

# **OBCHODNÍ PODMÍNKY A STORNO POPLATKY**

## **apartmány a chatky Zákoutí Deštné v Orlických horách**

### **1. Smluvní strany**

Vzájemný smluvní vztah mezi účastníky pobytu (dále jen zákazník) a provozovatelem ubytovacího zařízení Zákoutí v Deštném v Orlických horách, kterým je v případě CHATEK Ing. Jiří Dařílek, IČO: 44409541 se sídlem Orlická 1683 516 01 Rychnov n.Kn. a v případě APARTMÁNŮ Jan Dařílek se sídlem Orlická 1683, 516 01, Rychnov nad Kněžnou (dále jen ubytovatel) se řídí ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku a je upraven v těchto podmínkách. Ubytovatel si vyhrazuje právo uvádět ve svých aktuálních nabídkách i jiné podmínky a postupy ubytování, které mají přednost před těmito (viz níže).

### **2. Ceny a jejich změny**

Ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny na internetových stránkách [www.zakouti.eu](http://www.zakouti.eu) a v dalších prezentačních materiálech ubytovatele. Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v nabídce pobytu a ubytovacím poukazu.

### **3. Služby, změny sjednaných služeb a cen**

Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v ubytovacím poukazu, který zákazník obdrží v elektronické podobě na jím uvedenou e-mailovou adresu. Údaje v prezentačních materiálech mají informativní charakter a nemají vliv na obsah dohody uzavřené mezi zákazníkem a ubytovatelem. Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu. Takovéto změny je ubytovatel povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

### **4. Zrušení pobytu, storno poplatky**

Ubytovatel je oprávněn pobyt zrušit, je-li uskutečnění pobytu ztíženo nebo ohroženo, či utrpí-li následkem nepředvídatelných mimořádných okolností, které nebylo možné při uzavírání dohody (vytvoření rezervace) předvídat. Zrušení pobytu je ubytovatel povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V tomto případě obdrží zákazník peníze za sjednané služby neprodleně a bez zbytečného odkladu v plné výši zpět. Zároveň nemá nárok na žádné další náhrady.

Zákazník je oprávněn odstoupit od dohody s ubytovatelem kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou formu (postačí i elektronická). Ubytovatel neúčtuje storno poplatky v případě zrušení rezervace 60 a více dní před plánovaným příjezdem. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas doručení písemného oznámení.

#### **Storno poplatky při zrušení pobytu:**

- 10% z ceny ubytování při zrušení pobytu 59 až 30 dní před příjezdem
- 30% z ceny ubytování při zrušení pobytu 29 až 15 dní před příjezdem
- 50% z ceny ubytování při zrušení pobytu 15 a méně dní před příjezdem

Vyúčtování storna a případné vrácení klientem uhrazené částky snížené o storno poplatky provede ubytovatel nejpozději do 20 dnů od doručení klientem uplatněného požadavku. Požadavek je nutné uplatnit písemně (postačí i elektronicky). Storno ani jiné poplatky se neúčtují v případě, že si klient zajistí v daném termínu a ve stejném rozsahu pobytu náhradníky, a to nejpozději v den nástupu; finanční vyrovnání si mezi sebou sjednají klient s náhradníkem.

Ubytovatel umožní zákazníkovi 1krát změnu termínu ve stejné délce pobytu, pokud nemohl ze závažných důvodů čerpat sjednané služby. Požadavek na změnu termínu je nutné uplatnit písemně (elektronicky). Přeložení termínu nelze nárokovat, musí dojít ke vzájemné shodě. Je nutné uplatnit s dostatečným časovým předstihem, aby ubytovatel termín ještě mohl nabídnout dále k prodeji. Pokud dojde ke vzájemné dohodě na změně termínu, vyúčtuje ubytovatel zákazníkovi pouze administrační poplatek ve výši 500,- Kč.

## **5. Platba zálohy a doplatku za ubytování**

Po provedení poptávky zákazníkem, je pro potvrzení rezervace nutné uhradit zálohu na pobyt ve výši 50% z celkové ceny pobytu. Záloha se hradí na základě ubytovatelem vystaveného předpisu záloh. Po úhradě zálohy ubytovatel vystaví ubytovací poukaz, který potvrzuje přijetí zálohy, rekapituluje objednávku a stanoví výši doplatku při příjezdu. Ubytovací poukaz je nutné vytisknout (příp. předložit v elektronické podobě) a prokázat se jím při příjezdu. Ubytovatel si vyhrazuje právo, na základě požadavku zákazníka, postup provedení plateb upravit tak, jak to vyžaduje konkrétní situace.

## **6. Změny délky pobytu, změny počtu osob**

Jakoukoli změnu v délce pobytu nebo počtu osob je zákazník povinen nahlásit ubytovateli písemnou (elektronickou) formou. Dohodne-li se zákazník s ubytovatelem na navýšení počtu osob, nebo prodloužení termínu pobytu, bude ubytovatel postupovat dle platného ceníku ubytování a případný rozdíl v ceně dopočítá. Celkový počet ubytovaných však nesmí překročit stanovenou kapacitu apartmánu nebo chatky.

V případě zkrácení délky pobytu bude ubytovatel postupovat takto:

- Při oznámení zkrácení délky pobytu 7 a méně dní před nástupem, nebude brát ubytovatel na toto zřetel. Zákazník uhradí původní plnou cenu pobytu.
- Při oznámení zkrácení délky pobytu 8 a více dní před příjezdem, činí stornopoplatek 50% z ceny zrušených dnů pobytu.

Rozhodující pro určení doby změny pobytu je datum a čas doručení písemného oznámení.

V případě požadavku na změnu počtu osob (u apartmánů se týká pouze přistýlek a u chatek „každé další osoby“) bude umožněno pouze zvýšení počtu osob a to pouze 1x za pobyt

## 7. Reklamace

Zákazník je povinen své námitky na kvalitu poskytovaných služeb a požadavky neprodleně oznámit. V případě reklamace je zákazník povinen uplatnit své požadavky na závady bez zbytečného odkladu přímo v průběhu pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud nebude reklamace podána okamžitě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit.

## 8. Osobní údaje a zasílání obchodních sdělení

Provedením rezervace v rekreačním zařízení Zákoutí zákazník souhlasí se:

- zpracováním a shromažďováním všech osobních údajů k zajištění povinností ubytovatele vůči orgánům státní správy a k marketingovým účelům
- zasíláním obchodních sdělení ubytovatele na zákaznickovou emailovou adresu

Odhlášení (odvolání souhlasu) se zpracováním údajů pro marketingové účely a obchodní sdělení je možno na emailu [info@zakouti.eu](mailto:info@zakouti.eu).

## 9. Pojištění

Účastníci pobytů nejsou ze strany ubytovatele pojištěni a toto není v ceně pobytu zahrnuto. Pojištění si zabezpečují účastníci pobytu na vlastní náklady samostatně.

## 10. Platnost

Tyto „Obchodní podmínky a storno poplatky“ platí pro účastníky pobytu v:

Apartmánech a chatkách Zákoutí

č.p. 427

517 91 Deštné v Orlických horách

Vstupují v platnost dne 16. 9. 2019 a účinnosti nabývají v okamžiku jejich podpisu zákazníkem či uhrazením zálohy na pobyt na základě ubytovatelem vystaveného podkladu k platbě.

V Deštném v Orlických horách dne 16. 9. 2019