. REZERVACE A UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1 Rezervaci ubytování je možné provést těmito způsoby:

2.1.1 Prostřednictvím hotelového rezervačního systému dostupného na webových stránkách [www.hotel-dolnimorava.cz](http://www.hotel-dolnimorava.cz) kde vyplní podstatné náležitosti smlouvy (příjezd, odjezd, počet osob, typ pokoje, služby atd.); před odesláním rezervace musí Ubytovaný zaškrtnutím příslušného políčka rezervačního formuláře potvrdit skutečnost, že se seznámil s obsahem těchto VOP a se storno podmínkami ve VOP obsažených a s povinností platby zálohy. Bez tohoto potvrzení nebude umožněno dokončení rezervace. Smlouva je uzavřena stisknutím tlačítka „Rezervovat“. Bez zbytečného odkladu poté zašle Ubytovatel e-mailem Ubytovanému Potvrzení rezervace, vč. lhůty a pokynů k platbě zálohy. Ubytovatel uvádí zcela orientačně, že lhůta činí zpravidla 3 až 7 dní. **Řádnou a včasnou úhradou zálohy na bankovní účet Ubytovatele nabývá smlouva účinnosti; v opačném případě smlouva automaticky bez dalšího pozbývá marným uplynutím lhůty platnosti a k rezervaci se nepřihlíží.**

2.1.2 Emailem na adrese [rezervace@dolnimorava.cz](mailto:rezervace@dolnimorava.cz), na základě poptávky Ubytovaného mu bude rezervačním oddělením zpracována konkrétní nabídka a zaslána mu k akceptaci; spolu s nabídkou budou Ubytovanému zaslány tyto VOP v PDF (součástí VOP jsou také Informace o nakládání s osobními údaji a storno podmínky), s nimiž Ubytovaný akceptací nabídky vyjadřuje souhlas. Akceptací se rozumí včasný souhlas Ubytovaného e-mailem (lhůtu stanovuje nabídka Ubytovatele), popř. jiné jednání Ubytovaného, z něhož lze souhlas dovodit. Akceptací je smlouva uzavřena. Bez zbytečného odkladu po akceptaci Ubytovaného zašle Ubytovatel e-mailem Potvrzení rezervace, vč. lhůty a pokynů k platbě zálohy. Ubytovatel uvádí zcela orientačně, že lhůta činí zpravidla 3 až 7 dní. **Řádnou a včasnou úhradou zálohy na bankovní účet Ubytovatele nabývá smlouva účinnosti; v opačném případě smlouva automaticky bez dalšího pozbývá marným uplynutím lhůty platnosti a k rezervaci se nepřihlíží.**

2.1.3 Telefonicky s následným zasláním nabídky Ubytovatele k potvrzení Ubytovaným e-mailem na Ubytovaným uvedenou e-mailovou adresu. Čl. 2.1.2. se na proces uzavírání smlouvy poté použije obdobně.

2.2 Odkládací podmínkou účinnosti smlouvy o ubytování je zaplacení zálohy ve výši 50 % ceny pobytu vč. DPH na bankovní účet Ubytovatele. Zálohu je Ubytovaný povinen uhradit na základě zálohové faktury vystavené Ubytovatelem, jenž je přílohou Potvrzení rezervace, ve lhůtě a dle podmínek v ní uvedených. Zálohová faktura bude doručena Ubytovanému na jím uvedenou emailovou adresu.

2.3 Záloha je ve výsledném vyúčtování/daňovém dokladu dále nedělitelná a nepřevoditelná na třetí osobu. Daňový doklad bude vystaven na údaje Ubytovaného stejné jako jsou uvedeny v zálohové faktuře. Prosíme tedy věnujte zvýšenou pozornost přesnému uvedení fakturačních údajů již v procesu rezervace a uzavírání smlouvy. Ke změnám uskutečněným po potvrzení rezervace nebude brán zřetel.

2.4 V případě bezhotovostních plateb se zaplacením rozumí vždy okamžik připsání příslušné částky na bankovní konto Ubytovatele.

2.5 Ubytovaný je oprávněn zaplatit namísto zálohy (nad její rámec) též celou cenu ubytování, služeb a dalších

objednaných služeb; storno podmínky jsou však identické, jako by šlo o zálohu.

### 3. PLATBA ZA POSKYTNUTÉ UBYTOVÁNÍ, SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

3.1 Za ubytování a služby či Ubytováním objednané a Ubytovatelem poskytnuté další služby je Ubytováný povinen uhradit sjednanou cenu ubytování, služeb, resp. u dalších služeb cenu v souladu s platným ceníkem v okamžiku jejich čerpání, nejpozději však v den ukončení pobytu, a to **před opuštěním ubytovacího prostoru**, na základě předložení účtu, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany Ubytovaneého.

3.2 Možnosti úhrady ceny ubytování, služeb a dalších služeb:

- **50 % předplatbou** – zatížení platební karty. Z platební karty Ubytovaneého bude stržena záloha 50% ceny dle smlouvy vč. DPH v den provedení akceptace, tj. uzavření smlouvy. Zbytek uhradí Ubytováný na hotelové recepci dle čl. 3.1.

- **Bankovním převodem.** Výši zálohy Ubytováný převede na bankovní účet Ubytovatele v Potvrzení rezervace. K identifikaci platby je nutné uvést do poznámky jméno hosta a číslo rezervace jako variabilní symbol.

- **Benefitními kartami BENEFIT-PLUS, SODEXO, FKSP:** Platí pouze pro přímé rezervace u Ubytovatele dle čl. 2.1.tzn. nevztahuje se na uskutečněné nákupy pomocí jiných portálů (např. booking) či nákupy akčních pobytů. V případě nezaplacené zálohy s garancí pobytu kreditní kartou jsou případné storno poplatky inkasovány na kreditní kartě.

- **Voucherem/dárkovým ubytovacím poukazem** vystaveným Ubytovatelem s platnými náležitostmi potřebnými pro jeho identifikaci Ubytovatelem. Pro uplatnění voucheru /dárkového ubytovacího poukazu platí podmínky při jeho nákupu, zejm. časové omezení. Objednání k čerpání je možné e-mailem či telefonicky, přičemž body 2.1.2 a 2.1.3 platí pro zaslání VOP a Potvrzení rezervace obdobně, a to s výjimkou povinnosti hradit zálohu, pokud je nižší než hodnota voucheru.

3.3 V případě dojde-li individuální dohodou smluvních stran k přesunutí zálohy z předchozího ubytování Ubytovaneého na novou smlouvu, nevzniká nárok na vrácení částky dle výše uvedených storno podmínek. Přesunutou zálohu k čerpání je nutné využít do stanovaného data viz čl. 4.7. VOP.

3.4 V případě zkrácení doby ubytování Ubytováním (kromě důvodů na straně Ubytovatele) nebo jiné změny ze strany Ubytovaneého se Ubytovatel řídí storno podmínkami v rámci těchto VOP.

### 4. PODMÍNKY ZRUŠENÍ REZERVACE, VÝŠE STORNA, NEMOŽNOST Odstoupení od smlouvy, NEDOSTAVENÍ SE K ČERPÁNÍ UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB

4.1 Neuhradí-li Ubytováný zálohu dle čl. 2 odst. 2.2 řádně a včas ve lhůtě uvedené v Potvrzení rezervace, automaticky bez dalšího pozbývá marným uplynutím lhůty smlouva platnosti a k rezervaci se nepřihlíží.

4.2 Ubytováný nemá vůbec právo odstoupit od smlouvy jejímž předmětem je ubytování a s ním spojené služby, popř. další služby, jsou-li stravováním či využitím volného času, souladu s ustanovením § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., pokud má být Ubytovatelem podle smlouvy plněno **k určitému datu nebo v určitém období**, což tato smlouva splňuje.

Ubytováný je však oprávněn **vypovědět smlouvu** před uplynutím ujednané doby ubytování, a to formou písemné výpovědi doručené do sídla Ubytovatele a/nebo e-mailem na adresu: [rezervace@dolnimorava.cz](mailto:rezervace@dolnimorava.cz) a/nebo osobně v provozovně Ubytovatele na recepci hotelu Vista\*\*\*\*. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat Ubytovaneému storno poplatek. Storno poplatek se odvíjí od doby mezi obdržením výpovědi Ubytovatelem a dnem sjednaného zahájení čerpání ubytování a služeb či dalších služeb. Čím kratší je tato doba, tím spíše Ubytovatel již nemůže či může jen se zásadními obtížemi a nejistotou realizovat smlouvu

s jinou osobu či nákladově musí kontrahovat smlouvy pro splnění smlouvy o ubytování dopředu a není možné jejich vzniku zabránit. Systém storno poplatků je vázán na den doručení výpovědi Ubytovateli (dále jen „zrušení rezervace“).

Výše storna je vždy **vypočtena z ceny** ubytování, služeb a dalších služeb sjednaných **ve smlouvě**. **Na úhradu storna bude primárně použita záloha uhrazená Ubytovaným** (popř. v případě volby Ubytovaného k úhradě vyšší částky nad rámec zálohy, pak i tato částka) formou započtení vzájemných nároků; nebude-li uhrazená záloha postačovat k úhradě storna, je Ubytovaný povinen jí uhradit do 14 dnů od zrušení rezervace Ubytovaným (pokud ji ruší) a/nebo ode dne nenastoupení k ubytování a čerpání služeb. Sazba storno poplatku je stanovena Ubytovatelem takto:

- zrušení rezervace do 30 dní před prvním dnem ubytování (dále jen „příjezd“) je bez poplatku; Ubytovatel nebude požadovat ani žádnou náhradu majetkové újmy;

- zrušení rezervace v rozmezí 29–14 dní před příjezdem 30 % z ceny ve smlouvě vč. DPH; storno kryje i náhradu majetkové újmy Ubytovatele;

- zrušení rezervace v rozmezí 13-7 dní před příjezdem 50 % z ceny ve smlouvě vč. DPH; storno kryje i náhradu majetkové újmy Ubytovatele;

- zrušení rezervace v rozmezí 6-0 dní před příjezdem nebo v případě nenastoupení k ubytování a čerpání služeb a dalších služeb a/nebo zrušení ubytování Ubytovaným bez důvodu na straně Ubytovatele před uplynutím sjednané doby 100 % z ceny ve smlouvě vč. DPH; storno kryje i náhradu majetkové újmy Ubytovatele.

4.3 Je-li záloha uhrazená Ubytovaným vyšší než výše storna, vrátí ji Ubytovatel Ubytovanému do 14 dnů od zrušení rezervace Ubytovaným (pokud ji ruší) a/nebo ode dne nenastoupení k ubytování a čerpání služeb.

4.4 Storno poplatek má funkci smluvní pokuty za předčasné vypovězení smlouvy o ubytování a objednaných služeb, resp. dalších služeb Ubytovaným.

4.5 V případě předčasného ukončení ubytování a čerpání služeb či dalších služeb před jejich úplným vyčerpáním ze strany Ubytovaného bez zavinění, resp. bez důvodu, na straně Ubytovatele, se použijí také storno podmínky dle čl. 4.2. VOP. Pro odstranění pochybností: nevyčerpaná částka ceny ve smlouvě se nevrací, je-li storno vyšší než uhrazená záloha (použije se obdobně čl. 4.2. VOP).

4.6 V případě výjimečných situací může Ubytovatel od storno poplatku zcela či částečně ustoupit, tj. vzniklý dluh prominout; rozhodnout o tomto přísluší výhradně Ubytovateli dle jeho individuálního posouzení případu. Na prominutí nemá Ubytovaný právní nárok.

4.7 Ze závažných důvodů na straně Ubytovaného a výlučně po individuální dohodě smluvních stran může Ubytovatel souhlasit se změnou (přesunem) rezervovaného termínu bez nároku na zaplacení storno poplatku, v tomto případě bude uhrazená záloha přesunuta na nový termín dle dohody smluvních stran. Pokud se smluvní strany individuálně dohodnou na přesunu rezervovaného termínu, vč. zálohy, ale konkrétně nestanoví tento nový termín, musí být záloha vyčerpána ve lhůtě do 6 měsíců od původního termínu příjezdu, nedohodnou-li se strany jinak. Vyčerpáním se pro účely shora uvedené rozumí minimálně příjezd v novém termínu. Nedojde-li k vyčerpání do výše uvedené lhůty 6 měsíců, nárok na její vrácení zaniká bez náhrady.

4.8 Objednávka a storno další služby, a to zejm. wellness procedury dle nabídky Ubytovatele: Termín procedury je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky, písemně nebo osobně na recepci wellness hotelu Vista\*\*\*\*. Dohodnutím termínu a času, typu procedury je uzavřena smlouva o jejím poskytnutí; cena procedury bude vždy odpovídat ceníku platnému v době poskytnutí procedury. Cena procedury je splatná dnem jejího poskytnutí Ubytovatelem; smluvní strany se mohou dohodnout, že tato cena bude uhrazena společně s cenou dle smlouvy (v takovém případě bude procedura napsána k účtu tzv. na pokoj Ubytovaného a bude uhrazena dle čl. 3.1. VOP). Smlouva může být ze strany Ubytovaného zrušena, pokud se Ubytovaný z vážných důvodů v dohodnutém termínu nemůže dostavit k vyčerpání procedury. O zrušení informuje Ubytovaný Ubytovatele (recepci wellness hotelu Vista\*\*\*\*) předem, nejpozději pak 3 hodiny před

dohodnutým termínem a časem. Při jakémkoli pozdějším zrušení ze strany Ubytovaného a/nebo nedostavení se na proceduru je účtován jako storno poplatek ve výši 100 % ceníkové ceny platné v době kdy se měla procedura realizovat. Úhrada platby dle čl. 3.1 se použije obdobně.

4.9 V případě nemožnosti poskytnutí sjednaného ubytování, služeb a dalších služeb z důvodu nikoli na straně Ubytovaného (tedy z důvodu na straně Ubytovatele nebo vlivem vnějších okolností, včetně případných protiepidemických opatření orgánů veřejné moci) se smluvní strany dohodly, že primární volbou náhrady nároku bude změna (přesun) rezervace, druhotnou volbou vystavení dárkového ubytovacího poukazu/voucheru na cenu dle smlouvy (popř. její nevyčerpanou část). Nedohodnou-li se strany na postupu výše, je Ubytovatel povinen vrátit cenu dle smlouvy (popř. její nevyčerpanou část) Ubytovanému v peněžitém plnění, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy nastala nemožnost plnění.

4.10 Je-li ubytování a související služby poskytováno Ubytovanému formou jím zvoleného akčního pobytu dle nabídky Ubytovatele, je jeho složení (včetně základního ubytování) neměnné. V případě nečerpání kterékoli služby, která je součástí nabídky akčního pobytu či základního ubytování, nevzniká nárok na výměnu služby, vrácení poměrné části ceny pobytu ani jinou formu refundace. Základním ubytováním se rozumí ubytování ve Wellness hotelu Vista\*\*\*\*, v jehož ceně je zahrnuta snídaně, volný vstup do hotelového wellness, volný vstup do fitness, dětského koutku a DPH v platné výši.

4.11 Ubytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Ubytovanému způsobenou vyšší mocí. Za událost vyšší moci se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli ubytovatele, která dočasně nebo trvale zabránila splnit jeho povinnosti ze smlouvy. Za událost vyšší moci se považují zejména stávky, výluky, blokády, války, občanské nepokoje, přírodní katastrofy, epidemie a zásahy, nařízení či opatření orgánů veřejné moci, včetně protiepidemických opatření.

## 5. OBECNÁ PRAVIDLA UBYTOVÁNÍ – UBYTOVACÍ ŘÁD

5.1 Wellness hotel Vista \*\*\*\*, Chaty Marcelka, Slaměnka, U Slona a Penzion Terežka, jejichž provozovatelem je Ubytovatel, je oprávněn ubytovat jen Ubytovaného, který se k pobytu řádně přihlásí, a to buď formou on-line check-in nebo na recepci hotelu Vista\*\*\*\*. Za tímto účelem předloží k nahlédnutí zaměstnanci Ubytovatele na recepci ihned po při přihlášení svůj občanský průkaz nebo jiný platný průkaz totožnosti, cestovní pas nebo jiný cestovní doklad či ID CARD stvrzujícího jeho identifikaci. Správnost svých osobních údajů a dobu pobytu stvrdí Ubytovaný podpisem v registračním listu. Podpisem registračního listu Ubytovaný opětovně vyjadřuje souhlas s ubytovacím řádem, který je součástí VOP. Ubytovací řád je k dispozici na recepci a na webových stránkách [www.dolnimorava.cz](http://www.dolnimorava.cz) jako součást VOP.

5.2 Každý Ubytovaný, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinný ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat na recepci úřední doklad o hlášení pobytu, všechny požadované údaje je Ubytovaný povinen uvést pravdivě a úplně.

5.3 Ubytovatel je oprávněn požadovat po Ubytovaném při příjezdu garanci platební kartou pro objednané a odebrané služby, které Ubytovaný požaduje hradit prostřednictvím hotelového účtu, tzv. na pokoj. Garance slouží pro případ neuhrazení sjednaných a využitých služeb ze strany Ubytovaného. Nakládání s platebními údaji je v souladu s pravidly PCI.

5.5 Na základě účinné smlouvy se Ubytovaný v den příjezdu může ubytovat v době uvedené v Potvrzení rezervace, od 14:00 do 24:00 v Chatě Marcelka, Slaměnka, U Slona a v Penzionu Terežka; ve Wellness hotelu Vista \*\*\*\* se Ubytovaný může ubytovat v době od 15:00 do 24:00. Do této doby Ubytovatel pro Ubytovaného pokoj rezervuje, pokud ve smlouvě nebyl mezi stranami domluveno jinak.

5.6 Ubytováný na chatách Marcelka, Slaměnka, U Slona a v Penzionu Terežka odhlásí svůj pobyt nejpozději do 10:00 hodin v poslední den pobytu (dále také „den odjezdu“). Ubytováný ve Wellness hotelu Vista \*\*\*\* odhlásí svůj pobyt do 11:00 v den odjezdu. Do této doby pokoj, vč. celého prostoru mu vyhrazeného k užívání (např. skříňka v lyžárně) uvolní, pokud nebylo individuálně a dopředu s Ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud Ubytováný neuvolní pokoj, vč. celého prostoru mu vyhrazeného k užívání do stanoveného času, může mu Ubytovatel účtovat pobyt za celý tento odjezdový den, vč. noci, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný potom, co Ubytováný vynese z pokoje vč. celého prostoru mu vyhrazeného k užívání všechny své věci, odevzdá kartu pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhláší z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a popř. na chatách spotřeby klienta, a to do 20:00 hodin v den odhlášení. V případě zjištění škod na majetku Ubytovatele, které nebyly nahlášený v průběhu pobytu, tyto Ubytovatel objektivizuje, pořídí dokumentaci (zejm. foto) a ihned vyrozumí Ubytováného.

5.7 V případě, že Ubytováný požádá o prodloužení ubytování, může mu Ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní; pokud Ubytováný akceptuje nabídku Ubytovatele, smluvní strany uzavřou v tomto smyslu buď dohodu o změně smlouvy a/nebo novou smlouvu o ubytování. Ubytováný však nemá nárok na ubytování v pokoji, ve kterém byl původně ubytováný, a ani na ubytování v jiném pokoji, pokud to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné.

5.8 Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout Ubytovánému jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky; pokud tím vznikne cenový rozdíl a Ubytováný změnu akceptuje, je povinen Ubytovatel tento cenový rozdíl dorovnat, pokud nebude dle dohody stran vyčerpání poskytnutím služeb či dalších služeb, dříve Ubytováným neobjednaných.

5.10 Ubytováný je povinen přizpůsobit pobyt ve Wellness hotelu Vista \*\*\*\*, chatách Marcelka, Slaměnka, U Slona a v Penzionu Terežka a ve všech zařízeních a provozech Ubytovatele svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

5.11 Při nástupu do ubytování obdrží Ubytováný čipovou kartu od pokoje. V případě ztráty, zničení, poškození karty je host povinen uhradit Ubytovateli paušální náhradu způsobené škody ve výši 100,- Kč. V případě ztráty/zničení čipu od wellness, účtuje ubytovatel 1500,- Kč. Tyto nároky Ubytovatele budou uhrazeny dle čl. 3.1 obdobně.

5.12 Ubytováný je dále povinen:

- seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat jej;
- uhradit cenu za ubytování, služeb a dalších služeb dle uzavřené smlouvy;
- řádně užívat prostory určené k jeho ubytování, jakož i celé ubytovací prostory, udržovat v nich pořádek a čistotu;
- chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou Ubytováný či osob ubytované jeho prostřednictvím v těchto prostorách Ubytovateli způsobili;
- při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti Ubytováného neužívají, a uzavřít okna;

5.13 Ubytováný nesmí bez předchozího souhlasu Ubytovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách vyhrazených mu k užívání, resp. ubytovacích prostorách Ubytovatele (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování, resp. ubytovacích prostor;
- přenechat prostory určené k ubytování jinému Ubytovánému bez vědomí Ubytovatele;

- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování. Návštěvy mohou Ubytování přijímat pouze a jen ve v prostorách lobby baru a restaurace Podbělka;

- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání;

5.14 Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách ubytovacího zařízení jen s předchozím souhlasem Ubytovatele za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného ceníku. Na ubytování psů a jiných zvířat se vztahují následující opatření:

- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny nebo se podávají jídla a nápoje.

- Vstup do ubytovací části a pobyt zde mají pouze malá plemena psů.

- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup do wellness centra.

- Ve všech veřejně přístupných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek; jiná zvířata musí být dostatečně pod dozorem majitele tak aby se nemohla pohybovat sama volně.

- Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku Ubytovaných.

- Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použitý inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla Ubytovaným.

- V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je Ubytovaný povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a společně a nerozdílně s ním Ubytovaný, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.

- Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno Ubytovanému v plné výši, bude Ubytovanému účtována za běžný dodatečný úklid pokoje a/nebo prostor lehce znečištěný zvířetem částka jako paušalizovaná náhrada škody až ve výši 1 000 Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i další přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši, pokud to bude nutné k uvedené prostoru vyhrazeného k ubytování do stavu, v jakém jej Ubytovaný převzal a přihlédnutím k běžné realizaci ubytování. Ubytovatel si také vyhrazuje právo k úhradě zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat, pokud jsou poškozeny, znečištěny či zničeny. Tyto lůžkoviny budou Ubytovanému vyúčtovány v plné výši.

- Úklid, kontrola pokoje a opravy na pokojích, kde je Ubytovaný ubytován i se zvířetem musí být umožněny tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných Ubytovaných. Kontrola musí být umožněna, alespoň jednou denně pro případné zjištění škod či nadměrného znečištění. Personál není povinen provést úklid nebo opravy na pokoji v případě, že se cítí být ohrožen psem nebo jiným zvířetem zanechaným bez dozoru na pokoji.

5.15 Odpadky jsou Ubytování povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.

5.16 Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.

5.17 V čase od 22:00 do 06:00 hodin je Ubytovaný povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem Ubytovatele (vedoucího, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách zařízení na společenské akce i po 22:00h, a to pouze v prostorách k tomu určených, nikoli na pokojích.

5.18 Ubytovaný v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit ani vnést zbraň ani střílivo, nebo je jakkoli přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití. Výjimka platí pro ozbrojené bezpečnostní sbory při výkonu služby.

5.19 V případě velkého zájmu Ubytovaných hotelu Vista \*\*\*\* o využívání doplňkových (dalších) služeb jako např. billiard, bowling, si hotel vyhrazuje právo omezit vstup, resp. využívání služeb klienta na max. 1 hodinu/den doplňkové (další) služby.

5.20 Stížnosti Ubytovaných a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu či je lze podat postupem dle bodu 10. Dotazník je k dispozici na recepci \*\*\*\*Wellness hotelu Vista.

5.21 Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých žalovanou osobou bude osoba mající bydliště v některém z členských států EU, je daná příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 5, bod 3 Nařízení rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. 12. 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.

5.22 Ubytovaný je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že nebude dodržovat ubytovací řád, má Ubytovatel právo vypovědět smlouvu, jak blíže uvedeno v čl. 1.5 VOP. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Ubytovaný musí následně bezodkladně opustit zařízení Ubytovatele.

5.23 Ubytovaný dále v prostorách Ubytovatele nesmí:

- v prostoru vyhrazeném mu k ubytování, resp. ubytovacím prostoru, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.

- v pokoji používat vlastní elektrické spotřebiče, např. přímotopy. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.)

- Ubytovaným není dovoleno vnášet do pokojů věci a uschovávat je tam, které jsou povahou a určením nejsou určeny pro užívání v pokoji, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod. Na úschovu těchto věcí se Ubytovaný informuje na recepci; bude mu sděleno místo pro jejich odkládání mimo pokoj. Za poškození majetku Ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši.

- kouření je povoleno jen ve vyhrazených prostorách Ubytovatele. V pokojích i na balkonech, jež náleží k pokoji, platí přísný zákaz kouření.

- V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a postupovat dle čl. 1.5 VOP.

- Ubytovaným je přísně zakázáno využívat prostory wellness centra (bazén, sauny) pod vlivem alkoholu, omamných a psychotropních látek. Klient, který trpí kardiovaskulárním onemocněním, resp. má jakékoliv zdravotní problémy, v důsledku, kterých pobyt v bazénu, resp. v sauně, může zhoršit jeho zdravotní stav nebo ohrozit jeho život, může využívat zařízení bazénu, resp. saun jen na vlastní riziko a zodpovědnost.

## 6. ODPOVĚDNOST UBYTOVATELE ZA VĚCI UBYTOVANÉHO

6.1 Za věci vnesené do prostor vyhrazených k ubytování nebo ukládání věcí v souvislosti se smlouvou, službami a dalšími službami odpovídá Ubytovatel pouze v rozsahu dle ustanovení § 2946 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Peněžní prostředky, klenoty či jiné cennosti může Ubytovatel převzít od Ubytovaného do úschovy; Ubytovatel však může požadovat, aby mu byly věci předány v uzavřené či zapečetěné schránce.

6.2 Ubytovatel poskytuje v některých prostorách vyhrazených pro ubytování bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje z bezpečnostních důvodů uložit cennosti, klenoty a peněžní prostředky. Uložení věcí v trezoru v pokoji není možné považovat za převzetí věcí Ubytovatelem do úschovy.

6.3 Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři prostoru vyhrazenému k ubytování, ubytovacího prostoru (společných prostor), zodpovídá Ubytovaný podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku Ubytovatele má Ubytovatel právo na náhradu majetkové újmy.

6.4 V případě škody na majetku Ubytovatele, za kterou odpovídá Ubytovaný, je Ubytovaný povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den ukončení pobytu, a to **před opuštěním ubytovacího prostoru**; po individuální dohodě smluvních stran je úhrada možná na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu Ubytovaného, splatné do 10 dní od doručení Ubytovanému za předpokladu, že Ubytovaný písemně odsouhlasí vznik škody, její průběh a svou odpovědnost.



6.5 Ubytovatel zodpovídá za lyže, lyžařské boty a kola odložené v elektronicky uzamykatelných skříňkách určených na odkládání lyží a lyžařských bot v místnosti označené jako lyžařna nebo kolárna. Lyže a lyžařské boty se můžou uskladňovat výlučně v těchto skříňkách a prostorách. Pokud Ubytovaný nechá lyže nebo lyžařské boty či sportovní materiál v autě, popř. na jiných k tomu neurčených místech, Ubytovatel za případné odcizení nebo poškození nezodpovídá.

6.6 Praní prádla jako další služba pro Ubytovaného: Ubytovatel si vyhrazuje odmítnout vyprat prádlo Ubytovaného, jež je nadměrně znečištěno nebo je poškozeno. Čistírna nenesse odpovědnost za narušené vybarvení (ekologické barvy), knoflíky či ozdobné spony poškozené během čistícího procesu. Při určení výše škody na věci se obecně vychází z její obvyklé ceny v době poškození a zohlední se, co Ubytovaný musí k obnovení nebo nahrazení funkce věci účelně vynaložit.

6.7 Ubytovatel neodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích Ubytovatele za podmínek stanovených právními předpisy. Ubytovatel doporučuje Ubytovanému, aby se přesvědčil o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Ubytovatel nenesse odpovědnost za škody způsobené Ubytovaným v garážích nebo parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku Ubytovatele vozidlem či jednáním Ubytovaného.

6.8 Ubytovaný je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Ubytovatel doporučuje, aby Ubytovaný i v době, kdy pobývá na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Předtím, než otevře dveře cizím osobám, zkontroluje důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoliv pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.

6.9 Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.

## **7. BEZPEČNOST, ODPOVĚDNOST UBYTOVANÉHO ZA ZPŮSOBENOU ŠKODU**

7.1 Ubytovaný je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne v každém hotelovém pokoji a k nahlédnutí u příslušného pracovníka na recepci.

7.2 Ubytovaný si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo majetku jiného.

7.3 Způsobí-li Ubytovaný svým jednáním či opomenutím škodu či újmu na životě, zdraví či majetku Ubytovatele nebo třetích osob, nebo způsobí-li takovou škodu osoba, která není svéprávná a nad kterou Ubytovatel povinen vykonávat dohled (např. nezletilé dítě) a/nebo zvíře, je povinen veškerou takovou škodu či újmu nahradit za podmínek § 2920 občanského zákoníku, resp. § 2933 občanského zákoníku v případě zvířete.

## **8. OCHRANA SPOTŘEBITELE – DALŠÍ INFORMACE**

Poskytujeme Vám tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Ubytovatel poskytuje Ubytovaným následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: SNĚŽNÍK, a.s., IČO: 26979136, se sídlem: Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava, DIČ CZ26979136, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2886;

b) hlavní předmět podnikání Ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb; hostinská činnost, masérské, rekondiční a regenerační služby, prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin, velkoobchod a maloobchod;

c) označení služby: Ubytovatel obstarává ubytování a s ním spojené služby, jakož i další služby na základě

podmínek mezi ním a Ubytovaným uzavřené smlouvy. Detailní popis služby je uveden ve smlouvě, rekapitulován v Potvrzení rezervace;

d) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady vzniklé Ubytovanému při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si tento hradí sám;

e) náklady dodání: nejsou účtovány, plnění dle smlouvy se nedodává;

f) pro uplatnění práv z vadného plnění platí zejm. § 1914, 1921, 1923 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a u spotřebitele zákon č. 634/1982, o ochraně spotřebitele, v platném znění. Záruka za jakost a poprodejní servis se neposkytuje. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena. Blíže k reklamaci čl. 10 VOP;

g) adresa provozoven: Wellness hotel Vista\*\*\*\* Velká Morava 46, 561 69 Dolní Morava, penzion Tereza Velká Morava 32, 561 69 Dolní Morava, chata Marcelka Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava, chata U Slona Velká Morava 132, 561 69 Dolní Morava;

h) přizpůsobení ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování: ne;

i) v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží: ne;

j) uplatní-li Ubytovaný vůči Ubytovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy, resp. poskytování sjednaných služeb („spotřebitelský spor“) a dochází-li k plnění na území České republiky a Ubytovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má Ubytovaný možnost obrátit se se svým nárokem na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Návrh na zahájení řízení lze podat nejpozději do 1 roku od okamžiku, kdy Ubytovaný uplatnil svůj nárok u Ubytovatele poprvé. Bližší informace lze také nalézt na internetových stránkách [www.coi.cz/](http://www.coi.cz/) pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“; Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) / web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

k) 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;

l) údaj o jazyku, ve kterém bude Ubytovaný s Ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne Ubytovanému smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

## **9. INFORMACE O NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI A PLATEBNÍMI ÚDAJI**

9.1 Ubytovaný bere na vědomí, že v souvislosti s poskytováním ubytování, služeb a dalších služeb Ubytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v e-mailové komunikaci, telefonním hovoru, hotelovém rezervačním systému, při přihlášení v registračním listu, vše v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Ubytovatel je správce osobních údajů.

9.2 Účelem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy, služeb a dalších služeb, včetně komunikace před jejím uzavřením, a plnění právních povinností (zejména v oblasti daní a účetnictví, evidence hostů ve smyslu zákona o místních poplatcích a zákona o pobytu cizinců na území České republiky) a oprávněný zájem Ubytovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

9.3 Za účelem poskytnutí ubytování a služeb jsou zpracovávány tyto osobní údaje Ubytovaného, resp. dalších osob ubytovaných prostřednictvím Ubytovaného: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, pohlaví, věk, email, telefonní číslo, číslo a typ platební karty, a to na základě údajů získaných od Ubytovaného. Za účelem plnění právních povinností jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu stanoveném právními předpisy.

9.4 Osobní údaje bude Ubytovatel zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů k tomu pověřených na základě smluv o zpracování osobních údajů a dalším subjektům nezbytným pro ochranu práv Ubytovatele (např. soudy, znalci,

pojišťovna, advokátní kancelář).

9.5 Osobní údaje bude ubytovatel zpracovávat po dobu plnění smlouvy, služeb a dalších služeb nebo po dobu stanovenou právními předpisy a po jejím splnění po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem Ubytovatele, tj. 3 roky od splnění či jiného zániku smlouvy.

9.6 Ubytovaný má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných ubytovatelem, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování a právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)). Více informací k ochraně osobních údajů je uvedena na <http://www.dolnimorava.cz>, v sekci GDPR a dokumenty – Informace o zpracování osobních údajů. Zde jsou uvedeny i další podrobnosti zpracování osobních údajů.

9.7 Při manipulaci s platebními údaji a kartovými daty se Ubytovatel řídí bezpečnostními pravidly PCI DSS (**Payment Card Industry Data Security Standard**). Bezpečnostní požadavky – pravidla (standardy / normy) zaměřené na data (PCI DSS) jsou globálně (mezinárodně) platné a jsou určeny pro organizace, resp. prostředí (CDE), kde jsou zpracovávána, přenášena anebo uchovávána data o držitelích platebních karet a kartových transakcích.

9.8 Ubytovatel je oprávněn využít podrobnosti elektronického kontaktu Ubytovaného pro zasílání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se ubytování, služeb a dalších služeb poskytovaných Ubytovatelem, informací a obchodních sděleních o dění a akcích pořádaných v provozovnách Ubytovatele a přímého marketingu, to vše bez souhlasu Ubytovaného z důvodu existence oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Ubytovatel je povinen při zasílání každé takové elektronické zprávy umožnit Ubytovanému, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo Ubytovaného vznést námitky proti takovému zpracování tím není dotčeno.

## 10. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACÍ: REKLAMAČNÍ ŘÁD, ZPŮSOB A MÍSTO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ SPOTŘEBITELŮ

10.1 Ubytovatel je povinen přijmout reklamaci ubytování, služeb a dalších služeb v provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na poskytované služby možné (těmito jsou provozovny dle čl. 8 g) VOP, zejm. je k případné reklamaci vhodná recepce hotelu Vista\*\*\*\*, nejlépe ještě v průběhu ubytování, služeb či bezprostředně po poskytnutí další služby – významně to může zrychlit vyřizování reklamace), dále v sídle společnosti; spotřebitel (i nespoteřbitel) mohou k reklamaci využít také reklamačního formuláře zveřejněného na <https://www.dolnimorava.cz/reklamacni-formular>. Případné vady ubytování či služeb poskytnutých ubytovatelem jsou řešeny v souladu s čl. 10 těchto VOP (dále jen „reklamační řád“) a platnými právními předpisy (zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele).

10.2 Práva z vadného plnění (reklamaci) je host oprávněn uplatnit na recepci Ubytovatele, případně písemně na e-mailovou adresu [rezervace@dolnimorava.cz](mailto:rezervace@dolnimorava.cz) nebo na adresu sídla Ubytovatele.

10.3 V provozovně dle čl. 10.1. VOP musí být po celou provozní dobu přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. Ubytovatel je povinen vydat Ubytovanému při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Ubytovaný reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Ubytovaný požaduje a kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Ubytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace a/nebo potvrzení o vyřízení reklamace zašle Ubytovatel Ubytovanému na uvedenou kontaktní adresu či e-mail, je-li uveden v reklamaci.

Reklamaci je Ubytovaný povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, resp. od okamžiku, kdy měl možnost ji zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od ukončení pobytu nebo poskytnutí služby.

10.4 Ubytovaný je při uplatnění reklamace povinen uvést své jméno, příjmení, kontaktní údaje, popsat obsah a důvody reklamace, uvést požadovaný způsob vyřízení reklamace a podle možností doložit okolnosti reklamace (např. fotografiemi nebo jiným vhodným způsobem); současně se doporučuje zejm. při reklamaci po poskytnutí ubytování či po poskytnutí služby předložit doklady vztahující se k poskytnuté službě (potvrzení

o rezervaci, úhradě ceny ubytování apod.).

10.5 V případě ústního uplatnění reklamace v provozovně je zaměstnanec Ubytovatele povinen s Ubytovaným vyplnit reklamační formulář a jedno jeho vyhotovení hostu předat. V reklamačním formuláři budou uvedeny minimálně náležitosti dle čl. 10.4. VOP. Reklamační formulář podepíše sepisující zaměstnanec Ubytovatele i Ubytovaný, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

10.6 Ubytovatel o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady a informace Ubytovanému musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou na delší lhůtě. Nedodržení této lhůty je podstatným porušením smlouvy.

10.7 Ubytovaný je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména poskytnout potřebné informace a doklady prokazující skutkový stav. Vyžaduje-li to povaha reklamace, je Ubytovaný povinen umožnit Ubytovateli přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování, aby bylo možné posoudit důvodnost reklamace.

10.8 Způsoby vyřízení reklamace

10.8.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, a jde o vadu odstranitelnou, spočívá její vyřízení v bezplatném odstranění vady nebo, je-li to možné, v poskytnutí náhradní služby (či doplnění chybějícího) či přiměřené slevy z ceny. Jde-li o vadu neodstranitelnou, je Ubytovaný oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny či odstoupit od smlouvy. Provedená volba náleží Ubytovanému a nelze ji bez souhlasu Ubytovatele měnit.

10.8.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je Ubytovaný informován o důvodech zamítnutí reklamace dle čl. 10.3.VOP.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Otázky výslovně neupravené smlouvou a těmito VOP se řídí právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem (zákon 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.), a to i v případech kdy je uzavírána smlouva s mezinárodním prvkem na straně Ubytovaného. Ubytování, s ním spojené služby i další služby jsou poskytovány výlučně v zemi Ubytovatele a mají-li být poskytovány Ubytovanému mimo zemi jeho obvyklého bydliště, řídí se i dle čl. 5, 6 Nařízení Řím I. českým právem.

11.2 Smlouva je uzavírána v českém jazyce, v českém jazyce jsou také vyhotoveny tyto VOP. Pokud vznikne pro potřebu Ubytovaného překlad textu smlouvy nebo těchto VOP do cizího jazyka, platí v případě sporu o výklad jejich ustanovení výklad v českém jazyce.

11.3 Smlouva bude uložena u Ubytovatele; Potvrzení rezervace je zasíláno Ubytovanému. Na žádost Ubytovanému Ubytovatel umožní přístup ke smlouvě, kterou uložil. Před uzavřením smlouvy je Ubytovaný oprávněn měnit či rušit rezervaci. Po uzavření smlouvy je možné její obsah měnit dohodou stran.

11.4. Ubytovatel je oprávněn ustanovení těchto VOP jednostranně měnit. Těmito změnami nejsou dotčena ujednání VOP platných v době uzavření smlouvy. Za platné a účinné je považováno vždy takové znění VOP, jež je platné a účinné ke dni uzavření smlouvy.

V případě odchýlného ujednání mezi smlouvou a těmito VOP má přednost smlouva; v případě odchýlného ujednání mezi těmito VOP i a jinými dokumenty provozovatele (např. ubytovací řád v odchýlném znění oproti VOP) mají přednost tyto VOP.

11.4 Tyto obecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost pro smlouvy uzavřené počínaje dnem 1. 12. 2023.