

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB PENZION DÍLNA

Poskytovatel služeb a ubytování:
PENA s. r. o.
Nádražní 303, 379 01 Třeboň
IČO/DIČ: 28145682

Kontaktní údaje:
e-mail: asistentka@pe-na.cz
telefon: 739 341 017
webová adresa: www.pe-na.cz

1. Obecná ustanovení

Společnost PENA s. r. o., IČ: 28145682 (dále jen „Ubytovatel“), tímto vydává ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), tyto 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 objednávky Klienta (dále jen „Objednávka“), uznává Klient následující VOP za závazné pro všechna plnění související s předmětem VOP a v plném rozsahu je akceptuje.

2. Popis služeb

Poskytovatel nabízí ubytování v deseti dvoulůžkových pokojích s možností 1 nebo 2 přistýlek.

3. Objednávka pobytu a služeb

Objednat pobyt a služby v Dílně lze písemnou formou (e-mailem, nebo vyplněním a odesláním webového formuláře Ubytovateli) nebo telefonicky.

Objednávku může provést Klient pro sebe nebo ve prospěch třetí osoby. Objednávku potvrdí Ubytovatel Klientovi stejnou formou, kterou byla provedena. Objednávka musí obsahovat:

- jméno a příjmení Klienta
- termín pobytu
- kontaktní údaje Klienta: telefonní číslo, adresu trvalého bydliště, e-mail
- způsob úhrady služeb
- počet objednaných osob ve struktuře dospělé osoby x děti (u dětí věk)
- druh a počet objednaných doplňkových služeb (např. polopenze, ubytování zvířete, atp.)

Ubytovatel objednávku obvykle zpracovává do 24 hodin. Potvrzuje objednávku, odmítá objednávku, nebo navrhuje Klientovi jiný termín.

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

Objednávka je závazná. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v potvrzení objednávky.

4. Platební podmínky

Při objednávce provedené více než 30 dnů před příjezdem se platí záloha ve výši 30 % z ceny za ubytování, která je splatná do 3 dnů od potvrzení objednávky, ledaže se smluvní strany písemně dohodly jinak. 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 objednávku a požadovat po Klientovi odpovídající storno poplatky dle bodu 6. těchto VOP. Při objednávce provedené 15 dní a méně před příjezdem Klient hradí 100 % z ceny za ubytování včetně služeb.

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 po předchozí domluvě v hotovosti.

Ceny jsou uvedeny v rezervačním formuláři na stránkách penzionu a je v nich zahrnut ubytovací a lázeňský poplatek.

Platba ceny za ubytování a služby musí být uhrazena nejpozději 15. den před začátkem pobytu, ledaže se smluvní strany písemně dohodly jinak.

V případě prodlení Klienta s úhradou zálohy za ubytování a služby má Ubytovatel právo zrušit již potvrzenou objednávku bez nároku na vrácení již zaplacené zálohy Klienta a požadovat po Klientovi zaplacení ceny objednaného pobytu a služeb a to včetně úroku z prodlení ve výši 0,5 % denně z dlužné částky z celkové ceny pobytu a služeb za každý započatý den prodlení.

Ubytovatel si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu Klienta k uhrazení jeho nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/které má vůči Klientovi po lhůtě splatnosti.

5. 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 přidělený pokoj/apartmán. Pokoj/apartmán se předává Klientovi vždy od 15:00 a dále libovolně, jelikož penzion nedisponuje vlastní recepcí s obsluhou.

Klient je povinen zacházet s majetkem Ubytovatele šetrně. Každou zjištěnou závadu nebo škodu na zařízení je Klient povinen neprodleně hlásit Ubytovateli, nesplní-li klient tuto povinnost, může být Klientovi Ubytovatelem naúčtována smluvní pokuta až 5.000,-- Kč + náklady na opravu.

Klient je povinen nahlásit předem Ubytovateli ubytování s domácím zvířetem. Domácí zvíře nesmí nechat Klient bez dozoru volně na pokoji. K dispozici má Ubytovatel zvířecí klece k pronájmu (zde je však omezený počet proto doporučujeme rezervaci předem).

Klient je povinen udržovat pořádek a čistotu v apartmánu, v kolárně a všech dalších společných prostorách ubytovacího zařízení. Klient je povinen dodržovat noční klid v době od 22:00 do 6:00 hod. 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.

Klient je povinen při nástupu do ubytovacího zařízení převzít svazek 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 následků.

Klient je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou cenu ubytování a služeb včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám anebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.

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. Ubytovatel má právo, podle vlastního uvážení, neumožnit vstup jiné osobě do objektu anebo takovou osobu následně z objektu vykázat.

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 pokoj/apartmán či společný prostor Ubytovateli ve stavu v jakém jej převzal. V případě, že Klient nepředá Ubytovateli pokoj/apartmán či společný prostor ve stavu v jakém jej převzal, je Ubytovatel oprávněn požadovat po Klientovi zaplacení nákladů do výše nákladů spojených s uvedením pokoje/apartmánu do původního stavu.

Klient je povinen uvolnit pokoj/apartmán v den odjezdu do 10:00 hod., pokud se s Ubytovatelem nedohodl jinak. V případě, že Klient neuvolní pokoj/apartmán ve stanoveném čase, je Ubytovatel

oprávněn Klientovi účtovat další pobytový den a osobní zavazadla Klienta vystěhovat a zajistit, aby nedošlo k omezení práv dalších Klientů a požadovat 1.000,-- Kč jako úhradu nákladů za vystěhování zavazadel.

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, neskladné předměty, plynové spotřebiče, elektrické přímotopné spotřebiče, elektrické varné plotýnky apod.,
- znečišťovat či jinak znehodnocovat společné prostory a okolí ubytovacího zařízení.

Podmínkou pro pobyt v ubytovacím zařízení Ubytovatele je zejména dodržování 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 v těchto VOP je Ubytovatel oprávněn požadovat po Klientovi zaplacení částky do výše 10.000,-- Kč.

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 anebo v případě, jestliže Ubytovateli neuhradí pobyt a služby dle dohody. V takovém případě může Ubytovatel ukončit ubytovací služby i bez nároků na vrácení zbývajících částky za ubytování.

Právo na ubytování v ubytovacím zařízení zaniká posledním dnem do doby, na kterou jsou ubytovací služby uhrazeny. Klient je povinen opustit pokoj/apartmán a předat Ubytovateli jej včetně všech náležitostí do 10:00 hod. V případě skončení ubytování nemá Klient nárok na přidělení náhradního ubytování.

V případě, že Klient nevyklidí ubytovací prostor ve smyslu předchozího odstavce, je Ubytovatel oprávněn majetek Klienta na náklady Klienta vystěhovat. Ubytovatel v těchto případech schraňuje majetek Klienta po dobu 2 týdnů ve svých prostorách a po této době jej může zlikvidovat, anebo pro odvoz a schraňování věcí Klienta najme firmu. Klient pro takový případ zmocňuje Ubytovatele, aby jeho jménem, jako složitel, na toto uzavřel smlouvu s vybraným schovatelem, a to za běžných obchodních podmínek.

6. Práva a povinnosti Ubytovatele

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

Ubytovateli přísluší právo na umístění kamer ve vnějších prostorách areálu z důvodu ochrany klientů, zvířat a majetku.

Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.

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 z nedbalosti poškozuje majetek Ubytovatele, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného společenského chování, morálkou nebo obtěžuje svým chováním třetí osoby,
- zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví třetích osob a personálu,
- z důvodu zásahu vyšší moci.

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

Ubytovatel nabízí ubytování Klientovi s domácím zvířetem (pes, kočka, kůň). Poplatky za ubytování zvířete jsou uvedeny v ceníku nebo na vyžádání. Klient je v tomto případě povinen

dodržovat provozní řád penzionu a svá zvířata si zabezpečit tak, aby nedošlo k újmě na zdraví dalších osob či škodám na majetku.

7. Storno podmínky a nedojezd

Pokud Klient zruší objednávku, je povinen hradit provozovateli níže uvedené storno poplatky z celkové ceny pobytu.

Storno poplatky činí:

- 0 % z ceny pobytu, dojde-li ke zrušení smlouvy do 35 dní před smluveným datem zahájení pobytu,
- 30 % z ceny pobytu, dojde-li ke zrušení smlouvy od 35. dne do 15. dne před smluveným datem zahájení pobytu,
- 100 % z ceny pobytu, dojde-li ke zrušení smlouvy méně jak 15 dní před smluveným datem zahájení pobytu.

Ubytovatel si vyhrazuje právo na poplatek za přesunutí termínu pobytu Klienta, a to takto:

- Při přesunutí termínu pobytu do 15 dnů od zahájení pobytu je poplatek 20 % z celkové ceny ubytování včetně objednaných služeb.
- Při přesunutí termínu pobytu od 14 dnů a méně od zahájení pobytu je poplatek ve výši 40 % z celkové ceny ubytování včetně objednaných služeb.

Pokud klient nezahájí pobyt v objednaném termínu ubytování a ani svou objednávku písemně nezruší, je objednávka stornována a klientovi je účtováno 100 % z ceny pobytu.

Tyto storno podmínky se nevztahují na domluvené a objednané objednávky za účelem realizace svateb a velkých společenských akcí. V těchto případech se uhrazené zálohy nevrací.

8. Řešení sporů a stížností

Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z těchto podmínek budou přednostně řešit smírnou cestou, zejména osobním jednáním obou smluvních stran.

9. Zásady ochrany osobních údajů/GDPR

Zpracování osobních údajů hosta pro účely ubytování se řídí pravidly GDPR dle platné legislativy, details jsou na internetových stránkách hotelu. Ubytováný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů.

10. Závěrečná ustanovení

Tyto VOP jsou nedílnou součástí objednávky ubytování. Pro skupinové pobyty mohou být sjednány jiné podmínky.

Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 11. 4 2023.

Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně upraveny mezi Ubytovatelem a Klientem výlučně písemnou formou.

Součástí VOP je i provozní řád penzionu Dílna.

V Třeboni dne 11. 4. 2023

Petr Najdr

jednatel PENA s. r. o.