

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE SLUŽEB UBYTOVÁNÍ V TEYTZ APARTMENTS

Všeobecné obchodní a storno podmínky (dále jen podmínky) Teytz apartments (dále jen ubytovacího zařízení) upravují vzájemný smluvní vztah mezi majitelem a provozovatelem Kateřinou Novotnou, se sídlem Nová 1065/17, Dolní Chabry, 18400 IČ: 76534448 (dále jen provozovatelem) a klientem, fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v ubytovacím zařízení jako objednatel objednává (dále jen klient).

## 1. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Klient si objednává služby v ubytovacím zařízení písemnou objednávkou nebo požadavkem na rezervaci, kterou podává ubytovacímu zařízení elektronickou poštou, přes rezervační rozhraní na internetových stránkách nebo přes rezervační rozhraní třetích stran (např. Booking). Rezervace (Objednávka) musí obsahovat: – jméno a příjmení klienta (v případě právnických osob obchodní jméno, IČ, DIČ) – termín pobytu – kontaktní údaje: telefonní číslo, adresa klienta, e-mailový kontakt –preferovaný způsob úhrady za služby – počet objednaných osob ve struktuře dospělé osoby x děti (u dětí věk) – druha počet objednaných doplňkových služeb (zejm. přistýlky, parkování). Ubytovatel předběžné rezervace zaeviduje a obvykle zpracovává do 48 hodin. Potvrzuje předběžné rezervace, zamítá předběžné rezervace, nebo navrhuje klientovi jiný termín. Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce nebo rezervaci pobytu použije ubytovací zařízení pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovacím zařízením a klientem. Předané osobní údaje budou zpracovány v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Po řádně vystavené a podané objednávce nebo podaném závazném požadavku na rezervaci je klient tímto dokumentem vázán. Potvrzením objednávky nebo požadavku na závaznou rezervaci ubytovací zařízení (dle bodu 4. těchto podmínek) vzniká mezi klientem a ubytovacím zařízením smluvní vztah. Ubytovací zařízení se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit ubytovacímu zařízení smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce nebo požadavku na rezervaci, kterou klient podal a ubytovací zařízení potvrdilo.

## 2. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo: Být dostatečně a úplně informován ubytovacím zařízením o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně; na řádné poskytnut jím objednaných, ubytovacím zařízením potvrzených (zálohově zaplacených) služeb; před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku nebo požadavek na rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 7.; reklamovat vady poskytovaných služeb. Klient je povinen: Úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky nebo požadavku na rezervaci; zaplatit ubytovacímu zařízení v požadovaném termínu zálohu a doplatek za pobyt nebo plnou cenu za pobyt dle konkrétních podmínek objednávky; respektovat předpisy ubytovacího zařízení jehož služby využívá; pečlivě si překontrolovat ubytovacím zařízením vystavené potvrzení pobytu (ubytovací voucher) a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti ubytovací zařízení neprodleně kontaktovat.

## 3. Povinnosti ubytovacího zařízení

Ubytovací zařízení je povinno: Poskytnout klientovi důležité informace k objednaným službám a potvrdit klientovi řádně objednané služby. Při závazné rezervaci nebo potvrzené objednávce zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě. V případě odstoupení od potvrzené objednávky služeb nebo závazné rezervace ze strany klienta vyplatit nejpozději do 30 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na služby. Avšak pokud vznikne nárok ubytovacího zařízení na stornovací poplatky, vyplatí klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými storno poplatky.

## 4. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb poskytovaných ubytovacím zařízením jsou uvedeny na [www.teytz.com](http://www.teytz.com). Klientovi budou po vytvoření rezervace zaslány, podklady k platbě faktura na pobyt v ubytovacím zařízení, ve výši 100 % z celkové výše objednávky, nedohodnou-li se ubytovatel s objednatelem jinak. Klient je povinen platbu řádně uhradit, tzn. ve výši a v termínu splatnosti uvedeném na dokladu. Pokud není platba klientem uhrazena v

čas, rezervace se automaticky ruší. Cenu pobytu může klient před příjezdem převést bankovním převodem na účet provozovatele, nebo online přes platební bránu. Jakékoli v nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být klientem reklamovány v písemné formě, a to do 5 – ti dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany ubytovatele uznána reklamace daňového dokladu (faktury) za oprávněnou, je splatnost předmětného daňového dokladu (faktury) odložena a částka uvedená v reklamovaném daňovém dokladu (faktuře) bude splatná ve lhůtě splatnosti uvedené v nově vystaveném daňovém dokladu (faktuře). Reklamovaný daňový doklad (faktura), u kterého ubytovatel shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).

#### 5. Potvrzení pobytu

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení vystavené ubytovacím zařízením, e-mailem. Klient je povinen překontrolovat správnost údajů uvedených na potvrzení. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně ubytovací zařízení emailem na adresu: [info@teytz.com](mailto:info@teytz.com)

#### 6. Nástup

Při nástupu se klient prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti. Po splnění výše uvedeného ubytovatel klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Dle uvážení ubytovatele může být klient ubytován skrze telefonní hovor, kdy jsou mu všechny informace včetně pokynů k vyzvednutí klíčů předány bez osobní asistence. V tom případě je klient o tomto postupu informován dopředu a informace z občanských průkazů klient ubytovateli zasílá prostřednictvím sms nebo jiných komunikačních médií. V prostorách nejsou povoleny další návštěvy.

#### 7. Storno podmínky

Storno podmínky jsou nedílnou součástí obchodní smlouvy mezi klientem a ubytovacím zařízením. Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky nebo rezervačního požadavku pobytu za níže uvedených podmínek. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno ubytovacímu zařízení. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích služeb ze strany klienta. Storno poplatek se účtuje z celkové výše objednaných služeb. Poplatek představuje náhradu škody způsobenou ubytovateli. Při zrušení rezervace od data, kdy byla hostem zadána je výše storno poplatku:

Zrušení zdarma 10 dní před příjezdem

50 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 10 dní před příjezdem

100 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 7 dní před příjezdem

V případě zrušení pobytu, u kterého byla již provedena platba je ubytovatel povinen objednateli vrátit částku převyšující storno poplatek. V případě předčasného ukončení či přerušování pobytu bez zavinění ubytovatele nevzniká ubytovateli povinnost vrátit objednateli zaplacenou cenu pobytu ani její poměrnou část. Při zkrácení délky pobytu platí stejné storno poplatky, jako při zrušení pobytu. V případě storna z vážných neodvratitelných událostí je po vzájemné dohodě možná změna termínu. O tom, zda bude storno poplatek účtován, rozhodne ubytovatel. Pokud si klient rezervoval pobyt přes portál Booking, platí pro něj storno podmínky uvedené na tomto portále. Pokud zde není blíže specifikováno, řídí se ubytovatel všeobecnými obchodními podmínkami.

#### 8. Reklamace

Reklamaci objednaných služeb poskytovaných ubytovatelem je klient povinen uplatnit v písemné formě. Tato reklamace musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatku služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly klientovi předmětné služby poskytnuty. Reklamace daňových dokladů se řídí dle odstavce Ceny a platební podmínky. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

#### 9. Odpovědnost za škodu

Klient nese zodpovědnost za všechny jím způsobené škody během pobytu. V případě, že škodu způsobilo dítě, odpovědnost nese zákonný zástupce, stejně tak jako případné újmy na zdraví dítěte v prostorách ubyto-

vatele. Klient je povinen uhradit ubytovateli škodu vzniklou na majetku. Ubytovatel je oprávněný vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, pokud klient přes výstrahu hrubě porušuje povinnosti ze smlouvy nebo dobré mravy, zejména: – Klient při rezervaci a následném příjezdu zamlčí skutečný počet osob nebo zvířat na pokoji – Klient úmyslně, nebo nedbale poškozují majetek ubytovatele, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného společenského chování a morálkou a obtěžuje svým chováním ostatní ubytované klienty – zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví ostatní klientů – Klient nejedná v souladu s ubytovacím řádem ubytovatele – Klient nebo osoby přihlášené spolu s klientem k pobytu nerespektují v době od 22 hod do 7 hod režim nočního klidu a dochází tak k rušení a obtěžování dalších ubytovaných osob. Pokud ubytovatel zjistí, že klient hrubě porušuje povinnosti ze smlouvy, anebo dobré mravy (závadné jednání), bez odkladu klienta vyzve k nápravě a zároveň ho upozorní na možnost okamžité výpovědi smlouvy o ubytování. V případě, že klient pokračuje v závadném jednání anebo závadné jednání opakuje, případně se dopustí jiného závadného jednání, ubytovatel vypoví klientovi smlouvu s okamžitou účinností. Okamžitou výpověď může ubytovatel udělit i ústně a sepsat o tom záznam. Při okamžité výpovědi je klient povinen bezodkladně zcela vyklidit ubytovací zařízení a ukončit ubytování. Pokud je okamžitá výpověď udělena v době mezi 22 hod a 7 hod, je klient povinen vyklidit prostory a ukončit ubytování nejdéle do 10 hod ráno. V případě, že klient nevyklidí ve stanovené lhůtě prostory a neukončí ubytování, je ubytovatel oprávněn bez odkladu vyklidit ubytovací zařízení. O vyklizení ubytovatelem pořídí ubytovatel záznam. Věci klienta uloží ubytovatel na určeném místě a klienta vyzve k jejich převzetí. Pokud klient hrubě poruší povinnosti ze smlouvy, anebo dobré mravy, a je mu ubytovatelem udělena okamžitá výpověď, má ubytovatel právo na zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta se stanoví ve výši rozdílu mezi uhrazenou cenou za celkový pobyt klienta a cenou vyčerpané doby pobytu před udělením výpovědi. V apartmánech není dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Tento zákaz se nevztahuje na spotřebiče určené k osobní hygieně (vysoušeče vlasů, holicí strojky, atd.), na výpočetní techniku (notebook) a na nabíječky výpočetní techniky (notebook, fotoaparát). Domácí zvířata nejsou povolena. Nezletilé osoby mladší je vhodné mít z bezpečnostních důvodů pod dozorem dospělé osoby. Dospělá osoba nese plnou odpovědnost za nezletilou osobu a případné škody, kterou způsobí. Od 22:00 do 7:00 hodin jsou osoby užívající prostory povinny respektovat noční klid. Osoby užívající prostory musí při odchodu z pokoje uzavřít vodovodní kohoutky, uzavřít okna a dveře, vypnout elektrické spotřebiče, zhasnout světla. Vnitřní prostory apartmánu, ale zároveň i celého areálu jsou nekuřácké. Kouření v těchto prostorách je pokutováno částkou 5 000,-Kč (slovy: pět tisíc korun českých).

## 10. Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů klienta, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Klient souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, adresa elektronické pošty, telefonní číslo. V případě klient a podnikatele také identifikační číslo, daňové identifikační číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“). Klient souhlasí se zpracováním osobních údajů ubytovatelem, a to pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy o ubytování, pro účely vedení uživatelského účtu a pro účely zasílání informací a obchodních sdělení. Údaje o klientovi jsou ukládány v bezpečné databázi a nejsou poskytovány třetím stranám, pokud klient prostřednictvím třetí osoby neučinil rezervaci či jiné jednání v souvislosti se smlouvou. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Klient potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Klient souhlasí se zasíláním informací souvisejících se službami nebo podnikem ubytovatele na elektronickou adresu. Svůj souhlas s uchováním a zpracováním osobních údajů nebo se zasíláním obchodních sdělení může klient kdykoliv písemně odvolat, a to tak že zašle emailovou zprávu na:info@teytz.com

## 11. Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.1. 2022. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi ubytovatelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou. Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce pobytu použije ubytovatel pouze pro uzavřený smluvní vztah mezi provozovatelem a klientem.