



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ A STORNO PODMÍNKY

Storno podmínky

Storno poplatky při zrušení pobytu:

- **Zrušení zdarma 30 dní a více před příjezdem**
- **50 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **30 dní před příjezdem**
- **100 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **14 dní před příjezdem**

Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi společnostmi Dentapiro s.r.o., Dělnická 1222/53, PSČ 62400 Brno-Komín, zapsaná v obchodním rejstříku C 101343 vedeného u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 101343, IČ: 06309828, DIČ: CZ06309828, adresa pro doručování elektronické pošty: info@apartman-stezka.cz, telefonní číslo: +420725562509, +420737506978, volat na telefon (+420725562509), jako ubytovatelem (dále jen „poskytovatel“), a fyzickou nebo právnickou osobou, jako ubytovaným (dále jen „klient“), jehož předmětem je ubytování a poskytování ubytovacích služeb v objektu „Stezka horský apartmán Dolní Morava“, adresa ubytovacího zařízení je Velká Morava 237, PSČ 56169 Dolní Morava, apartmán č.1. (dále jen „apartmán“ nebo také „ubytovací zařízení“), a to na základě smlouvy o ubytování (dále jen „smlouva“) uzavřené podle ustanovení § 2326 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“). VOP se stávají součástí předsmělních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi poskytovatelem a klientem a součástí smlouvy okamžikem jejího uzavření (akceptací objednávky).

I. PŘEDSMLOUVNÍ UJEDNÁNÍ

1. Předsmělní ujednání zahrnují objednání ubytování, sjednání jeho podmínek a akceptaci konečné objednávky zestrany poskytovatele.
2. Objednávky ubytování mohou být klientem činěny v elektronické formě prostřednictvím on-line webového rozhraní, tj. online rezervačním systémem na doméně www.apartman-stezka.cz, nebo prostřednictvím emailové komunikace.
3. Poskytovatel vyjadřuje akceptací objednávky v rámci on-line webového rozhraní nebo emailem souhlas s poskytnutím objednaných služeb ve sjednaném rozsahu a tímto okamžikem je smlouva



uzavřena. Smlouva nabývá platnosti uzavřením; účinnosti, tj. vyvoláním právních následků pro obě smluvní strany, nabývá až připsáním 100% z celkové ceny ubytování na bankovní účet poskytovatele ve lhůtě sdělené poskytovatele v potvrzení rezervace.

4. 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 poskytovatele <https://www.apartman-stezka.cz/> a tvoří nedílnou součást smlouvy. Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že se náležitě seznámil se všemi ustanoveními těchto VOP, vč. podmínek zrušení rezervace a storna, včetně ubytovacího řádu poskytovatele a že jim rozumí.

5. Klient je oprávněn využívat on-line webové rozhraní pouze v případě, že souhlasí s VOP. Klient se zavazuje seznámit s těmito VOP před uskutečněním objednávky/rezervace. Souhlasem s VOP pak Klient potvrzuje, že se s těmito seznámil. Při opakovaném využívání online rezervace je klient povinen se vždy seznámit s aktuálním zněním VOP. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně tyto VOP změnit, přičemž změna VOP je účinná ode dne jejich zveřejnění na internetových stránkách poskytovatele. Pokud klient nesouhlasí s některými ustanoveními těchto VOP, poskytovatel ho žádá, aby tento online rezervační systém nevyužíval.

6. V případě, že klient objednává ubytování prostřednictvím emailové komunikace, objednávka musí obsahovat:

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

II. SMLOUVA O UBYTOVÁNÍ

1. Uzavřením smlouvy vzniká poskytovateli povinnost poskytnout klientovi služby ve smlouvě stanovené (dále jen „ubytování“ nebo „služby“) a klientovi právo tyto služby odebrat a povinnost uhradit poskytovateli za jejich poskytnutí sjednanou cenu.

2. Ceny ubytování jsou uvedeny při online rezervaci prostřednictvím webových stránek poskytovatele. Konečná cena ubytování a služeb je klientovi sdělena před potvrzením rezervace, tj. před uzavřením smlouvy. Konečná cena vždy obsahuje veškeré daně, poplatky a zahrnuje poplatek z pobytu ve výši dle platné vyhlášky obce Dolní Morava.

3. Ceny dalších služeb jsou uvedeny na webových stránkách Ubytovatele <https://www.apartman-stezka.cz/>.



III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. V případě objednávky ubytování prostřednictvím on-line webového rozhraní, tj. online rezervačním systémem na doméně www.apartman-stezka.cz, je klient povinen uhradit cenu služeb v plné výši bezhotovostně platební kartou. Z uvedeného důvodu je při online rezervaci od klienta požadováno číslo kreditní /debetní karty a další platební údaje podle podmínek příslušného poskytovatele platebních služeb. Potvrzením rezervace dává klient souhlas k realizaci úhrady za rezervované služby v plné výši ve prospěch poskytovatele a opravňuje poskytovatele k realizaci této úhrady. Celková cena služeb je ihned zúčtována ve prospěch bankovního účtu poskytovatele.

2. Poskytovatel je dle svého uvážení oprávněn požadovat případně jen garanci ve formě předautorizace platební karty klienta. Předautorizace platební karty slouží k zajištění rezervace ubytování a z platební karty není stržena v okamžiku předautorizace žádná částka. Předautorizace platební karty také slouží jako záruka pro poskytovatele v případě nedojezdu klienta, pozdního storna ubytování nebo neuhrazení všech závazků klienta. V těchto případech je poskytovatel oprávněn provést autorizaci platby odpovídající částce závazků klienta, a to bez přítomnosti klienta, k čemuž klient předautorizací platební karty dává svůj souhlas.

3. V případě objednávky ubytování prostřednictvím emailové komunikace, je poskytovatel oprávněn požadovat zálohu na objednané služby až do celé výše ceny ubytování. Nebude-li záloha klientem řádně uhrazena, vyhrazuje si poskytovatel právo zrušit sjednané ubytování písemným oznámením o zrušení ubytování na email klienta. Doplatek ceny ubytování musí být uhrazen nejpozději v den ukončení pobytu, ledaže se smluvní strany písemně dohodly jinak.

4. V případě předčasného ukončení či přerušení pobytu ze strany klienta je klient povinen uhradit poskytovateli sjednanou cenu ubytování v plné výši.

5. V případě prodlení klienta s úhradou platby za poskytnuté služby má poskytovatel právo požadovat po klientovi vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu klienta k uhrazení jeho nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/které má vůči klientovi po lhůtě splatnosti.

6. Všechny částky k úhradě jsou v české koruně (CZK). Směnný kurz k cizím měnám se řídí kurzovním lístkem ČNB platným pro daný den - valuta nákup. V případě platby platební kartou se může směnný kurz lišit v závislosti na kurzu použitém bankou, která platební kartu vydala.



IV. STORNO PODMÍNKY

1. Stornem se rozumí zrušení nebo úpravy akceptované objednávky ubytování, tj. uzavřené smlouvy. Storno je klient povinen uplatnit v písemné formě nebo elektronicky emailem. Stornuje-li klient objednávku ubytování, je povinen zaplatit poskytovateli storno poplatek; výše storno poplatku je vypočítávána z ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:

- a) storno objednávky klientem do 30 dnů před sjednaným zahájením ubytování je zdarma;
- b) storno objednávky klientem méně do 14 dnů před sjednaným zahájením ubytování nebo v případě nedojezdu – stornopoplatek činí 50% celkové sjednané ceny ubytování (tj. všech nocí),
- c) storno objednávky klientem méně než 14 dnů před sjednaným zahájením ubytování nebo v případě nedojezdu – storno poplatek činí 100% celkové sjednané ceny ubytování (tj. všech nocí).

2. Poskytovatel je oprávněn započítat na úhradu storno poplatku zálohu poskytnutou klientem nebo provést autorizaci platby odpovídající částce storno poplatku z karty klienta.

3. V případě, že není možné stornopoplatky či jejich část takto zaplatit, má poskytovatel právo zaslat klientovi fakturu ve výši dlužných storno poplatků a klient je povinen předmětnou fakturu ve lhůtě uvedené na faktuře zaplatit.

4. Poskytovatel je oprávněn stornovat objednávku pouze ze závažných důvodů. Stornuje-li poskytovatel objednávku před sjednaným zahájením ubytování, vrátí poskytovatel klientovi uhrazenou zálohu, jinak nemá klient právo na náhradu jakékoliv vzniklé škody či ušlého zisku.

5. Storno poplatek má funkci smluvní pokuty za předčasné vypovězení smlouvy a objednaných služeb, resp. dalších služeb klientem. Tato smluvní pokuta pak Poskytovateli slouží jako náhrada provozních nákladů a ušlého zisku, které v důsledku zrušené objednávky Poskytovateli vznikly.

6. V případě nemožnosti poskytnutí sjednaného ubytování, služeb a dalších služeb z důvodu nikoli na straně klienta (tedy z důvodu na straně poskytovatele 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).

7. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou klientovi 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.



V. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

1. K čerpání ubytovacích služeb opravňuje klienta potvrzená rezervace. Klient je povinen na této rezervaci překontrolovat správnost údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně poskytovatele e-mailem nebo telefonicky.
2. Při nástupu se klient prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti.
3. Po splnění uvedených formalit je klient ubytován a jsou mu poskytnuty další informace k pobytu.
4. Klient má právo užívat po dohodnutou dobu přidělený apartmán. Apartmán se předává klientovi vždy od 15:00 do 22:00hod, ledaže se poskytovatel s klientem dohodnou písemně jinak.
5. Klient je povinen zacházet s majetkem poskytovatele šetrně. Každou zjištěnou závadu nebo škodu na zařízení je klient povinen neprodleně hlásit poskytovateli. Klient je povinen udržovat pořádek a čistotu v apartmánu a všech dalších společných prostorách ubytovacího zařízení. Klient je povinen dodržovat noční klid v době od 22:00 do 7:00 hodin. Klient je povinen zabezpečit soukromé (vnesené) věci, a to včetně zaparkovaných vozidel tak, aby nemohlo dojít k jejich zcizení. Poskytovatel tyto věci nepojišťuje a vzhledem k charakteru ubytovacího zařízení a provozním podmínkám za tyto věci neručí.
6. Klient je povinen při nástupu do ubytovacího zařízení převzít klíč od apartmánu, kóje a technické místnosti. Ztrátu klíčů, nebo jeho částí, je klient povinen neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli. Klíče jsou majetkem poskytovatele, při ztrátě je Klient povinen uhradit výdaje spojené s výměnou vložky, klíčů apod., resp. další náklady, které bude poskytovatel nucen vynaložit na odstranění touto ztrátou vyvolaných následků.
7. Klient je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou cenu včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám a nebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.
8. Klient odpovídá za osoby, které za ním přišly na návštěvu po celou dobu jejich pobytu v objektu, a je povinen je doprovázet při jejich průchodu společnými prostorami objektu. Pro návštěvy klienta platí stejné povinnosti jako pro klienta. Poskytovatel má právo, podle vlastního uvážení, neumožnit vstup jiné osobě do objektu a nebo takovou osobu následně z objektu vykázat.
9. Klient ručí a odpovídá poskytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on nebo jeho host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle klienta využívají služeb poskytovatele.
10. Klient je povinen předat apartmán poskytovateli ve stavu v jakém jej převzal. V případě, že klient nepředá poskytovateli apartmán ve stavu v jakém jej převzal, je poskytovatel oprávněn vyměřit klientovi peněžní pokutu do výše nákladů spojených s uvedením apartmánu do původního stavu.



11. Klient je povinen uvolnit apartmán v den odjezdu do 10:00, pokud se s poskytovatelem nedohodl jinak. V případě, že klient neuvolní apartmán ve stanoveném čase, je poskytovatel oprávněn klientovi účtovat další pobytový den nebo osobní zavazadla klienta vystěhovat a zajistit, aby nedošlo k omezení práv dalších klientů.

12. Poskytovatel v těchto případech schraňuje majetek klienta po dobu 2 týdnů ve svých prostorách a po této době jej může zlikvidovat, a nebo pro odvoz a schraňování věcí klienta najme firmu. Klient pro takový případ zmocňuje poskytovatele, aby jeho jménem, jako složitel, na toto uzavřel smlouvu s vybraným schovatelem, a to za běžných obchodních podmínek.

13. 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 poskytovatele,
- kouřit v prostorách ubytovacího zařízení
- 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 společné prostory a okolí ubytovacího zařízení
- chovat v prostorách ubytovacího zařízení zvířata všech druhů.

14. Podmínkou pro pobyt v ubytovacím zařízení poskytovatele je zejména dodržování smlouvy o ubytování, VOP, provozního řádu, základních pravidel společenského soužití, tolerance a vzájemného respektu ve smyslu občanského zákoníku, dodržování nočního klidu, dodržování pořádku a čistoty ve všech prostorách uvnitř objektu a v jeho bezprostředním okolí. Za porušení povinností uvedených těchto VOP je poskytovatel oprávněn vyměřit Klientovi peněžní pokutu do výše 20 000 Kč.

15. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok Poskytovatele na náhradu způsobené škody přesahující smluvní pokutu dle příslušných právních předpisů.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech poskytnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se nijak podstatně neliší od potvrzené objednávky.

2. Poskytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně. Poskytovatel může prodloužit pobyt Klientovi jen v případě, že má poskytovatel k dispozici volnou kapacitu.

3. V případě, že klient ukončí svůj pobyt dříve, než bylo sjednáno v potvrzení rezervace, poskytovatel má právo účtovat klientovi částku za celý pobyt včetně služeb.

4. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování ubytování klientovi a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku klienta na vrácení peněz, když:



- klient poruší smlouvu, tyto VOP nebo ubytovací řád podstatným způsobem, nebo
- klient opakovaně poruší kteroukoliv povinnost sjednanou ve smlouvě, VOP nebo ubytovacím řádu, nebo
- klientv porušování takové povinnosti přes výzvu poskytovatele pokračuje, nebo
- klient bude v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky o více než 5 dnů po termínu splatnosti, nebo
- zdravotní stav klienta ohrožuje zdraví třetích osob a personálu, nebo
- z důvodu zásahu vyšší moci.

VII. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA VĚCI KLIENTA

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 OZ.
2. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři prostoru vyhrazenému k ubytování, ubytovacího prostoru (společných prostor), zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku poskytovatele má poskytovatel právo na náhradu majetkové újmy.
3. V případě škody na majetku poskytovatele, za kterou odpovídá klient, je klient 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 klienta, splatné do 10 dnů od doručení klientovi za předpokladu, že klient písemně odsouhlasí vznik škody, její průběh a svou odpovědnost.
4. Poskytovatel zodpovídá za lyže, lyžařské boty a kola odložené v uzamykatelné kóji k tomu určené, která je umístěna vedle apartmánu. Lyže a lyžařské boty se mohou uskláňovat výlučně v těchto prostorách. Klient se zavazuje neumožnit přístup do těchto prostor žádné třetí osobě. Pokud klient nechá lyže nebo lyžařské boty či sportovní materiál v autě, popř. na jiných k tomu neurčených místech, poskytovatel za případné odcizení nebo poškození nezodpovídá.
5. Poskytovatel neodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích poskytovatele za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel doporučuje klientovi, aby se přesvědčil o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Poskytovatel nenes odpovědnost za škody způsobené klientem na parkovišti třetím osobám. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku poskytovatele vozidlem či jednáním klienta.



6. Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Poskytovatel doporučuje, aby klient i v době, kdy pobývá na apartmánu, měl zamčené vchodové dveře. Před odchodem z pokoje klient řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.

7. Poskytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.

VIII. SOUHLAS SE ZASÍLÁNÍM OBCHODNÍCH NABÍDEK, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, COOKIES

1. Poskytovatel je oprávněn zasílat obchodní sdělení a informace související se službami, zbožím nebo podnikem poskytovatele na elektronickou adresu klienta pouze v případě, že klient vyslovil s tímto zasíláním výslovný souhlas před odesláním objednávky poskytovateli.

2. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a klient je má právo odmítnout. Poskytnutí osobních údajů pro účely plnění ze smlouvy o ubytování a pro dodržení zákonné právní povinnosti poskytovatele je naopak povinné.

3. V případě dobrovolného poskytnutí osobních údajů má klient právo kdykoliv svůj souhlas písemně odvolat. Klient má též obecné právo na zlikvidování osobních údajů, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů. Klient, který zjistí nebo se domnívá, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu se zákonem, má právo požadovat vysvětlení v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů a zejména pak právo požadovat opravu, doplnění, likvidaci nebo zablokování osobních údajů. Klient má též právo přístupu ke svým osobním údajům. Požádá-li klient o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu poskytovatel povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Obsahem takové informace je vždy sdělení o

a) účelu zpracování osobních údajů,

b) osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji,

c) povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů,

d) příjemci, případně kategoriích příjemců.

4. Pokud si klient nepřeje, aby jeho osobní data byla registrována v databázi poskytovatele, je povinen tuto skutečnost poskytovateli oznámit.



5. Klient souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa trvalého bydliště, adresa elektronické pošty a telefon. Pro účely plnění ze smlouvy o ubytování a dále pro dodržení zákonné právní povinnosti poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje klienta: jméno a příjmení, adresa elektronické pošty, adresa trvalého bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, datum narození, telefonní číslo a číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti.

6. Klient si je vědom, že poskytovatel je oprávněn z titulu plnění ze smlouvy o ubytování a dále pro dodržení zákonné právní povinnosti poskytovatele zpracovávat osobní údaje klienta, a to pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy o ubytování a splnění zákonné povinnosti. Souhlasí-li klient se zasíláním obchodních sdělení, klient vyslovuje souhlas též se zpracováním osobních údajů poskytovatelem pro účely zasílání informací obchodních sdělení klientovi. Souhlas se zpracováním osobních údajů podle předchozí věty tohoto odstavce není podmínkou pro uzavření smlouvy o ubytování.

7. Klient bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě. Osobní údaje klienta nebudou poskytovatelem bez předchozího souhlasu klienta předávány třetím osobám.

8. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytnou pro účely plnění ze smlouvy o ubytování, dále pro dodržení zákonné právní povinnosti poskytovatele po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány poskytovatelem v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo neautomatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9. Klient bere na vědomí, že v souvislosti s poskytováním ubytování, služeb a dalších služeb Ubytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v e-mailové komunikaci, telefonním hovoru, rezervačním systému. vč. údajů uvedených výše, 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. Poskytovatel je správce osobních údajů.

10. 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.

IX. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Poskytovatel je povinen přijmout reklamaci ubytování, služeb a dalších služeb v provozovně, v níž je přijetí reklamace s ohledem na poskytované služby možné. Klient je oprávněn reklamaci uplatnit písemně na e-mailovou adresu info@apartman-stezka.cz nebo na adresu sídla poskytovatele.

2. Případné vady ubytování či služeb poskytnutých poskytovatelem jsou řešeny v souladu s tímto reklamačním řádem a platnými právními předpisy (zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele).



3. Reklamací je klient 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.

4. Klient 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 přiložit doklady vztahující se k poskytnuté službě (potvrzení o rezervaci, úhradě ceny ubytování apod.).

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

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

7. 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 klient oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny či odstoupit od smlouvy. Provedená volba náleží klientovi a nelze ji bez souhlasu poskytovatele měnit.

8. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je klient informován o důvodech zamítnutí.

X. OCHRANA SPOTŘEBITELE

Poskytujeme Vám tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 OZ.

Poskytovatel poskytuje klientům následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: Dentapiro s.r.o., IČO: 06309828, se sídlem: Dělnická 1222/53, Komín, 624 00 Brno, DIČ CZ06309828, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 101343;

b) hlavní předmět podnikání Ubytovatele: Zprostředkování obchodu a služeb; Velkoobchod a maloobchod; Ubytovací služby; Poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků; Reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení; Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti;



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 OZ, a u spotřebitele zákon č. 634/1982, o ochraně spotřebitele. Záruka za jakost a poprodejní servis se neposkytuje. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena.

g) adresa provozoven: Dělnická 1222/53, 624 00, Brno – Komín

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 klient vůči poskytovateli 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 poskytovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má klient 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 klient uplatnil svůj nárok u poskytovatele poprvé. Bližší informace lze také nalézt na internetových stránkách www.coi.cz/ pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“; Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Email: adr@coi.cz / Web: 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 klient s poskytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne klientovi smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.



XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Údaje v prezentačních materiálech poskytovatele mají informativní charakter a nemají vliv na obsah smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a klientem.

2. 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 klienta. Ubytování, s ním spojené služby i další služby jsou poskytovány výlučně v zemi poskytovatele a mají-li být poskytovány klientovi mimo zemi jeho obvyklého bydliště, řídí se i dle čl. 5, 6 Nařízení Řím I. českým právem. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy či s ní související budou řešeny výlučně před místně a věcně příslušnými soudy na území České republiky.

3. V případě, že ze smlouvy o ubytování, popřípadě ze zákona, vyplývá povinnost jedné smluvní strany oznámit nebo sdělit určitou skutečnost druhé smluvní straně, pak je toto oznámení či sdělení možné provést též telefonicky, faxem nebo elektronicky datovou zprávou nebo e-mailem, které nemusí být podepsány zaručeným elektronickým podpisem nebo elektronickou známkou

4. Tyto VOP jsou nedílnou součástí objednávky ubytování. Pro skupinové pobyty mohou být sjednány jiné podmínky rezervace. Pokud Klient tyto podmínky neobdrží, je oprávněn si je vyžádat u Poskytovatele. Klient má povinnost se s podmínkami seznámit před uskutečněním rezervace a poskytovatel 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 1.1.2025. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně upraveny mezi Poskytovatelem a Klientem výlučně písemnou formou.