

# **OBCHODNÍ PODMÍNKY A STORNO POPLATKY pro Penzion, chatky a kemp Zákoutí v Deštném v O.h.**

## **1. Smluvní strany**

Účastník pobytu (dále jen zákazník) na straně jedné. Provozovatel ubytovacího zařízení Penzion, chatky a kemp Zákoutí v Deštném v O.h., Ing. Jiří Dařílek, IČO: 44409541 se sídlem Zákoutí 427, 517 91 Deštné v O.h. (dále jen ubytovatel) na straně druhé.

Vzájemný smluvní vztah se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a je upraven v těchto podmínkách.

## **2. Vznik smluvního vztahu a jeho podmínky**

Smluvní vztah (smlouva o ubytování) mezi zákazníkem a ubytovatelem vzniká okamžikem úhrady zálohy nebo úhradou pobytu při příjezdu (v případě ubytování bez rezervace). Platbou zákazník zároveň deklaruje, že se seznámil s Obchodními podmínkami a Ubytovacím řádem, souhlasí s nimi a bude se v souladu s nimi chovat. Jednotlivé body Obchodních podmínek a Ubytovacího řádu respektuje jako ustanovení smlouvy o ubytování.

## **3. Rezervace pobytu**

Zákazník si může rezervovat pobyt v penzionu nebo v chatkách. Rezervace místa v kempu je možná pouze a výhradně pro mobilní obydlí (karavan, obytné auto), pro která je plocha jednoznačně vytyčena. Rezervace místa pro stan není možná. Rezervaci je možné uskutečnit prostřednictvím telefonu nebo elektronickou formou.

Rezervace je ze strany ubytovatele závazná po uhrazení předepsané zálohy do určeného termínu. V případě neuhrazení zálohy, rezervace zaniká. Pokud byla rezervace provedena bez uhrazení zálohy (časové důvody) a zákazník se bez omluvy nedostaví, bude takovému zákazníkovi další rezervace umožněna až po úhradě 100 % ceny pobytu.

## **4. Ceny, závaznost cen**

Ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny na internetových stránkách [www.zakouti.eu](http://www.zakouti.eu), v tištěném ceníku na recepci ubytovacího zařízení, příp.prezentačních materiálech ubytovatele. Pro zákazníka je však závazná cena, která je uvedena v předpisu zálohy.

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

Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v ubytovacím poukazu nebo na dokladu vystaveném při platbě na recepci. Ubytovací poukaz 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.

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

Pro provedení závazné rezervace je nutné uhradit zálohu za pobyt. Záloha se pro ubytování v penzionu a chatkách stanovuje ve výši 50 % z celkové ceny pobytu (bez místních poplatků a případných dalších služeb, které nejsou v okamžiku objednávky známy – auto navíc, lůžkoviny apod.) Záloha pro kemp (karavan nebo obytné auto) je stanovena pevnou částkou Kč 1500,-/ 1 místo. Záloha se hradí na základě ubytovatelem vystaveného předpisu záloh. Po úhradě zálohy vystaví ubytovatel (v případě penzionu a chatek) ubytovací poukaz. Ten potvrzuje přijetí zálohy, rekapituluje objednávku a stanoví výši doplatku při příjezdu. Ubytovací poukaz je nutné vytisknout (příp.předložit v el.podobě) a prokázat se jím při příjezdu. Doplatek se hradí v hotovosti na recepci. Zákazník obdrží k provedené platbě doklad o úhradě. Ubytovatel si vyhrazuje právo, po domluvě se zákazníkem, postup provedení plateb upravit tak, jak to vyžaduje konkrétní situace.

## **7. Zrušení pobytu zákazníkem, změny termínu, stornopoplatky**

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou formu (postačí elektronická). Rozhodující pro určení okamžiku zrušení je datum a čas doručení písemného oznámení. Stornopoplatky za zrušený pobyt se účtují z ceny zaplacené zálohy, a to takto:

- 30 až 21 dní před začátkem pobytu ..... - 25 % z ceny uhrazené zálohy
- 20 až 11 dní před začátkem pobytu ..... - 50 % z ceny uhrazené zálohy
- 10 a méně dní před začátkem pobytu ..... - 100 % z ceny uhrazené zálohy

Ubytovatel umožní zákazníkovi 1x změnu termínu ve sjednané délce pobytu, pokud nemohl ze závažných důvodů čerpat sjednané služby v původním termínu. Přeložení termínu nelze nárokovat, musí dojít ke vzájemné shodě. Požadavek na změnu je nutné uplatnit s dostatečným časovým předstihem, aby ubytovatel mohl původní termín nabídnout dále k prodeji. Pokud dojde ke vzájemné shodě na změně termínu objednaných služeb, je tato bezplatná.

Do 10-ti dnů po oznámeném zrušení pobytu vystaví ubytovatel vyúčtování stornopoplatku a zašle společně s dobropisem na e-mailový kontakt zákazníka. Toto platí pro případ, kdy má zákazník právo na vrácení části zálohy. Vrácení části zálohy provede ubytovatel do 20-ti dnů od doručení zákazníkem podepsaného dobropisu. Povinností zákazníka je zaslat podepsaný dobropis e-mailem na [info@zakouti.eu](mailto:info@zakouti.eu) nebo poštou na adresu Ing. Jiří Dařílek, Zákoutí 427, 517 91 Deštné v O.h.

Storno ani jiné poplatky se neúčtují v případě, že si zákazník zajistí, v daném termínu a ve stejném rozsahu pobytu, náhradníky, a to nejpozději v den začátku pobytu. Finanční vypořádání si mezi sebou sjednají zákazník s náhradníkem.

## **8. Zrušení pobytu ze strany ubytovatele**

Ubytovatel je oprávněn pobyt zrušit, je-li uskutečnění pobytu ztíženo nebo ohroženo, či utrpí-li následkem nepředvídatelných mimořádných okolností, které nebylo možné při uzavírání smlouvy 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 zákazník nárok na žádné další náhrady.

## **9. 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 ubytování v penzionu nebo v chatce.

V případě zkrácení délky pobytu bude ubytovatel postupovat takto:

- Při oznámení zkrácení délky pobytu 7 a méně dní před nástupem na ubytování 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 již zaplaceného pobytu (u apartmánů se týká pouze přistýlek a u chatek „každé další osoby“) bude umožněno pouze zvýšení počtu osob, a to 1x za pobyt.

## **10. 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.

## **11. Osobní údaje a zasílání obchodních sdělení**

Provedením rezervace v ubytovacím 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 zákaznickou 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).

## **12. Rizika při pobytu a pojištění**

Ubytovací zařízení Zákoutí je umístěno v horském středisku v bezprostřední blízkosti vodního toku, příkrého svahu a lesa. Je nutné dbát o svou vlastní bezpečnost a bezpečnost svých dětí a vyvarovat se takového počínání, které by mohlo vést k pádu z výšky a dále mít na zřeteli nebezpečí utonutí, pádu stromu, větví nebo kamenů.

Veškeré vybavení ubytovacího zařízení a zejména zařízení, které je určeno dětem, je instalováno s maximálním ohledem na bezpečnost. Ubytovatel se zříká jakékoli odpovědnosti za chování

zákazníků, které je v rozporu s dobrými mravy nebo standardy slušnosti. Stejně tak se ubytovatel zříká odpovědnosti za incidenty spojené s nesprávným užíváním vybavení nebo v rozporu s ubytovacím řádem nebo podmínkami provozu. Zejména toto platí pro vybavení pro děti (dětský koutek apod.). Za děti ve všech situacích zodpovídají rodiče nebo jejich zákonný zástupce.

Zákazníci nejsou ze strany ubytovatele pojištěni, a toto není v ceně pobytu zahrnuto. Pojištění si zákazníci zajistí sami na vlastní náklady.

### **13. Platnost**

Tyto „Obchodní podmínky a storno poplatky“ platí pro zákazníky ubytovacího zařízení Penzion, chatky a kemp Zákoutí, č.p. 427, 517 91 Deštné v Orlických horách.

Vstupují v platnost dne 15.6.2022 a účinnosti nabývají v okamžiku platby za pobyt na základě vystaveného dokladu nebo uhrazením zálohy za pobyt na základě ubytovatelem vystaveného předpisu záloh.

„Obchodní podmínky a storno poplatky“ jsou zveřejněny na recepci a webových stránkách ubytovacího zařízení ([www.zakouti.eu](http://www.zakouti.eu)). Zákazník rovněž tyto obdrží elektronicky jako nedílnou součást ubytovacího poukazu (potvrzení rezervace).

V Deštném v O.h. dne 10. 6. 2022

## **Obsah:**

1. Smluvní strany
2. Vznik smluvního vztahu a jeho podmínky
3. Rezervace pobytu
4. Ceny, závaznost cen
5. Služby, změny sjednaných služeb a cen
6. Platba zálohy a doplatku za ubytování
7. Zrušení pobytu zákazníkem, změny termínu, stornopoplatky
8. Zrušení pobytu ze strany ubytovatele
9. Změny délky pobytu, změny počtu osob
10. Reklamace
11. Osobní údaje a zasílání obchodních sdělení
12. Rizika při pobytu a pojištění
13. Platnost