

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro poskytování ubytovacích služeb a služeb s tím spojených

Tyto všeobecné podmínky (dále jen VOP) Restaurace a Apartmánů Na Kovárně Rájov nacházející se na adrese Rájov 59, 381 01 Český Krumlov (dále jen RANK), upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem RANKu společností Genea Hotels s.r.o., IČO: 19088256, DIČ: CZ19088256, se sídlem Přísečná 29, 381 01 Přísečná, zapsanou v obchodním rejstříku Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 32967 jako ubytovatelem (dále jen ubytovatel) a fyzickou nebo právnickou osobou jako ubytovaným v RANKu (dále jen ubytovaný). Na základě uzavřené smlouvy o ubytování (dále jen smlouva) ubytovatel poskytuje ubytovanému přechodně ubytování (právo užívat ubytovací prostor v RANKu) 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 (zejména ustanoveními §§ 2326 až 2331) (dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení těchto VOP platí, pokud smluvní strany písemně nesjednají ve smlouvě jinak. Tyto VOP jsou volně dostupné na internetových stránkách RANKu.

## I. INFORMAČNÍ POVINNOST

1. Ustanovení těchto VOP obsahují povinné informace vyžadované ustanovením § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 OZ a tvoří nedílnou součást každé jednotlivě uzavírané smlouvy.
2. Ubytovatel odpovídá za zabezpečení zveřejněného věcného obsahu internetových stránek RANKu a současně za zajištění uložených dat a údajů nezbytnými bezpečnostními opatřeními. Ubytovatel současně prohlašuje, že data zveřejněná na internetových stránkách RANKu splňují obecné požadavky na kompatibilitu s hardwarem i softwarem každého běžného uživatele internetu.
3. Náklady související s návštěvou a prohlížením internetových stránek RANKu nese ubytovaný, a to na základě smlouvy uzavřené s jeho poskytovatelem internetového připojení dle jím zvoleného tarifu či sazby.

## II. OBJEDNÁVKA POBYTU, VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Ubytovaný si objednává pobyt v RANKu písemnou formou – poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním elektronického rezervačního formuláře na webových stránkách [www.rajovnakovarne.cz](http://www.rajovnakovarne.cz), nebo telefonicky anebo osobně.
2. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou:
  - a. Jméno a příjmení ubytovaného, den a místo narození, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, e-mail); v případě právnických osob či fyzických osob podnikajících obchodní firma, IČO, DIČ, sídlo
  - b. Identifikace osoby (nebo osob), které má být služba poskytnuta – uvedení jména a věku (neuvěde-li ubytovaný v objednávce jinou osobu, které má být služba poskytnuta, považuje se za tuto osobu ubytovaný) dále termín pobytu a kategorie ubytování a způsob úhrady cen služeb.
3. Jakákoli objednávka, a to bez ohledu na její označení (např. rezervace apod.) se stává závaznou okamžikem jejího písemného (e-mailového) potvrzení ubytovatelem na adresu zákazníka,

pokud z potvrzení ubytovatele nevyplývá jiná podmínka závaznosti objednávky, např. zaplacení zálohy.

4. Potvrzením objednávky ubytovatelem vzniká mezi ubytovaným a ubytovatelem smluvní vztah. Ubytovatel se zavazuje zabezpečit ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu, času a kvalitě 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. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou ubytovaný podal a ubytovatel potvrdil.
5. V případě, že objednávka učiněná ubytovaným je neurčitá nebo neobsahuje všechny potřebné údaje či v případě jakýchkoliv požadavků ubytovatele souvisejících s objednávkou, je ubytovaný povinen svou objednávku na základě výzvy ubytovatele neprodleně doplnit. Pokud ubytovaný ve stanovené lhůtě na požadavky ubytovatele bezprostředně nereaguje, a to ani do 3 dnů, považuje se objednávka za nepřijatou a tato nebude předmětem dalšího vyřizování.
6. 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.
7. Povinnost uhradit zálohu může být na základě dohody s ubytovatelem nahrazena poskytnutím údajů platební karty (typ, vydavatel karty, držitel/majitel, datum expirace, číslo karty, bezpečnostní kód karty), které jsou potřebné pro provedení předautorizace karty ve výši předpokládané ceny objednaných služeb.
8. V případě nesplnění podmínek pro závaznou objednávku je ubytovatel oprávněn objednávku jednostranně zrušit a informovat o této skutečnosti ubytovaného.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVANÉHO

1. Uzavřením smlouvy o ubytování vzniká ubytovanému právo na běžné užívání vyhrazených ubytovacích prostor a zařízení RANKu, které mohou hosté RANKu běžně a bez zvláštních podmínek používat, a na běžnou obsluhu a služby spojené s ubytováním v RANKu. Ubytovaný musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými RANKovými směrnici nebo předpisy pro hosty (ubytovací řád), vydanými ubytovatelem.
2. Ubytovaný je povinen dodržovat Ubytovací řád RANKu, provozní řád bazénu, jakož i ostatní ubytovatelem vydanými vnitřní předpisy RANKu vztahující se k poskytování ubytování a služeb v RANKu. Ubytovaný je povinen užívat ubytovací prostor, jakož i společné prostory RANKu a přijímat služby s ubytováním spojené řádně a tak, aby ubytovateli nevznikala škoda.
3. Bez výslovného písemného souhlasu ubytovatele nesmí ubytovaný v ubytovacím prostoru či kdekoliv v RANKu provádět jakékoliv změny ani stěhovat či přemísťovat nábytek či jakékoliv vybavení RANKu. Poruší-li ubytovaný tento zákaz je povinen tuto nedovolenou změnu okamžitě odstranit, nejpozději však při skončení ubytování.
4. Ubytovaný nesmí zřídít 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 RANKu). Uplatnění na místě umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamovaných nedostatků, okolnosti jejich zjištění a jejich projevu. Ubytovaný nemá právo na úhradu žádných nákladů spojených s uplatněním

reklamace. Ubytovatel vyřídí přijatou reklamaci ve lhůtě odpovídající charakteru vytknutého nedostatku. Běh lhůty pro vyřízení reklamace se pozastavuje na dobu, po kterou ubytovaný neposkytl ubytovateli potřebnou součinnost k vyřízení reklamace.

6. Ubytováný zodpovídá ubytovateli za jakoukoli škodu, kterou způsobí úmyslně či neúmyslně v prostorách RANKu a jeho bezprostředním okolí on sám, a/nebo osoby s ním ubytované či zvířata, nebo host jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle ubytovaného využívají služeb RANKu. Ubytováný je povinen vzniklou škodu ubytovateli neprodleně nahlásit a tuto mu v plném rozsahu nahradit.
7. Ubytováný 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. Ubytováný je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu 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.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVATELE

1. Ubytovatel je povinen poskytnout ubytovanému důležité informace k pobytu a nástupu na pobyt v RANKu. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit ubytovanému služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
2. Ubytovatel může ubytovanému, resp. hostům poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), 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 RANKu staly nepoužitelnými, kdy si již ubytování hosté prodlouží pobyt, nebo kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné vícenáklady na náhradní ubytování jdou k tíži ubytovatele.
3. Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.
4. V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu/závazné rezervace ze strany ubytovaného je ubytovatel povinen vyplatit nejpozději do 14-ti dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt. Avšak pokud 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.

#### V. CENA SLUŽEB

1. Ceny služeb poskytovaných ubytovatelem v RANKu jsou uvedeny v aktuálním ceníku, v aktuálních pobytových balíčcích, na internetových stránkách [www.rajovnakovarne.cz](http://www.rajovnakovarne.cz), v prospektech a na RANKových internetových portálech.
2. V cenách služeb není zahrnut poplatek (ubytovací, rekreační, atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou obce.

#### VI. 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 RANKu 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 měně nebo platební kartou (VISA, Master Card) na recepci RANKu;
3. Veškeré platby musí být provedeny ve prospěch ubytovatele bez jakýchkoli srážek, tj. v plné výši objednaných služeb.

## VII. UBYTOVACÍ SLUŽBY

1. Při nástupu na pobyt se ubytovaný v recepci RANKu prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti a potvrzením pobytu za účelem vyplnění RANKové přihlášky řádným zapsáním hosta. Po splnění uvedených formalit recepcí RANKu ubytovaného ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.
2. Více informací o ubytování v RANKu najde ubytovaný v Ubytovacím řádu RANKu a v provozním řádu bazénu.
3. Ubytovatel neprovozuje hlídané parkoviště a neodpovídá tak za škodu způsobenou na dopravních prostředcích a věcech v nich ponechaných, ani za živá zvířata, nebude-li písemně ubytovatelem prohlášené, že takové věci či zvířata převzal do své úschovy.

## VIII. 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 20 dnů před sjednaným termínem – storno **poplatek 0% ceny rezervovaného pobytu a služeb**
    - ii. Při zrušení rezervace méně než 20 dní před sjednaným termínem – storno **poplatek ve výši 25% ceny rezervovaného pobytu a služeb.**
    - iii. Při zrušení rezervace méně než 14 dní před sjednaným termínem – **storno poplatek ve výši 50% ceny rezervovaného pobytu a služeb**
    - iv. Při zrušení rezervace méně než 7 dní před sjednaným termínem, popř. při nedejezdu – storno **poplatek ve výši 100% ceny pobytu a služeb.**
    - v. Na silvestrovské pobyty se vztahují individuální stornopoplatky! (při zrušení rezervace do 30-ti dnů před sjednaným termínem - stornopoplatek ve výši záúčtované zálohy)
  - b. **Skupinová rezervace 10 osob a více:**
    - vi. Zrušení pobytu 28 - 21 dní před příjezdem - storno poplatek 30% ceny pobytu a služeb
    - vii. Zrušení pobytu 20 - 14 dní před příjezdem - storno poplatek 50% ceny pobytu a služeb

- viii. Zrušení pobytu 13 - 7 dny před příjezdem - storno poplatek 75% ceny pobytu a služeb
- ix. Zrušení pobytu 6 - sjednaný den - nedojezd - storno poplatek 100% ceny pobytu a služeb

Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace ve lhůtě více než 28-ti dní před ohlášeným příjezdem skupiny. Za nevyčerpané objednané služby v průběhu pobytu (ubytování, stravování, bazén, a další doplňkové služby) ubytovatel neposkytuje ubytovanému žádnou finanční ani jinou náhradu.

1. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) OZ ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy uzavřené, byla-li smlouva uzavřena distančním způsobem (prostředky komunikace na dálku) nebo mimo obchodní prostory ubytovatele. V ostatních případech je ubytovaný oprávněn odstoupit od smlouvy pouze stanoví-li tak zákon (zejména OZ).
2. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo vypovědět smlouvu bez výpovědní doby z těchto důvodů:
  - a) Neuhrazení ceny ubytovaným za služby ve stanoveném termínu;
  - b) Z důvodů na straně ubytovaného či osoby, které má být služby poskytnuta, a to podle těchto VOP, kterými dojde k záměrnému zmaření smlouvy, např. v případě nedojezdu či nedodržování podmínek poskytnutí služby, porušování vnitřních předpisů a ubytovacího řádu RANKu;
  - c) Porušuje-li ubytovaný i přes výstrahu (postačí v ústní formě) hrubě své povinnosti ze smlouvy nebo dobré mravy;
  - d) Z technických důvodů.

Ve výše uvedených případech nemá ubytovaný nárok na žádnou finanční ani jinou kompenzaci či na vrácení zaplacené částky, pokud tuto RANKu uhradil, vyjma ukončení smlouvy ubytovatelem z technických důvodů – v tomto případě bude ubytovanému vrácena zaplacená záloha.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto VOP vstupují v platnost dne 01. 05. 2023.

1. Změny a doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi ubytovatelem a ubytovaným upraveny výlučně písemnou formou.
2. Ubytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP měnit a doplňovat. Případné změny a doplňky VOP se nebudou vztahovat na již uzavřené smlouvy.
3. Tyto VOP jsou považovány ve smyslu ustanovení § 1751 OZ za součást každé jednotlivě uzavírané smlouvy a jejich úplné znění publikuje ubytovatel na internetových stránkách RANKu.
4. V případě rozporu jazykových verzí těchto VOP mají přednost VOP v českém jazyce.
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 svou stížností obrátit na Českou obchodní inspekci, Inspektorát pro Plzeňský a Karlovarský kraj, jež je orgánem kontrolujícím právní 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](http://www.coi.cz).

*Subjektem pro mimosoudní řešení sporů je Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz)*