

Všeobecné podmínky poskytování ubytovacích a souvisejících služeb v penzionu Hospoda na Jizerce

Objednávka

1. Tento ubytovací řád obsahuje všeobecné podmínky poskytování ubytovacích a souvisejících služeb v penzionu Hospoda na Jizerce, který provozuje David Kolář, se sídlem Jizerka 45, 468 50 Kořenov, IČ: 07996578, DIČ: CZ7902263589 (dále i jen „**ubytovatel**“ resp. „**penzion**“).
2. Ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům ubytovací a případně též další související služby v rozsahu a termínech určených smlouvou o ubytování a za podmínek ujednaných ve smlouvě a dále za podmínek obsažených v tomto ubytovacím řádu. V případě rozporu mezi tímto ubytovacím řádem a smlouvou, mají přednost ujednání obsažená v individuální smlouvě sjednaná výlučně v písemné či e-mailové formě.
3. Ubytovací a související služby je možné objednávat (rezervovat) prostřednictvím on-line rezervačního systému penzionu na stránkách www.hospodanajizerce.cz, nebo telefonicky či e-mailem prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů:

telefon: + 420 739 800 623, +420 775 121 353

e-mail: info@hospodanajizerce.cz

Tím není dotčena možnost činit objednávky (rezervace) prostřednictvím jiných on-line rezervačních platforem, s nimiž penzion spolupracuje (např. www.booking.com), za podmínek tam uvedených.

4. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou: jméno a příjmení hosta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ, a termín čerpání služeb. Předané osobní údaje hosta uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije penzion pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovatelem a hostem. Osobní údaje hosta nebudou předány třetí osobě vyjma povinného hlášení ubytovaných osob obci. Bližší podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny zde: <https://www.hospodanajizerce.cz/gdpr/>
5. Objednávka doručená ubytovateli je pro objedávajícího závazná, může však být zrušena v případě, že je odvolána před jejím potvrzením ze strany ubytovatele a před uhrazením zálohy.
6. Uhrazením zálohy ze strany hosta anebo potvrzením objednávky (rezervace) ze strany ubytovávajícího s výslovným uvedením, že záloha není vyžadována, dochází k uzavření závazné rezervace (smlouvy o ubytování) mezi hostem a ubytovaným, zahrnující ustanovení těchto podmínek, která může být zrušena jen způsobem uvedeným v zákoně nebo v těchto podmínkách.
7. Host je povinen pečlivě si přezkontrolovat penzionem vystavené potvrzení rezervace pobytu (popřípadě též ubytovací voucher) a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti neprodleně reklamovat zjištěné vady za účelem sjednání nápravy na shora uvedených kontaktech.

Záloha

8. Jakmile ubytovatel obdrží od hosta objednávku nebo požadavek na potvrzení rezervace, vystaví hostovi podklady k uhrazení **zálohy ve výši 50 % z celkové ceny ubytovacích služeb**.
9. Host je povinen zálohu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v zaslaných podkladech, není-li uhrazena, rezervace zaniká.
10. Na základě zaslané částky vystaví ubytovatel fakturu a zašle hostovi s potvrzením úhrady na email uvedený v rezervaci.

11. Výše zálohy může být v konkrétním případě upravena s ohledem na specifika dané rezervace. Záloha obvykle není vyžadována pouze v případě pobytů rezervovaných sedm a méně kalendářních dnů před požadovaným dnem nástupu k ubytování. V takovém případě probíhá úhrada ceny ubytování v plné výši v okamžiku nástupu na ubytování.

Zrušení pobytu hostem před zahájením pobytu

12. Zrušení ubytovacích služeb hostem (tzv. „**storno ubytování**“) je host povinen uskutečnit osobně v penzionu nebo písemnou formou, a to doporučeným dopisem nebo elektronicky, a není-li zákonem, uzavřenou smlouvou či v těchto podmínkách stanoveno jinak, podléhá uhrazení stornovacího poplatku (odstupného) za podmínek uvedených níže.
13. Pro stanovení stornovacího poplatku je rozhodující při odeslání storna poštovním dopisem datum přijetí dopisu a při elektronickém odeslání storna datum odeslání e-mailu storna (popřípadě jiné datum provedení elektronického úkonu např. skrze webové rozhraní nebo prostřednictvím portálu booking).
14. Stornovací poplatky se účtují hostovi **za každou přihlášenou osobu samostatně** a jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny ubytovacích služeb takto:
- Pokud host zruší ubytovací služby více jak 21 dnů (včetně) před příjezdem, ubytovatel neúčtuje žádný stornovací poplatek.**
 - Pokud host zruší ubytovací služby 20 dnů až 8 den před příjezdem, náleží ubytovateli poplatek ve výši 50 % z ceny ubytovacích služeb.**
 - Pokud host zruší ubytovací služby 7 den a méně před příjezdem, náleží ubytovateli poplatek ve výši 100 % z ceny ubytovacích služeb.**

Podmínky ubytování

15. Penzion může ubytovat pouze hosta, který předloží na recepci hotelu ihned po příchodu svůj občanský průkaz, cestovní pas nebo jiný platný doklad totožnosti, doklad totožnosti je obvykle vyžadován od všech ubytovaných.
16. Penzion může ve zvláštních případech jednostranně nahradit sjednané ubytování jiným ubytováním v penzionu, vždy však pouze na sjednané nebo vyšší úrovni poskytovaných služeb.
17. Pokud má být host dle smlouvy ubytován na jednolůžkovém pokoji, je penzion oprávněn ubytovat jej samostatně na vícelůžkovém pokoji nebo v apartmá, penzion však účtuje hostu jen cenu za jednolůžkový pokoj.
18. Požádá-li host o prodloužení ubytování, může mu penzion nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém byl ubytován původně. Na prodloužení ubytování není právní nárok.
19. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, je penzion povinen přijmout hosta k ubytování nejdříve v 16.00 hodin a nejpozději v 18.30 hodin sjednaného dne začátku ubytování. Nedostaví-li se host k ubytování nejpozději do 18.30 hodin prvního dne ubytování, není penzion povinen dále rezervovat příslušný pokoj a je oprávněn využít jej jinak.
20. Host, který se ubytuje před 6.00 hodinou ranní, uhradí penzionu cenu ubytování též za celou předcházející noc. Je-li sjednáno ubytování před 14.00 hodinou a příslušný pokoj nemohl být z toho důvodu předešlou noc využit, platí host ubytování i za předcházející noc.
21. Je-li to sjednáno, poskytuje ubytovatel poskytuje v rámci ubytovacích služeb hostovi snídani a večeře (tzv. „**polopenze**“) v restauraci penzionu v časovém rozmezí určeném ubytovatelem dle provozu. Host není oprávněn vynášet z restaurace pokrmy, které jsou součástí snídani nebo večeří. Nevyčerpané snídani či večeře nejsou refundovány.
22. Host je povinen dbát na bezpečnost svých věcí.

23. Pro přijímání návštěv jsou hostu k dispozici společenské místnosti penzionu. V pokoji může host přijímat návštěvy, tj. osoby neubytované v penzionu, pouze se souhlasem penzionu po zapsání do knihy návštěv v době od 8.00 do 22.00 hodin.
24. Nebyla-li předem sjednána delší doba ubytování, odhlásí host pobyt nejpozději do 10.00 hodin posledního dne ubytování, v téže době pokoj fakticky uvolní. Neuvolní-li host pokoj včas, je penzion oprávněn účtovat hostu cenu ubytování i za následující den, resp. dny dle faktického uvolnění pokoje.
25. V pokoji nebo společných prostorách penzionu nesmí host bez souhlasu penzionu jakkoliv přemísťovat jakákoliv zařízení, provádět jakékoliv úpravy anebo jakékoliv zásahy do elektrické nebo jiné instalace penzionu. Host nesmí vnášet bez předchozího povolení penzionu na pokoje sportovní nářadí ani předměty, pro jejichž uložení je vyhrazeno jiné místo v penzionu, ani předměty nebezpečné, jako např. zbraně, výbušniny, omamné látky či jiné nebezpečné chemikálie s výjimkou léčivých přípravků určených pro potřebu hosta.
26. V penzionu a zvláště v prostorách určených pro ubytování nesmí host používat vlastní elektrické spotřebiče, s výjimkou elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně hosta (holící, případně masážní strojky, sušiče vlasů, elektrické zubní kartáčky apod.), nabíječek pro mobilní telefony a nabíječek pro notebooky, tablety, fotoaparáty a podobná zařízení, to vše za předpokladu, že tyto spotřebiče nemají žádné technické vady a splňují veškeré atesty a homologace dle právních předpisů ČR anebo EU.
27. Host nesmí kouřit v žádných prostorách penzionu, které nejsou výslovně označeny jako prostory, v nichž je dovoleno kouřit.
28. Host je povinen vždy při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji všechny vodovodní uzávěry, zhasnout v pokoji a jeho příslušenství světla, uzavřít okna a dveře, zamknout pokoj.
29. Z bezpečnostních důvodů není vhodné ponechávat děti do 10-ti let bez dozoru dospělých v pokoji anebo ostatních prostorách penzionu. Za škody, které děti bez dozoru způsobí, jsou odpovědní jejich zákonní zástupci, resp. osoby, které nad nimi měly vykonávat dohled, a nejsou-li takové osoby známy, pak host.
30. V penzionu nemohou být ubytována zvířata s výjimkou vodících psů pro nevidomé (tzv. slepečtí psi) a asistenčních psů pro tělesně postižené (tzv. psi pro vozičkáře). Slepečtí psi a psi pro vozičkáře nesmí zůstat bez dozoru na pokoji ani v ostatních prostorách penzionu.
31. V době od 22.00 hod. do 7.00 hod. je host povinen dodržovat noční klid.
32. Za škody způsobené na majetku penzionu hostem či osobami ubytovanými s hostem odpovídá host podle platných předpisů.

Cena

33. **Za ubytovací služby je host povinen platit cenu sjednanou s hostem v souladu s ceníkem penzionu**, a to nejpozději při zahájení pobytu v penzionu, není-li výslovně dohodnuto jinak.
34. Platbu lze provést v hotovosti, platební kartou, převodem nebo přes platební bránu GoPay.
35. Ceník platných cen ubytovacích služeb je k nahlédnutí v recepci penzionu. V případě rezervace ubytování prostřednictvím on-line rezervačního systému penzionu (na stránkách www.hospodanajizerce.cz) je aktuální cena ubytování uvedena v tomto rezervačním systému a v záložce „ceník“.
36. Ubytovatel je oprávněn i po uzavření smlouvy o ubytování navrhnout hostovi změnu ceny ubytovacích služeb v případě, že v období od sjednání ceny dojde ke změně právních předpisů nebo k jiným objektivním změnám, v jejichž důsledku dojde k podstatnému zvýšení nákladů na straně ubytovatele, které ubytovatel nemohl předem předvídat. Cena rezervovaného pobytu může být tímto způsobem navýšena maximálně o 15%. Návrh změny ceny je ubytovatel povinen zaslat hostovi nejméně 30 dnů před plánovaným příjezdem hosta, s tím, že nebude-li

změna ceny ze strany hosta akceptována, je kterákoli ze stran oprávněna od smlouvy odstoupit; nárok na stornovací poplatek v takovém případě nevzniká. Neodmítne-li host změnu ceny nejpozději 15 dnů před zahájením pobytu, platí za ujednanou takto nově oznámená upravená cena.

37. Vznikne-li ubytovateli povinnost vrátit hostovi jakékoliv peněžní plnění (např. v případě včas provedeného storna již zaplacených ubytovacích služeb), bude příslušná peněžní částka ubytovatelem vrácena ve prospěch hosta přednostně bankovním převodem na účet, ze kterého byly příslušné prostředky ve prospěch penzionu uhrazeny, a to ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne vzniku povinnosti penzionu vrátit peněžní plnění hostovi, ledaže se strany v konkrétním případě výslovně dohodnou jinak.

Stížnost

38. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti penzionu přijímá vedení penzionu prostřednictvím recepce. Kniha přání a stížností je pro hosta k dispozici v recepci.
39. Každý host je oprávněn využít též možnosti mimosoudního řešení sporů dle článku 40. písm. g) těchto podmínek.
40. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že je poruší, má ubytovatel právo od smlouvy o poskytnutí ubytovacích anebo též dalších služeb odstoupit před uplynutím dohodnuté doby bez poskytování jakékoliv náhrady pro hosta.

Informace pro spotřebitele

41. Součástí tohoto ubytovacího řádu jsou následující informace pro spotřebitele poskytované dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“):
- a. **totožnost a kontaktní údaje ubytovatele:** David Kolář, se sídlem Jizerka 45, 468 50 Kořenov, IČ: 07996578, DIČ: CZ7902263589, e-mail: spravce@hospodanajizerce.cz, telefon: +420 775 121 353;
 - b. **hlavní předmět podnikání ubytovatele:** poskytování ubytovacích služeb, hostinská činnost;
 - c. **označení služby:** ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a další služby související s ubytováním, a to na základě podmínek sjednaných v konkrétní smlouvě o ubytování;
 - d. **cena poskytované služby:** celková cena za poskytované služby je sjednána přímo v konkrétní smlouvě o ubytování, a není-li takto individuálně sjednána, odpovídá ceně uvedené v ceníku, který je dostupný v recepci penzionu a rovněž je uveden on-line na webových stránkách [www. hospodanajizerce.cz](http://www.hospodanajizerce.cz). V takto stanovené ceně je zahrnuto ubytování hostů v penzionu, snídaně a večeře hostů, daně (zejména DPH) a poplatků z pobytu.
 - e. **působ platby, způsob a čas plnění a případně pravidla vyřizování stížností:** ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel hostovi sdělí; objednané služby budou ubytovanému hostu poskytnuty v termínech a způsobem stanovenými smlouvou o ubytování; penzion nepřijal pravidla pro vyřizování stížností, stížnosti budou přijímány na recepci penzionu, popř. elektronicky e-mailem a budou bezodkladně řešeny individuálně ubytovatelem;

- f. **náklady na prostředky komunikace na dálku:** náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- g. **host je oprávněn reklamovat vady ubytovacích služeb,** nejsou-li poskytovány v souladu se smlouvou o ubytování a těmito podmínkami;
- h. podmínkou akceptace objednávky hosta na ubytovací služby je **uhrazení zálohy ve výši 50 %** z celkové ceny ubytovacích služeb na základě výzvy ubytovatele (záloha je vratná v případě stornování pobytu do 21 dnů před příjezdem hosta), není-li sjednáno jinak;
- i. **údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu:** ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je
Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
email: adr@Acoi.cz
web: adr.coi.cz
Česká obchodní inspekce 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.
- j. v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na **odstoupení od smlouvy** o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu; storno-podmínky sjednané ve smlouvě o ubytování, příp. uvedené v tomto ubytovacím řádu, tím nejsou dotčeny.

Závaznost

- 42. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že je hrubým způsobem poruší, má ubytovatel právo okamžitě odstoupit od smlouvy a ukončit pobyt hosta před uplynutím sjednané doby.
- 43. Host je povinen dodržovat požární a poplachové směrnice, evakuační plán, bezpečnostní a hygienické předpisy, případně dalšími pokyny ubytovatele a jeho zaměstnanců.
- 44. Ubytovatel si vyhrazuje právo podmínky vymezené tímto ubytovacím řádem kdykoli měnit a hosty ubytovacího zařízení bude o každé jeho změně vhodným způsobem informovat.
- 45. Tento ubytovací řád nabývá účinnosti dne 1.4.2024 a byl v úplném znění zveřejněn na webových stránkách hotelu www.hospodanajizerce.cz a dále je viditelně umístěn na nástěnce ve společných prostorách penzionu.
- 46. **Ztráta klíčů a přístupových médií**
 - V případě ztráty, odcizení, znehodnocení nebo nevrácení klíče/klíčů, přístupové karty, čipu či dálkového ovladače (dále jen „přístupové médium“) je host povinen uhradit ubytovateli **paušální náhradu ve výši 4 500 Kč.**
 - Za ztrátu se považuje také situace, kdy host při ukončení pobytu **neodevzdá všechny převzaté kusy** přístupových médií, případně je vrátí v **poškozeném stavu**, který neumožňuje jejich další bezpečné používání.
 - Host je povinen **bez zbytečného odkladu nahlásit** ubytovateli ztrátu či podezření na zneužití přístupového média; ubytovatel je oprávněn **okamžitě zablokovat** dané médium a provést nezbytná bezpečnostní opatření.

- Paušální náhrada dle bodu 46.1 **zahrnuje zejména** náklady na výměnu zámkové vložky nebo přecyklování systému, vystavení a naprogramování nových přístupových médií, administrativu, technický zásah a související bezpečnostní opatření.
- Částka dle bodu 46.1 je **splatná ihned** po zjištění a nahlášení ztráty, nejpozději při ukončení pobytu. Ubytovatel je oprávněn částku:
 - a) zaúčtovat k úhradě na hotelový účet hosta, nebo
 - b) **strhnout z platební karty** poskytnuté hostem k zajištění úhrad, v souladu s podmínkami rezervace.
- Najde-li host ztracené přístupové médium a **vrátí je před zahájením technických prací** (např. výměna vložky, blokace a vystavení nových médií), **může ubytovatel podle povahy věci** paušální náhradu **přiměřeně snížit nebo prominout**.
- V případě **podezření na krádež** je host povinen tuto skutečnost bezodkladně oznámit ubytovateli a **podat oznámení Policii ČR**; povinnost úhrady dle bodu 46.1 tím není dotčena.

David Kolář, provozovatel penzionu Hospoda na Jizerce