

## **Poskytovatel služeb a ubytování:**

Andrea a Josef Brokešovi  
PENZION EMA  
Kouty nad Desnu 36  
788 11 Loučná nad Desnou

### **1. Obecná ustanovení**

PENZION EMA (dále jen "Ubytovatel"), tímto vydává ve smyslu ust, § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen „VOP“):

Předmětem těchto VOP Ubytovatele je úprava podmínek realizace ubytovacích a souvisejících služeb objednateli (dále jen „Klient“). VOP jsou nedílnou součástí všech ujednání mezi Ubytovatelem a Klientem. Potvrzením Nabídky Ubytovatele, resp. rezervace Klienta (dále jen „Rezervace“), uznává Klient následující VOP za závazné pro všechna plnění související s předmětem VOP.

### **2. Rezervace služeb**

Objednat pobyt v lze pouze písemnou formou (poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním webového formuláře Ubytovateli) nebo telefonicky (v takovém případě je však objednávka považována za přijatou až po jejím písemném potvrzení.

Rezervaci může provést Klient pro sebe nebo ve prospěch třetí osoby. Rezervaci může Ubytovatel potvrdit Klientovi stejnou formou, kterou byla provedena. Rezervace (Objednávka) musí obsahovat:

- jméno a příjmení Klienta
- termín pobytu
- kontaktní údaje Klienta: telefonní číslo, adresu trvalého bydliště, e-mail
- způsob úhrady
- počet objednaných osob ve struktuře dospělé osoby x děti (u dětí věk)

Ubytovatel předběžné rezervace obvykle zpracovává do 48 hodin. Potvrzuje předběžné rezervace, stanovuje opce, zamítá předběžné rezervace, nebo navrhuje Klientovi jiný termín.

Objednávka pobytu je přijata písemným potvrzením od Ubytovatele. Klient je povinen se s potvrzením rezervace seznámit a nejpozději do 24 hodin nahlásit případné změny.

Rezervace je závazná. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v potvrzení rezervace.

### **3. Platební podmínky**

Pro potvrzení rezervace se platí záloha ve výši 50% z ceny za ubytování, a to nejpozději do 5-ti dnů od vytvoření rezervace. Úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Ubytovateli, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha Klientem řádně uhrazena, vyhrazuje si Ubytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po Klientovi odpovídající storno poplatky dle bodu 6. těchto VOP.

Cenu za ubytování a služby, jakož i zálohu, je Klient povinen uhradit:

1. buď převodem na bankovní účet Ubytovatele (v takovém případě je nezbytné předložit při příjezdu Ubytovateli potvrzení o úhradě) nebo
2. poštovní poukázkou (v takovém případě je rovněž nezbytné předložit při příjezdu Ubytovateli potvrzení o úhradě) nebo
3. ve výjimečných případech po předchozí písemné dohodě v hotovosti k rukám Ubytovatele oproti příjmovému pokladnímu dokladu.

Doplatek ceny za ubytování se hradí v den příjezdu, nejpozději v den ukončení pobytu, ledaže se smluvní strany písemně dohodly jinak.

V případě prodlení Klienta s úhradou platby za poskytnuté služby má Ubytovatel právo zrušit již potvrzenou rezervaci Klienta a požadovat po Klientovi vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Ubytovatel si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu Klienta k uhrazení jeho nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/teré má vůči Klientovi po lhůtě splatnosti.

#### **4. Práva a povinnosti Klienta**

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzená rezervace. Klient je povinen na této rezervaci překontrolovat správnost údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně penzion e-mailem nebo telefonicky.

Při nástupu se klient prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti.

Po splnění uvedených formalit je klient ubytován a jsou mu poskytnuty další informace k pobytu či k dalším objednaným službám.

Klient má právo užívat po dohodnutou dobu objekt. Předává se Klientovi vždy od 15:00 do 20:00 hod, ledaže se Ubytovatel s Klientem dohodnou jinak.

Klient je povinen zacházet s majetkem Ubytovatele šetrně. Každou zjištěnou závadu nebo škodu na zařízení je Klient povinen neprodleně hlásit Ubytovateli. Klient je povinen udržovat pořádek a čistotu v domě, v lyžárně, kolárně a všech dalších prostorách ubytovacího zařízení. Klient je povinen dodržovat noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin. Klient je povinen zabezpečit soukromé (vnesené) věci tak, aby nemohlo dojít k jejich zcizení. Ubytovatel tyto věci nepojišťuje a vzhledem k charakteru ubytovacího zařízení a provozním podmínkám za tyto věci neručí.

Klient má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamací je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Bližší podmínky reklamace stanoví Reklamační řád, který je nedílnou součástí VOP.

Klient je povinen při nástupu do ubytovacího zařízení převzít 2 svazky klíčů. Ztrátu svazku klíčů, nebo jeho částí, je Klient povinen neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit Ubytovateli. Svazek klíčů je majetkem ubytovatele, při ztrátě je Klient povinen uhradit výdaje spojené s výměnou vložky, klíčů apod., resp. další náklady, které bude Ubytovatel nucen vynaložit na odstranění touto ztrátou vyvolaných následky.

Klient ručí a odpovídá Ubytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on nebo jeho host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle Klienta využívají služeb Ubytovatele.

Klient je povinen předat objekt Ubytovateli ve stavu v jakém jej převzal. V případě, že Klient nepředá objekt Ubytovateli ve stavu v jakém jej převzal, je Ubytovatel oprávněn

vyměřit Klientovi peněžní pokutu do výše nákladů spojených s uvedením pokoje/apartmánu do původního stavu.

Klient je povinen uvolnit pokoj/apartmán v den odjezdu do 10:00, pokud se s Ubytovatelem nedohodl jinak.

Klientovi je zakázáno:

-umožnit vstup, pobyt a přespání v ubytovacím zařízení třetím osobám, půjčovat klíče od ubytovacího zařízení třetím osobám,

-přemísťovat nábytek do jiných pokojů nebo prostor bez souhlasu ubytovatele,

-kouřit v prostorách penzionu

-vnášet do ubytovacího zařízení a mít v užívaném prostoru resp. pokoji: hořlavé, výbušné a zápalné látky, zbraně, drogy (vč. marihuany), neskladné předměty, plynové spotřebiče, elektrické přímotopné spotřebiče, elektrické varné plotýnky apod.,

-znečišťovat či jinak znehodnocovat prostory a okolí ubytovacího zařízení

Právo na ubytování v ubytovacím zařízení zaniká k poslednímu dni ubytování uvedenému v potvrzení objednávky ubytování Ubytovatelem.

Právo na ubytování zaniká okamžitě, jestliže Klient poruší tyto VOP nebo hrubým způsobem porušil pravidla společenského soužití a nebo v případě, jestliže Ubytovateli neuhradí ubytovací služby dle dohody. V takovém případě může Ubytovatel ukončit ubytovací služby i bez nároků na vrácení zbývajících částky za ubytování.

## **5. Práva a povinnosti Ubytovatele.**

Ubytovatel může prodloužit pobyt Klientovi jen v případě, že má Ubytovatel k dispozici volnou kapacitu.

V případě, že Klient ukončí svůj pobyt dříve, než bylo sjednáno v potvrzení rezervace, Ubytovatel má právo účtovat Klientovi částku za celý pobyt včetně služeb.

Ubytovatel je oprávněn ukončit poskytování služeb Klientovi a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku Klienta na vrácení peněz, když:

- Klient úmyslně nebo nedbale poškozuje majetek Ubytovatele, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného společenského chování, morálkou.
- z důvodu zásahu vyšší moci.

Předané osobní údaje Klienta uvedené v objednávce pobytu je Ubytovatel oprávněn použít pouze pro uzavíraný smluvní vztah mezi Ubytovatelem a Klientem.

## **6. Storno podmínky a nedojezd**

Pokud Klient odstoupí od uzavřené smlouvy, je povinen hradit provozovateli níže uvedené storno poplatky z celkové ceny pobytu.

Storno poplatky činí:

- 50 % z ceny pobytu, dojde-li k odstoupení od smlouvy do 3 dnů před smluveným datem zahájení pobytu,
- 100% z ceny pobytu, dojde-li k odstoupení od smlouvy méně jak 3 dny před smluveným datem zahájení pobytu.

Pokud klient nenastoupí v rezervovaném termínu ubytování a ani svou rezervaci písemně nezruší, je rezervace stornována a klientovi je účtováno 100% z ceny pobytu.

## **7. Závěrečná ustanovení**

Tyto VOP jsou nedílnou součástí objednávky ubytování. Pokud Klient tyto podmínky neobdrží, je oprávněn si je vyžádat u Ubytovatele. Klient má povinnost se s podmínkami seznámit před uskutečněním rezervace a Ubytovatel k tomu zajišťuje podmínky prostřednictvím své webové prezentace, rezervačních formulářů, e-mailového vyjádření k předběžné rezervaci či na vyžádání. Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.12.2020 Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně upraveny mezi Ubytovatelem a Klientem výlučně písemnou formou.

V Koutech nad Desnou