

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

pro poskytování ubytovacích služeb a služeb s tím spojených

Tyto všeobecné podmínky (dále jen VOP) penzionu Ranč Milovice, který se nachází na adrese Milovice 74, 768 01 Soběsuky - Milovice (dále jen penzion), upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem penzionu společností – Radniční catering s.r.o., jako ubytovatelem (dále jen ubytovatel) a fyzickou nebo právnickou osobou jako ubytovaným v penzionu (dále jen ubytovaný).

Na základě Smlouvy o ubytování (dále jen smlouva) ubytovatel poskytne ubytovanému přechodně ubytování (právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i další ubytovací prostor v penzionu) na ujednanou dobu za sjednanou cenu ubytování a za poskytnuté služby spojené s ubytováním.

Je-li smluvní stranou na straně ubytovaného spotřebitel, vztahy neupravené těmito VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Ustanovení těchto VOP platí, pokud smluvní strany písemně nesjednají ve smlouvě jinak.

I.

OBJEDNÁVKA POBYTU A VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Ubytovaný si objednává pobyt v penzionu písemnou formou – poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním elektronického rezervačního formuláře na webových stránkách www.rancmilovice.cz, telefonicky nebo osobně.
2. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou: Jméno a příjmení ubytovaného, číslo osobního dokladu, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, e-mail); v případě cizinců datum narození, v případě právnických osob či fyzických osob podnikajících obchodní firma, IČO, DIČ, sídlo.
3. Identifikace osoby (nebo osob), které má být služba poskytnuta – uvedení jména a věku (neuveďte-li ubytovaný v objednávce jinou osobu, které má být služba poskytnuta, považuje se za tuto osobu ubytovaný) dále termín pobytu a způsob úhrady cen služeb.
4. Objednávka i rezervace se stává závaznou okamžikem jejího elektronického potvrzení ubytovatelem na emailovou adresu zákazníka, případně písemného potvrzení ubytovatelem na adresu zákazníka, pokud z potvrzení ubytovatele nevyplývá jiná podmínka závaznosti objednávky, např. zaplacení zálohy.
5. Tím, že ubytovatel potvrdí objednávku ubytovanému, vzniká mezi ubytovaným a ubytovatelem smluvní vztah. Ubytovatel se zavazuje zabezpečit ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu a času a ubytovaný se zavazuje zaplatit ubytovateli smlouvenou

cenu služeb, případně zaplatit ubytovateli stornovací poplatek v případě, že svou závaznou rezervaci zruší nebo jí využije jen zčásti.

6. V případě, že objednávka učiněná ubytovaným je neurčitá nebo neobsahuje všechny potřebné údaje, je ubytovaný povinen svou objednávku na základě výzvy ubytovatele neprodleně doplnit. Pokud ubytovaný ve stanovené lhůtě svou objednávku neprodleně nedoplní, považuje se objednávka za nepřijatou a tato nebude předmětem dalšího vyřizování.
7. Při závazné objednávce může ubytovatel po ubytovaném požadovat předem složení zálohy ve výši 10% až 100% celkové ceny, přičemž zálohu může ubytovatel požadovat kdykoliv, případně může na úhradu zálohy vázat závaznost objednávky a nebo její zrušení.
8. Povinnost uhradit zálohu může být na základě dohody s ubytovatelem nahrazena poskytnutím údajů platební karty, které jsou potřebné pro provedení předautorizace karty ve výši předpokládané ceny objednaných služeb.
9. V případě nesplnění podmínek pro závaznou objednávku je ubytovatel oprávněn objednávku jednostranně zrušit a poté informovat o této skutečnosti ubytovaného.

II.

PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVANÉHO

1. Uzavřením smlouvy o ubytování vzniká ubytovanému právo na běžné užívání prostor vyhrazených mu k ubytování, jakož i společných prostor ubytovacího zařízení a využívat služby s ubytováním spojené.
2. Ubytovaný je povinen dodržovat Ubytovací řád penzionu, a dále také ostatní ubytovatelem vydané vnitřní předpisy penzionu vztahující se k poskytování ubytování a služeb v penzionu. Ubytovaný je povinen užívat mu určený ubytovací prostor i společné prostory penzionu řádně a tak, aby ubytovateli nevznikala škoda. Totéž platí pro služby, které mu budou poskytnuty ve spojitosti s ubytováním.
3. Ubytovaný nesmí v ubytovacím prostoru či kdekoliv v penzionu provádět jakékoliv změny bez výslovného písemného souhlasu ubytovatele. Poruší-li ubytovaný tento zákaz je povinen tuto nedovolenou změnu okamžitě odstranit, nejpozději však při skončení ubytování.
4. Ubytovaný nesmí zřídit bez výslovného písemného souhlasu ubytovatele užívací právo k ubytovacímu prostoru třetí osobě. Porušení této povinnosti ubytovaného se považuje za hrubé porušení povinností ubytovaného, vyplývajících z uzavřené smlouvy.

5. Ubytovaný má právo reklamovat případné nedostatky ubytovatelem poskytovaných služeb. Reklamací je ubytovaný povinen uplatnit u ubytovatele písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho pracovního dne od zjištění nedostatků a tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém (tj. v penzionu). Ubytovaný nemá právo na úhradu žádných nákladů spojených s uplatněním reklamacie. Ubytovatel vyřídí přijatou reklamaci ve lhůtě odpovídající charakteru vytknutého nedostatku. Běh lhůty pro vyřízení reklamacie se pozastavuje na dobu, po kterou ubytovaný neposkytl ubytovateli potřebnou součinnost k vyřízení reklamacie.
6. Ubytovaný zodpovídá ubytovateli za jakoukoli škodu, kterou způsobí úmyslně či neúmyslně v prostorách penzionu a jeho bezprostředním okolí on sám, anebo osoby s ním ubytované či zvířata, nebo host jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle ubytovaného využívají služeb penzionu. Ubytovaný je povinen vzniklou škodu ubytovateli neprodleně nahlásit a tuto mu v plném rozsahu nahradit.
7. Ubytovaný má právo kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou rezervaci či objednávku (vypovědět uzavřenou smlouvu) či předčasně ukončit ubytování za předpokladu dodržení stornovacích podmínek, uvedených v těchto VOP.
8. Ubytovaný je povinen zaplatit dohodnutou cenu za poskytnuté služby včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodu zvláštních služeb, které požadoval on sám nebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty, a to nejpozději při odjezdu.

III.

PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVATELE

1. Ubytovatel je povinen poskytnout ubytovanému důležité informace k pobytu a nástupu na pobyt v penzionu. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
2. Ubytovatel může ubytovanému poskytnout adekvátní náhradní ubytování, pokud to bude pro ubytovaného jako smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný. Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostory penzionu staly nepoužitelnými, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné vícenálklady na náhradní ubytování jdou k tíži ubytovatele.
3. Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovat průběžně. V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu či závazné rezervace ze strany ubytovaného je ubytovatel povinen vyplatit nejpozději do 14-ti dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt. V případě, že vznikne

ubytovateli nárok na stornovací poplatky, vyplatí ubytovatel ubytovanému rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky. V případě závazné rezervace pomocí poskytnutí dat platební karty pro provedení předautorizace je ubytovatel oprávněn si storno poplatky zinkasovat z účtu ubytovaného.

IV. CENA SLUŽEB

1. Ceny služeb poskytovaných ubytovatelem v penzionu jsou uvedeny v aktuálním ceníku, v aktuálních pobytových balíčcích, na internetových stránkách www.rancmilovice.cz.
2. V cenách je zahrnut poplatek, který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou obce.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Pokud není v potvrzení objednávky ubytovatelem uveden jiný termín, musí být záloha objednaných služeb uhrazena do pěti pracovních dnů od potvrzení objednávky, nejpozději však dva dny před počátkem čerpání služeb v penzionu ze strany ubytovaného. V případě nedodržení termínu úhrady zálohy objednaných služeb ze strany ubytovaného se má za to, že ubytovaný od uzavřené smlouvy odstoupil ve smyslu ustanovení těchto VOP, pokud nebude ubytovatelem ubytovanému písemně sděleno jinak. Pokud ubytovatel i v případě pozdní úhrady cen služeb ze strany ubytovaného bude pokračovat v plnění dle uzavřené smlouvy, sdělí tuto skutečnost písemně ubytovanému, přičemž v takovém případě se uzavřená smlouva neruší.
2. Ubytovaný je oprávněn sjednanou cenu či zálohu uhradit těmito způsoby:
 - a. Bezhotovostním převodem na účet ubytovatele;
 - b. Doplatek ceny může být uhrazen při příjezdu v hotovosti v české nebo eurové měně nebo platební kartou na recepci penzionu;
3. Veškeré platby musí být provedeny ve prospěch ubytovatele bez jakýchkoli srážek, tj. v plné výši objednaných služeb.

VI. UBYTOVACÍ SLUŽBY

1. Při nástupu na pobyt se ubytovaný v recepci penzionu prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti a potvrzením pobytu za účelem vyplnění

penzionové přihlášky řádným zapsáním hosta. Po splnění výše uvedených náležitostí recepce penzionu ubytovaného ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

2. Více informací o ubytování v penzionu najde ubytovaný v Ubytovacím řádu penzionu.

VII.

UKONČENÍ SMLOUVY, STORNOVACÍ POPLATKY

1. Ubytovaný má právo uzavřenou smlouvu kdykoliv písemně vypovědět bez výpovědní doby, a to bez uvedení důvodu za níže uvedených podmínek. Za výpověď smlouvy bez uvedení důvodu se považuje rovněž skutečnost, že se ubytovaný na základě závazné objednávky nedostaví k čerpání služby.
2. Ubytovaný při výpovědi smlouvy bez výpovědní doby povinen uhradit ubytovateli storno poplatek (tj. cenu za poskytnuté plnění – učinění rezervace a vše s tím související), vypoví-li ubytovaný uzavřenou smlouvu za těchto podmínek:
 - a. Individuální host a skupiny do 10-ti osob:
 - i. Při zrušení pobytu více než 2 dny před sjednaným termínem - storno poplatek 0% ceny pobytu.
 - ii. Při zrušení rezervace 24 - 48 hodin před sjednaným termínem (tzn. nejpozději do 14:00 hodin 1 den před datem příjezdu) - storno poplatek ve výši 50% ceny první noci rezervovaného pobytu.
 - iii. Při zrušení rezervace ve sjednaný den termínu ubytování - storno poplatek ve výši 100% ceny první noci rezervovaného pobytu.
 - b. Skupinová rezervace 10 osob a více:
 - i. Zrušení pobytu 20-14 dní před příjezdem - storno poplatek 10% ceny pobytu.
 - ii. Zrušení pobytu 13-8 dní před příjezdem - storno poplatek 30% ceny pobytu.
 - iii. Zrušení pobytu 7-2 dny před příjezdem - storno poplatek 75% ceny pobytu.
 - iv. Zrušení pobytu ve sjednaný den – nedojezd - storno poplatek 100% ceny pobytu.

- v. Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace ve lhůtě více než 20ti dnů před ohlášeným příjezdem skupiny.
3. Za nevyčerpané objednané služby v průběhu pobytu (ubytování, stravování, a jiné doplňkové služby) ubytovatel neposkytuje ubytovanému žádnou finanční ani jinou náhradu.
4. V souladu s ustanovením § 1837 odst. 1 písm. j) OZ ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy uzavřené, byla-li smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ubytovatele, pokud poskytuje ubytovatel plnění v určitém termínu. V ostatních případech je ubytovaný oprávněn odstoupit od smlouvy pouze stanoví-li tak zákon.
5. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo vypovědět smlouvu bez výpovědní doby z těchto důvodů:
 - a. Neuhrzení ceny ubytovaným za služby ve stanoveném termínu;
 - b. Z důvodů na straně ubytovaného či osoby, které má být služba poskytnuta, a to podle těchto VOP, kterými dojde k záměrnému zmaření smlouvy, například v případě nenastoupení k pobytu či nedodržování podmínek poskytnutí služby, a dále porušování vnitřních předpisů a ubytovacího řádu penzionu;
 - c. Porušuje-li ubytovaný i přes výstrahu (postačí v ústní formě) hrubě své povinnosti ze smlouvy nebo dobré mravy;
 - d. Z technických důvodů.
6. Ve výše uvedených případech nemá ubytovaný nárok na žádnou finanční ani jinou kompenzaci či na vrácení zaplacené částky, pokud tuto penzionu uhradil. Výjimkou je ukončení smlouvy ubytovatelem z technických důvodů. V takovém případě bude ubytovanému vrácena zaplacená záloha.

VIII. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1. Ubytování ubytovaného je možné nejdříve od 14:30 hod. dne uvedeného v rezervaci jako první den ubytování. Ubytovaný je povinen předat vyklizený pokoj v poslední den ubytování uvedený v rezervaci nejpozději do 10:00 hod. V případě prodloužení s předáním vyklizeného pokoje ubytovaným je ubytovatel oprávněn účtovat ubytovanému za každou započatou hodinu prodloužení smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých).

2. Nabude-li ubytovatel důvodné podezření, že ubytovaný užívá objekt v rozporu s těmito podmínkami či v rozporu s ubytovacími nebo provozními řády ubytovatele nebo v rozporu s veřejným pořádkem, je ubytovatel oprávněn vstoupit do objektu a vykonat kontrolu jeho užívání.
3. Ubytovatel neodpovídá za škody vzniklé na funkčnosti elektrických či elektronických zařízení ubytovaného a dále za případné omyly či nesprávně poskytnuté informace o akcích či poskytovaných službách ze strany jiných osob.
4. Žádná parkovací plocha Ranče Milovice není hlídaným parkovištěm a ubytovatel ani neposkytuje jakýkoli dohled nad zaparkovanými vozidly ubytovaných a/nebo jejich příslušenstvím.
5. Vyplněním e-mailu na www.rancmilovic.cz a dále zaškrtnutím pole „Souhlasím se Všeobecnými obchodními podmínkami“ v rezervačním formuláři umístěném na téže webové stránce (dále jen „rezervační formulář“) a jeho odesláním (případně není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky, pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho vůle ubytovaný:
 - a. potvrzuje, že veškeré osobní údaje uvedené v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím požadované informace, není-li Objednávka učiněna rezervačního formuláře) jsou pravdivé a správné, že byl poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů, zejména o tom, že má práva dle § 11, 12, 21 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), resp. seznámil se s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.rancmilovice.cz,
 - b. uděluje na základě předchozího poučení svůj souhlas se zpracováním jeho osobních údajů ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů ubytovatelem jako správcem, případně dalšími osobami, se kterými jako zpracovatelem ubytovatel uzavře příslušnou smlouvu dle § 6 Zákona o ochraně osobních údajů, včetně zpřístupnění a předání poskytnutých údajů těmto zpracovatelům a osobám dle § 14 Zákona o ochraně osobních údajů spolupracujícím s ubytovatelem na základě smlouvy, a to v rozsahu údajů jeho jména, příjmení, adresy, čísla telefonu a e-mailové adresy jím uvedených v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím tuto informaci, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.rancmilovice.cz) na dobu neurčitou, resp. do odvolání či odmítnutí jeho souhlasu, resp. vyslovení jeho nesouhlasu, s využíváním elektronického kontaktu, který uvedl v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím tuto informaci, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.rancmilovice.cz), za účelem šíření

obchodních sdělení ve smyslu Zákona o službách IS (tj. se zasíláním obchodních sdělení klientovi prostřednictvím elektronických prostředků ubytovatelem a třetími osobami uvedenými v předchozím odstavci), která budou zahrnovat obchodní sdělení týkající se výrobků, služeb, produktů a aktivit ubytovatele.

6. Zaškrtnutím pole „Souhlasím s všeobecnými obchodními podmínkami“ v rezervačním formuláři a jeho odesláním (případně není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.rancmilovice.cz pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho souhlasu s VOP) klient potvrzuje, že se seznámil s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.rancmilovice.cz a byl tak ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů.

Více informací o ochraně osobních dat naleznete na www.rancmilovice.cz.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto VOP vstupují v platnost dne 1. 3. 2020.
2. Změny a doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi ubytovatelem a ubytovaným upraveny výlučně písemnou formou.
3. Ubytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP měnit a doplňovat. Případné změny a doplňky VOP se nebudou vztahovat na již uzavřené smlouvy.
4. Tyto VOP jsou považovány ve smyslu ustanovení § 1751 OZ za součást každé jednotlivě uzavírané smlouvy a jejich úplné znění publikuje ubytovatel na internetových stránkách penzionu.
5. Předané osobní údaje ubytovaného uvedené v objednávce pobytu použije ubytovatel pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným.
6. Spotřebitel je oprávněn se se svou stížností obrátit na Českou obchodní inspekci, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj, jež je orgánem kontrolujícím právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice), tj. je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.