Apartmány v Polesí

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) se vztahují na smlouvy, jejichž předmětem je ubytování v Apartmány v Polesí (dále jen „**Apartmány**“) a ubytovacím zařízení na adrese Křenov 100, 569 22, Česká republika (dále jen „**ubytovací zařízení**“) uzavřené mezi

podnikatelem

Milena Veselá se sídlem Křenov 100, 569 22, Česká republika

IČ: 04632524

DIČ:

zapsaným v živnostenském rejstříku.

Adresa pro doručování: Milena Veselá, Křenov 100, 569 22, Česká republika

Kontaktní e-mail: info@apartmanyvpolesi.cz

jako **ubytovatelem**

a vámi jako **ubytovaným**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smlouvou o ubytování se zavazujeme poskytnout vám přechodně ubytování na ujednanou dobu a vy se zavazujete nám zaplatit cenu za ubytování a za služby spojené s ubytováním (dále jen „**cena**“). Cena zahrnuje i náklady spojené s poskytnutím služby a případné poplatky související se zvoleným způsobem platby. Výše těchto nákladů Vám vždy bude sdělena ještě před závazným potvrzením rezervace.

Týká se smlouva o ubytování pouze ubytování?
Jako **smlouva o ubytování** (nebo jenom „**smlouva**“) se zde označuje jakákoliv smlouva, uzavřená dle těchto obchodních podmínek. Může tedy jít například i o smlouvu o poskytování služeb.

Je smlouva o ubytování spotřebitelskou smlouvou?
O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a ubytování rezervujete mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě se o spotřebitelskou smlouvu nejedná a nevztahuje se na vás ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto obchodních podmínek. Zejména jako nespotřebitel nemáte právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

Jaká máte jako spotřebitel zvláštní práva?
Jako spotřebitel máte především:

právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách nebo na webovém rozhraní);
právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy (článek 3 těchto obchodních podmínek).

Čím se řídí náš právní poměr?
Náš právní poměr se řídí následujícími dokumenty:

těmito obchodními podmínkami, které vymezují a zpřesňují naše vzájemná práva a povinnosti;
Zásadami ochrany osobních údajů, které upravují ochranu vašich osobních údajů;
podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní www.apartmanyvpolesi.cz (dále jen „**webové rozhraní**“);
naším evakuačním a požárním řádem, přístupným v prostorách penzionu a ubytovacího zařízení či na vyžádání;
potvrzením rezervace,
a v otázkách zde neupravených také následujícími právními předpisy:

zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“);
zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (pouze pokud jste spotřebitelem).
Pokud se vaše bydliště nebo sídlo nachází mimo Českou republiku, nebo pokud náš právní poměr obsahuje jiný mezinárodní prvek, souhlasíte s tím, že se náš vztah **řídí českým právem**. Pokud jste spotřebitelem a právní řád státu vašeho bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je vám pak poskytována tato vyšší míra ochrany.

Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?
Potvrzením rezervace stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

2. SMLOUVA O UBYTOVÁNÍ

Jak uzavíráme smlouvu o ubytování?
Prezentace ubytování na webovém rozhraní je informativního charakteru, a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku

Jak podat nezávaznou žádost o rezervaci?
Nezávaznou žádost o rezervaci je možné podat prostřednictvím poptávkového formuláře na webovém rozhraní, dále prostřednictvím našeho kontaktního e-mailu info@apartmanyvpolesi.cz (dále jen „**kontaktní e-mail**“) či prostřednictvím našeho telefonního čísla +420 737 771 552 (dále jen „**telefonní číslo**“), případně i jiným způsobem, který podle aktuálních informací uvedených na webovém rozhraní umožňujeme.

Nezávazná žádost o rezervaci musí obsahovat zejména přesné datum rezervace a počet ubytovaných osob.

Po zaslání nezávazné žádosti o rezervaci na náš kontaktní e-mail vám zašleme odpověď obsahující informace o konečné ceně, zahrnující případné poplatky za způsob platby. V případě poptávky prostřednictvím našeho telefonního čísla vám informace o konečné ceně sdělíme ihned.

Údaje uvedené v nezávazné žádosti o rezervaci považujeme za úplné a správné a dle těchto údajů počítáme konečnou cenu.

Jak si závazně zarezervovat ubytování?
Pokud s námi navrženou cenou dle čl. 2.2 těchto obchodních podmínek souhlasíte, můžete následně závazně potvrdit rezervaci.

Závazné potvrzení rezervace je možné učinit prostřednictvím kontaktního e-mailu nebo telefonního čísla, případně i jiným způsobem, který podle aktuálních informací uvedených na webovém rozhraní umožňujeme. Potvrzení rezervace musí obsahovat

zejména přesné datum rezervace, počet ubytovaných osob, zvolený způsob platby a vaše kontaktní údaje (případně fakturační).

Potvrzením rezervace zároveň souhlasíte se zněním všeobecných obchodních podmínek. **Údaje uvedené v potvrzení rezervace v takovém případě považujeme za správné a úplné**. O jejich změně nás bezodkladně informujte telefonicky či e-mailem.

Kdy je tedy smlouva uzavřena?
Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem, kdy nám závazně potvrdíte rezervaci.

Může se cena měnit?
Závazná cena vám bude sdělena v odpovědi na nezávaznou žádost o rezervaci. Změna ceny za ubytování a za služby spojené s ubytováním po uzavření smlouvy nemá na již uzavřenou smlouvu vliv.

V případě, že na naší straně došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny ubytování a případných služeb v průběhu rezervování, **nejsme povinni poskytnout vám ubytování za tuto zcela zjevně chybnou cenu**, a to ani v případě, že jste již rezervaci potvrdili podle těchto obchodních podmínek. **V takovém případě si vyhrazujeme právo odstoupit od smlouvy**.

Pokud cena v průběhu rezervování již není aktuální, neprodleně vás na tuto skutečnost upozorníme.

V jakých jazycích lze smlouvu uzavřít?
Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, ledaže se výslovně dohodneme na jiném jazyce.

Máte možnost získat smlouvu v textové podobě?
Smlouva není uzavírána písemně s podpisy smluvních stran. **Smlouvu tvoří tyto obchodní podmínky, požární a evakuační řád a vaše potvrzení rezervace**. Celá smlouva vám bude zaslána e-mailem nebo na vaši žádost vytištěná poštou. Při zasílání poštou vás můžeme požádat o úhradu nákladů s tím spojených.

Je smlouva někde uložena?
Smlouvu (včetně těchto obchodních podmínek) archivujeme v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám, ale na vyžádání vám ji zašleme.

Co když něčemu ve smlouvě nerozumíte?

V případě dotazu k obchodním podmínkám nebo ke smlouvě nás můžete kontaktovat telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Rádi vám poskytneme veškeré potřebné informace.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Jaké způsoby platby přijímáme?

Cenu můžete uhradit především následujícími způsoby:

v hotovosti před poskytnutím ubytování nebo při registraci v penzionu či ubytovacím zařízení;

bezhotovostně před poskytnutím ubytování převodem na náš bankovní účet (pokyny vám budou sděleny zároveň s přijetím potvrzení rezervace);

platební kartou online prostřednictvím platební brány ČSOB. Po dokončení rezervace budete přesměrováni na zabezpečenou platební bránu, prostřednictvím které můžete provést úhradu platební kartou.

Vezměte prosím na vědomí, že při rezervaci ubytování jsme oprávněni požádat vás o zaplacení zálohy.

Kdy nastane splatnost ceny?
Upřednostňujeme hradit cenu při registraci v penzionu či ubytovacím zařízení. V případě bezhotovostní platby je cena či záloha splatná do pěti dnů od potvrzení rezervace dle článku 2.3. Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet.

V jaké měně můžete platit?
Platba ubytování je možná v českých korunách (CZK).

Jak vystavujeme účtenky v souvislosti s elektronickou
Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám udělujete souhlas s vystavením účtenky podle zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, ve znění pozdějších předpisů a daňového dokladu elektronickou formou.

4. POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ, ZÁNIK SMLOUVY

Kdy a jak vám bude ubytování poskytnuto?
Ubytování vám bude poskytnuto v termínu uvedeném v rezervaci tak, že vám odevzdáme ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistíme nerušený výkon vašich práv spojených s ubytováním.

Při převzetí jste povinni ubytovací prostory zkontrolovat a případné závady nám bez zbytečného odkladu oznámit. Ubytovací prostory jste povinni vrátit v takovém stavu, v jakém jste je obdrželi.

Je možné odstoupit od smlouvy o ubytování?
Souhlasem s těmito obchodními podmínkami berete na vědomí, že v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemáte právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu dle § 1829 občanského zákoníku.

Kdy můžeme odstoupit od smlouvy o ubytování my?
Vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

technickou chybou vám byla sdělena zcela zjevně chybná cena (článek 2.5 těchto obchodních podmínek); plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním.
V případě, že nastala některá z výše uvedených skutečností, budeme vás o našem odstoupení od smlouvy neprodleně informovat. Odstoupení je vůči vám účinné okamžikem, kdy je vám doručeno.

Pokud jste již zcela nebo zčásti uhradili cenu, vrátíme vám přijatou částku bezhotovostně na účet, který nám pro tento účel sdělíte, nebo ze kterého jste provedli úhradu. Peníze vrátíme do pěti dnů od odstoupení od smlouvy o ubytování.

Je možné smlouvu o ubytování vypovědět?
V případě Vašeho zájmu o výpověď smlouvy, přesunutí poskytnutí ubytování na jiný termín či jinou změnu nás kontaktujte. Upozorňujeme vás.

Pokud vypovíte smlouvu o ubytování, náleží nám storno poplatek ve výši zálohy nebo náhrada nákladů, které jsme v souvislosti se smlouvou již vynaložili.

My máme právo vypovědět smlouvu před uplynutím termínu ubytování uvedeného v rezervaci bez výpovědní doby v případě, že porušíte i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze smlouvy, anebo dobré mravy (například nevhodné chování, poškození či rozbití majetku, krádež majetku – jakékoliv poškození či krádež majetku bude

ubytovateli vyplaceno v plné výši majetku a to hotovostně nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele maximálně do třech dnů).

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 občanského zákoníku).

Za jaké vady poskytnutého ubytování odpovídáme?
Jako ubytovatel odpovídáme za to, že **ubytování při poskytnutí nemá vady, a že je poskytnuto ve shodě se smlouvou**. Ubytování při poskytnutí nemá vady a je poskytnuto ve shodě se smlouvou, když:

odpovídá jeho popisu na webovém rozhraní;
je poskytnuto v dohodnutém termínu a trvá po uvedenou dobu;
je v souladu s požadavky právních předpisů.
Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste o vadě před poskytnutím ubytování věděli, nebo pokud jste vadu sami způsobili, zejména porušením těchto obchodních podmínek nebo právních předpisů.

Do kdy můžete uplatnit vady?
Poskytnuté ubytování je možné reklamovat v průběhu jeho poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co jste se o nich dozvěděli. Reklamaci uplatněte nejlépe v průběhu ubytování nebo neprodleně po jeho skončení.

Jaká práva z vadného plnění máte?
V případě oprávněné reklamace máte zejména právo na:

1. bezplatnou nápravu (zejména na dodatečné poskytnutí ubytování nebo na poskytnutí náhradního ubytování);
2. přiměřenou slevu z ceny;
3. odstoupení od smlouvy (pouze v případě, nelze-li podstatné porušení smlouvy napravit).

Zvolený způsob řešení reklamace nám sdělte při uplatnění reklamace nebo bezprostředně poté. Pokud žádný způsob řešení nezvolíte, máte nárok na bezplatnou nápravu služby nebo na přiměřenou slevu z ceny.

Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

Jak postupovat při reklamaci?
Reklamaci lze uplatnit osobně na recepci, telefonicky, e-mailem či písemně. Při uplatnění reklamace doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu ubytování spatřujete. Urychlí to postup reklamace.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu během ubytování, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám vystavíme písemné potvrzení.

V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte, prosíme, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

6. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV, ODPOVĚDNOST A UŽÍVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRANÍ

Je obsah webových stránek chráněn autorským právem?
Obsah webových stránek umístěných na webovém rozhraní (texty včetně obchodních podmínek, fotografie, obrázky, loga, programové vybavení a další) je chráněn naším autorským právem nebo právy dalších osob. Obsah nesmíte měnit, kopírovat, rozmnožovat, šířit ani používat k jakémukoli účelu bez našeho souhlasu či souhlasu držitele autorských práv. Zejména je zakázáno bezplatné či úplatné zpřístupňování fotografií, videí a textů umístěných na webovém rozhraní.

Názvy a označení výrobků, zboží, služeb, firem a společností mohou být registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků.

Odpovědnost a užívání webového rozhraní
Neneseme odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webového rozhraní nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Při využívání webového

rozhraní nesmíte používat postupy, které by mohly narušit funkci systému nebo nepřiměřeně zatěžovat systém.

Pokud se při užívání webového rozhraní dopustíte jakéhokoliv nezákonného či neetického jednání, jsme oprávněni omezit, pozastavit nebo ukončit váš přístup na webové rozhraní, a to bez jakékoli náhrady. V tomto případě jste dále povinni uhradit nám škodu, která vaším jednáním dle tohoto odstavce prokazatelně vznikla, a to v plné výši.

Upozorňujeme vás na to, že kliknutím na některé odkazy na webovém rozhraní může dojít k opuštění webového rozhraní a k přesměrování na webové stránky třetích subjektů.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Jaká oprávnění máme k výkonu naší činnosti a kdo nás při ní kontroluje?
K poskytování ubytování jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Naše činnost nepodléhá jinému povolování.

Kontrolu dodržování právních předpisů týkajících se technických požadavků provádí Česká obchodní inspekce (https://www.coi.cz/). Česká obchodní inspekce provádí též kontrolu dodržování předpisů na ochranu spotřebitele. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.

Jak vyřizujeme stížnosti?
Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím svého kontaktního e-mailu. Dále se můžete obrátit na subjekty uvedené v článku 7.1.

Jaká máte práva při vzniku spotřebitelského sporu?
Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; webové rozhraní: za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

Pro podání stížnosti týkající se ubytování, které jste u nás rezervovali, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Co byste ještě měli vědět?
Při uzavírání smlouvy jsou použity prostředky komunikace na dálku (zejména síť internet). Náklady vzniklé při použití prostředků komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení nebo na telefonní hovory) hradíte sami. **Tyto náklady se neliší od běžné sazby**.

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou mezi námi probíhá telefonicky či v písemné formě, a to buď e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty uvedenou v rezervaci.

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se svým smyslem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. **Měnit či doplňovat smlouvu (včetně obchodních podmínek) lze pouze písemnou formou**.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 10. 2024.